

Gérer le temps et la participation pendant l'exposé : contributions de l'analyse séquentielle et multimodale à la formation et au conseil de managers

Autor(en): **Markaki, Vassiliki / Mondada, Lorenza**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin suisse de linguistique appliquée / VALS-ASLA**

Band (Jahr): - **(2009)**

Heft 90: **Pratiques langagières et formation professionnelle**

PDF erstellt am: **06.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-978524>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Gérer le temps et la participation pendant l'exposé: contributions de l'analyse séquentielle et multimodale à la formation et au conseil de managers

Vassiliki MARKAKI & Lorenza MONDADA

Laboratoire ICAR (CNRS, Université de Lyon), 15, parvis René Descartes,
BP 7000, F-69342 Lyon Cedex 07

Vassiliki.Markaki@ens-lsh.fr, Lorenza.Mondada@univ-lyon2.fr

The paper aims at sketching the possible contribution of conversation analysis to a better understanding of work activities, able to inspire counselling, training and coaching interventions. Firstly, the paper shows that conversation analytic studies of work settings focus on issues that converge with members' concerns about the management of time and information as well as the organization of professional activities and of forms of participation. Although current management models offer solutions to these questions, they tend to favour general approaches which disregard the actual situated and detailed organization of work practices. Thus, detailed analysis of talk and embodied action at work provides for an alternative to these models. Secondly, the paper develops a single case analysis of an excerpt taken from the video recording of a business meeting: it shows how participants orient to time management and to the (re)organization of a PowerPoint presentation, dealing with changing participation frameworks. This detailed sequential and multimodal analysis aims at exploring in an empirical way the contributions of conversation analysis to the understanding of participants' concerns, as well as to the identification of the *methods* participants do mobilize in order to solve situated problems of time and information management.

Keywords:

Conversation analysis, sequentiality, multimodality, temporality, participation framework, professional applications, management, business meeting, PowerPoint presentation

1. Introduction

Les modèles actuels de management se penchent de plus en plus sur les problèmes relationnels au sein du personnel, entre partenaires ou avec des clients, ainsi que sur des questions d'organisation des activités professionnelles, qu'elles relèvent du service ou de la collaboration en équipe. Ils répondent ainsi à des demandes émanant de l'entreprise, concernant des thématiques telles que la gestion des relations interpersonnelles et des conflits, la gestion du temps, la motivation des équipes, le recrutement du personnel, la gestion des plaintes de clients, etc. (Kourilsky, 2004; Mucchielli, 1998; Détrie, 2007).

Il est intéressant de constater que ces questions concernent des phénomènes qui font l'objet d'analyses détaillées dans le champ de l'analyse des interactions. Cela permet de poser la question des contributions possibles de cette dernière à l'élaboration de réponses aux demandes des professionnels.

Dans ce cadre, cet article aspire à montrer comment l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, focalisée sur le déroulement séquentiel de l'interaction en milieu professionnel et prenant en compte aussi bien le langage verbal et la multimodalité que l'utilisation de différents artefacts, peut apporter sa contribution à l'accompagnement des professionnels. Celui-ci peut prendre la forme d'un accompagnement opérationnel, qui relève du domaine de la *formation*, d'un accompagnement collectif dans le cadre du *conseil en entreprise* ou d'un accompagnement personnel au changement, connu aussi sous le nom de *coaching*.

Après avoir explicité les convergences possibles entre les demandes de professionnels et les centres d'intérêt de l'analyse conversationnelle, nous allons présenter une étude de cas qui vise à explorer de manière empirique les apports possibles de l'analyse détaillée d'un cours d'action au domaine professionnel.

2. Convergences entre enjeux professionnels et présupposés de l'analyse conversationnelle

Le cadre général de cet article est défini par les convergences possibles, en partie constatées et en partie à construire, entre, d'une part, des pratiques d'analyse des activités professionnelles issues de l'analyse conversationnelle et de l'ethnométhodologie, et, d'autre part, des demandes professionnelles telles qu'elles se manifestent de manière plurielle dans les situations de travail, que ce soit à travers les pratiques, les exigences et les intuitions exprimées par les professionnels dans leur vécu et dans leurs expériences ordinaires.

La question de l'application des résultats de nos analyses, menées dans un esprit conversationnaliste et ethnométhodologique dans le milieu professionnel s'est posée au fil de plusieurs enquêtes de terrain – concernant par exemple le recrutement du personnel (Markaki, 2005), la gestion des appels de clients à des call centres (Mondada, 2008), la gestion des changements organisationnels (Mondada, 2006a), l'organisation de réunions multiculturelles (Mondada, 2004; Markaki, Merlino, Mondada & Oloff, à par.), la coordination d'équipes en médecine (Mondada, 2003, 2004, 2007a, 2007b), etc. Plus récemment, elle a pris forme dans le cadre de l'implication de notre équipe dans le projet européen DYLAN (Dynamique du langage et gestion de la diversité, 6^e PCRD), au sein duquel nous étudions les activités collaboratives dans des contextes professionnels internationaux. Lors de la négociation de l'accès à ce type de terrains professionnels, nous avons été amenées non seulement à assurer plusieurs clauses de discrétion et de confidentialité mais aussi à garantir un feedback et des actions de conseil ou de formation auprès des professionnels concernés. C'est à partir de cette expérience que nous réfléchissons aux convergences entre le travail de

recherche des linguistes et les expériences et interrogations des professionnels sur le terrain.

2.1 *Du côté des linguistes interactionnistes*

Le cadre conceptuel de nos recherches est celui de l'Analyse Conversationnelle issue de l'ethnométhodologie (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974; Schegloff & Sacks, 1973; Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977; Sacks, 1992; Schegloff, 2007), un courant qui a, avec d'autres, fortement contribué à l'émergence des *workplace studies* (Whalen & Zimmermann, 1987, 1992; Heath *et al.*, 2000; Luff *et al.*, 2000; Goodwin & Goodwin, 1997), explicitement focalisées sur l'étude des activités et des interactions dans des situations de travail diversifiées.

L'analyse conversationnelle a en effet insisté plus que tout autre courant sur les *méthodes* par lesquelles l'activité et l'interaction sont localement organisées par les participants¹: ce faisant, elle a focalisé son attention sur l'ordre interactionnel comme un accomplissement pratique réalisé par eux de manière à la fois systématique et indexicale, fortement ancré dans le contexte de leur action. Indissociable ainsi des spécificités du contexte, l'établissement de cet ordre a une importance configurante sur la perspective et les orientations des participants, agencées et organisées dans une multiplicité de ressources non seulement langagières, mais aussi multimodales, c'est-à-dire gestuelles, corporelles et matérielles. Ces présupposés s'incarnent dans une démarche attachée à reconstruire pas à pas la dimension émergente de l'organisation séquentielle des activités, en reconnaissant à la temporalité de l'action en train de se faire un rôle essentiel (Auer, 2000; Mondada, 2007c). Cette démarche se fonde par conséquent sur l'observation et l'enregistrement d'activités dans leur contexte social d'avènement, sur une transcription détaillée de ces pratiques, base pour leur analyse à la fois spécifique (*single case analysis*) et systématique (analyse de *collections*).

Sur la base de cette "mentalité analytique" (Schenkein, 1978), l'analyse conversationnelle a produit de nombreuses études de situations professionnelles qui tiennent compte des détails de l'interaction pertinents pour les personnels eux-mêmes, des principes d'ordre et d'organisation tels qu'ils ajustent indexicalement au contexte et des procédés à la fois spécifiques et systématiques par lesquels ils sont assurés. Ces études se développent d'abord dans les années quatre-vingt dans des analyses de la manière dont l'*institutional talk-in-interaction* s'organise selon des formats séquentiels spécifiques et spécialisés par rapport à ceux de la conversation informelle (Drew & Heritage, 1992). Elles se développent ensuite dans le

¹ Nous ne fournissons pas ici une introduction à ce courant. Voir pour cela ten Have (1998), Gülich et Mondada (2001).

courant des *workplace studies* (Suchman, 1996; Heath *et al.*, 2000; Luff *et al.*, 2000), qui insistent non seulement sur l'organisation séquentielle de la parole au travail mais aussi sur l'organisation multimodale d'activités professionnelles complexes – comme les interactions se déroulant dans les centres de contrôle d'aéroports ou de métros, caractérisées par des participants souvent géographiquement dispersés, engagés dans des activités médiées par les technologies, dans des contextes peuplés de nombreux artefacts. Alors que les premiers travaux se basaient surtout sur des enregistrements audio et insistaient sur la dimension institutionnelle du contexte, les seconds se basent sur des enregistrements vidéo et soulignent la dimension matérielle et incarnée du contexte (Mondada, 2006b).

Ces différents travaux permettent aujourd'hui de disposer d'une riche variété d'études empiriques des situations de travail, qui contribuent à redéfinir et à "respécifier" ce contexte en reconnaissant le rôle de l'interaction dans la constitution des structures et des institutions professionnelles (Schegloff, 1991). Deirdre Boden (1994) avait déjà mis en évidence le fait que "direct observation of organizational behaviour and work practices in site provides quite distinctive insights into such issues as rationality, effective management, decision-making, resource allocation, and the like" (p. 79) en décrivant une organisation institutionnelle en-train-de-se-faire à travers les pratiques langagières. Nous nous basons sur ces travaux pour faire ici l'hypothèse qu'une telle "mentalité analytique" est propice à fournir aux professionnels un éclairage original sur leur action, qui tienne compte de leur propre compréhension de cette action et qui en même temps leur révèle la subtilité des procédés au fondement de son accomplissement.

2.2 *Du côté des professionnels*

Si on se tourne vers les professionnels, on constate que ces derniers sont à la fois très sensibles aux conditions dans lesquelles se déroulent leurs activités – étant souvent de très bons observateurs de leurs propres pratiques – et constamment à la recherche de nouvelles approches pour conceptualiser et résoudre leurs problèmes organisationnels. Pour ce faire, ils ne s'adressent toutefois pas toujours aux chercheurs et apparaissent plutôt fascinés et en même temps méfiants vis-à-vis de modèles parfois simplificateurs – comme le montre le succès de la PNL². Effectivement ces modèles proposent des recettes facilement compréhensibles et promettent des résultats rapides – censés répondre aux impératifs de production et d'adaptation au marché. Dans ce cadre, force est de constater que les modèles de la communication actuellement utilisés pour la formation et le *coaching* des professionnels sont

² Programmation NeuroLinguistique. Pour une présentation critique de cette approche, voir Winkin (1990).

insuffisants: en offrant des solutions issues de schématisations très générales, ils rendent d'autant plus difficile leur application à des cas empiriques spécifiques. Il en est de même des prescriptions normatives aspirant à systématiser des tâches et des procédures, ou à imposer un ordre et une temporalité à des actions qui souvent ignorent la manière dont ces tâches sont "naturellement"³ réalisées et qui tendent par conséquent à appauvrir la richesse des moyens naturels de résolution des problèmes chez les professionnels.

Ainsi, plusieurs offres de services et de conseil émanant de l'analyse conversationnelle ont vu le jour: tel est le cas d'Atkinson (2005) qui après avoir fourni des analyses subtiles des discours des politiciens (1984) a franchi le pas en passant de la recherche à l'entreprise, en fondant une société spécialisée dans le *coaching* et la formation d'orateurs publics. Tel est aussi le cas des chercheurs et conseillers travaillant à Parc Xerox, dans un laboratoire d'entreprise qui a joué un rôle important dans l'émergence des *workplace studies* (par les travaux de Suchman, 1996) et qui fournit des missions de conseil aux entreprises. Ainsi Vinkhuyzen et ses collègues interviennent auprès du service téléphonique d'une banque en démontrant que les procédures d'optimisation des performances dans un centre d'appel dédié à des services financiers peuvent avoir à un impact négatif sur le service client et détourner les opérateurs de leur objectif de rentabilité (rapidité) (Vinkhuyzen *et al.*, 2006). Dans leur analyse, ils constatent que l'imposition normative d'une question de vérification de l'identité de l'appelant en ouverture, visant à éliminer les répétitions d'informations de la part de ce dernier, conduit en fait à des échecs et à des allongements de la durée des appels. Cette étude ne montre pas seulement que ces procédures visant à standardiser les services ne tiennent pas compte de paramètres interactionnels en adéquation avec les situations réelles que les opérateurs rencontrent au quotidien, mais aussi que l'organisation de l'interaction téléphonique ordinaire est elle-même dotée de procédures qui permettent de résoudre ces problèmes. La conclusion de ce type d'étude montre qu'au lieu de changer l'ordre des choses en prescrivant des scripts standardisés, une connaissance détaillée des ressources et des procédés de la conversation ordinaire peut permettre d'identifier des "méthodes" (au sens de Garfinkel, 1967) naturellement disponibles dans les répertoires interactionnels des participants – permettant au passage de valoriser les savoir-faire incarnés et les compétences situées des professionnels.

³ Nous faisons ici référence au "naturalisme" de Sacks au fondement de l'analyse conversationnelle, basée sur la reconstruction des procédés – ou "méthodes" au sens de Garfinkel (1967) – tels qu'ils sont mis en oeuvre dans l'intelligibilité "naturelle" des pratiques sociales (Garfinkel, 1988; Lynch & Boden, 1994; Lynch, 2002).

2.3 *Multiplicité de convergences*

Du fait de son intérêt pour les détails de l'action, pour leur agencement temporel et émergent au fil de la progression de l'interaction, pour l'organisation locale de cette séquentialité, pour les tissus de pertinences tels que vus et traités par les participants eux-mêmes, pour les ajustements aux spécificités du contexte, l'analyse conversationnelle est en mesure d'identifier des extraits d'activités, des tranches de vies au travail significatives du caractère ordinaire ou du caractère problématique d'une situation donnée, et de produire des descriptions qui tiennent compte des perspectives *endogènes* des participants eux-mêmes sur ces situations. Dans ce sens, le travail analytique parvient à dégager des situations souvent très parlantes pour les participants eux-mêmes et à révéler des manières de faire, des solutions, des modèles possibles élaborés et mis en œuvre par eux-mêmes et non en vertu de normes exogènes à l'activité.

Les convergences sont donc multiples entre les intérêts analytiques des uns et les enjeux pratiques des autres. L'attention pour la complexité, la diversité, la spécificité des terrains rencontre les préoccupations des professionnels ancrées dans leur vécu et dans les particularités de leur lieu de travail: du terrain sont issus d'une part, les corpus de données pour les linguistes et d'autre part les pratiques impliquant des tâches et des processus spécifiques pour les professionnels. Des travaux importants ont déjà été proposés dans ce sens par ce que certains appellent l'Analyse Conversationnelle appliquée (ten Have, 2001; Richards & Seedhouse, 2004; Mondada, 2006b; Bowles & Seedhouse, 2007; Llewellyn, & Hindmarsh, à par., etc.). Ainsi, l'attention pour l'action en contexte, pour les activités et les interactions telles qu'elles se déroulent en temps réel en s'ajustant aux contingences de ce contexte, coïncide avec les préoccupations des professionnels pour l'organisation et la coordination de tâches particulières, dans la complexité de leurs détails. L'intérêt pour la compétence située et incarnée des participants s'accorde avec l'intérêt pour la prise en compte et l'amélioration des "savoir-faire" et des "savoir-être" adéquats pour chaque type d'activité. Ces notions sont des termes chers aux approches du management⁴, et renvoient aussi bien à des questions opérationnelles ou techniques qu'aux pratiques langagières, verbales et non verbales, des professionnels. La description détaillée de l'organisation séquentielle de types d'activité recoupe l'objectif des professionnels d'identifier des problèmes spécifiques à leurs activités et par conséquent, reconnaître les bonnes et les mauvaises pratiques selon un système de critères établis sur la base des propriétés et visées spécifiques de ces types d'activités.

⁴ Pour une approche purement managériale, voir l'ouvrage de Collins (2006) devenu une référence dans les milieux professionnels.

Sur la base de ces convergences générales, le défi consiste alors à montrer la manière dont les résultats de la recherche en Analyse Conversationnelle peuvent être mobilisés pour répondre à des demandes spécifiques d'accompagnement et de conseil de la part des professionnels.

3. Négocier la poursuite d'un exposé: une étude de cas

Dans ce qui suit, nous allons réfléchir à un développement empirique de ces constats généraux sur les contributions possibles de l'analyse conversationnelle en nous penchant sur une étude de cas, dont on fournira à la fois une contextualisation, le point de vue exprimé par les participants de manière informelle et une analyse détaillée visant à dégager des éléments pouvant les intéresser.

Ce terrain se caractérise par le fait que l'articulation entre recherche et intervention professionnelle a été exigée dès le départ par nos partenaires. En effet, en échange de l'accès au terrain, ceux-ci nous ont demandé des séances de conseil et de *coaching* sur des problématiques négociées ensemble. Cela constitue ainsi un exemple concret de la convergence possible entre les travaux des linguistes interactionnistes et les demandes des professionnels. Une convergence construite dans le dialogue et qui s'apparente aussi bien à ce que tout consultant doit mettre en œuvre pour prospecter un professionnel et le convaincre de collaborer avec lui et à ce que tout chercheur de terrain doit entreprendre pour s'intégrer dans le site observé et construire une relation de confiance avec ses interlocuteurs.

L'extrait que nous allons analyser provient d'un corpus d'enregistrements vidéo d'une série de réunions au sein d'une compagnie pharmaceutique multinationale ayant son siège en France et des filiales dans toute l'Europe. Régulièrement, l'entreprise réunit les managers des différentes filiales nationales et régionales pour des réunions de concertation et de coordination: le corpus enregistré documente le travail effectué lors de telles rencontres. Bien que l'anglais soit considéré comme la langue officielle des activités internationales de l'entreprise, les participants aux réunions utilisent des variétés très hétérogènes d'anglais lingua franca ainsi que de nombreuses alternances de code entre le français, l'anglais et éventuellement d'autres langues.

Le fragment que nous étudierons en détail provient d'une de ces réunions, à laquelle participent treize managers issus de dix pays européens différents (Fig. 1).

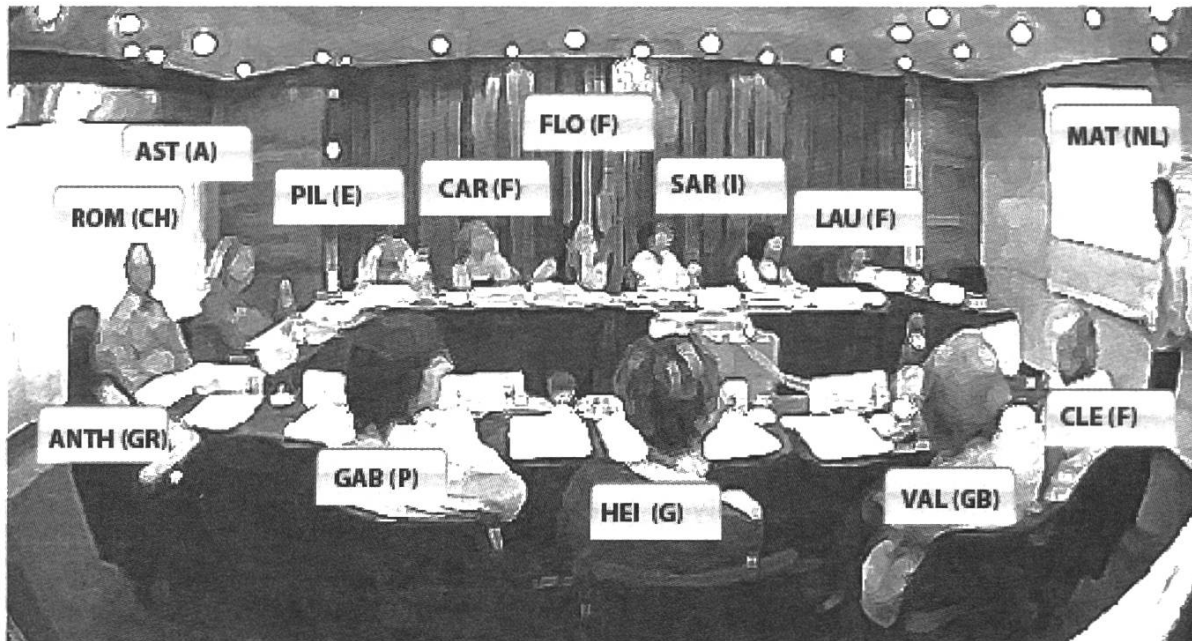


Fig. 1: Disposition des participants à la réunion: en commençant à droite par l'orateur, Mats (MAT, Pays-Bas), on trouve Clémentine (CLE, France), Valérie (VAL, Angleterre), Heidi (Allemagne), Gabrielle (GAB, Portugal), Anthéa (ANTH, Grèce), Romain (ROM, Suisse), Astrid (AST, Autriche), Pilar (PIL, Espagne), Carine (CAR, France), Floriane (FLO, France), Sarah (SAR, Italie) et Laure (LAU, France)

La session est organisée autour des exposés présentés successivement par le représentant de chacun des dix pays: chaque manager est censé présenter en dix minutes l'organisation interne de la filiale de la compagnie dans son pays, ainsi que ses résultats et les difficultés rencontrées. Les exposés sont préparés sur la base d'un modèle de diapositives utilisant le logiciel PowerPoint, qui a préalablement été envoyé par la direction: celle-ci souhaite en effet, dans un souci d'efficacité et de contrôle de ces réunions, standardiser les présentations. La forme des présentations résulte ainsi des contraintes de cette prescription et de la manière dont elle est interprétée par les participants – ce qui constitue un problème classique, bien identifié à la fois par les professionnels (Atkinson, 2005) que par les chercheurs (Schnettler & Knoblauch, 2007; Rendle-Short, 2006).

Durant le terrain ethnographique effectué lors de cette réunion, nous avons pu recueillir les témoignages spontanément offerts par les participants. À plusieurs occasions, nous avons constaté chez eux un sentiment diffus d'(in)utilité, de (dés)intérêt, de (non) pertinence, de redondance des exposés présentés. Bien que les diapositives fondant les exposés avaient été soigneusement préparées par eux, en respectant le modèle proposé par la direction, les exposés étaient généralement considérés comme peu informatifs. Au fur et à mesure que se succédaient les présentations, un sens croissant de redondance a émergé, largement alimenté par la similarité des présentations, respectant le modèle donné. Malgré l'attention accordée à la

structuration de la réunion et à la manière la plus efficace d'y organiser l'échange d'informations, le sentiment prévalent était celui du manque et de la perte de temps. Ainsi, les problèmes de gestion de l'information, du temps, de la forme des exposés, des modes de participation – des questions centrales dans le management – semblaient préoccuper de manière importante les participants. Ces problèmes concernent aussi la demande qu'ils nous ont adressée à cette occasion en tant que chercheurs, nous demandant si nos analyses pouvaient contribuer à indiquer des solutions ou du moins des diagnostics. L'extrait que nous analysons ci-dessous constitue un élément de réponse à ces questions. Il vise à montrer que les questions de temporalité se posent à tous les niveaux d'organisation de l'action située et non de manière générale et abstraite.

4. Gérer le temps de l'exposé: une analyse séquentielle et multimodale

Dans ce qui suit, nous analyserons de manière détaillée le déroulement d'une partie de l'exposé de Mats, qui présente la branche de l'entreprise après que plusieurs autres collègues ont déjà fait de même avec la leur. Nous identifierons les problèmes pratiques auxquels il se trouve confronté et les procédés qu'il met en œuvre, ainsi que les co-participants, pour les résoudre.

Mats a déjà effectué la première partie de son exposé (13 diapositives sur 23), dans laquelle il a présenté les membres de son équipe (notamment en commentant des organigrammes et des photos). Le moment que nous analysons concerne le passage de cette première partie à la seconde, où il présente au contraire les activités de sa filiale.

4.1 Projection visible et retardement de la suite de l'exposé

Nous rejoignons l'exposé de Mats alors qu'il passe non seulement à une nouvelle diapositive (Extrait 1, l.2) mais aussi à une nouvelle partie de son exposé, après que la précédente a été clôturée avec les rires de divers participants (1). Dans ce qui suit, nous basons notre analyse sur une transcription multimodale de ces fragments, qui comporte donc une première ligne avec la parole de chaque locuteur et des lignes additionnelles avec leurs gestes ou actions, lorsque celles-ci sont pertinentes. Les images reproduites dans la transcription se réfèrent à des moments précis du déroulement de l'action, identifiées dans la transcription elle-même (cf. l'abréviation "im" dans la marge)⁵; par ailleurs ces images sont floutées et contourées pour garantir

⁵ La numérotation des images correspond à l'ordre d'apparition dans l'interaction (cf. transcription) et non nécessairement à leur ordre dans le fil de l'article.

l'anonymisation des participants. Les conventions de transcription utilisées sont explicitées à la fin de cet article.

Extrait 1

```

      ((diapo à l'écran: photos de collaborateurs))
1  CAR: <(0.8) ((rire))> # [ .h ]
2  MAT:          [*°so* we# .h° ]
          *change diapo: diapo texte*
      im          #image 1  #image 2
3      (0.5)
4  MAT:  EH*:#:
          *se penche en avant vers le ppt-->
      im          #image 3 + 4
5      (2.2)* #
      mat        ->*
      im          #image 5
6  MAT:  NO*w/ #(.)* euh[: (.)] *this is <euh::/(1.1)> &
          *se redresse*      *pointe av laser-->
      im          #image 6
7  LAU:          [°now°]
8  MAT:  &for <euh::(0.9)>

```

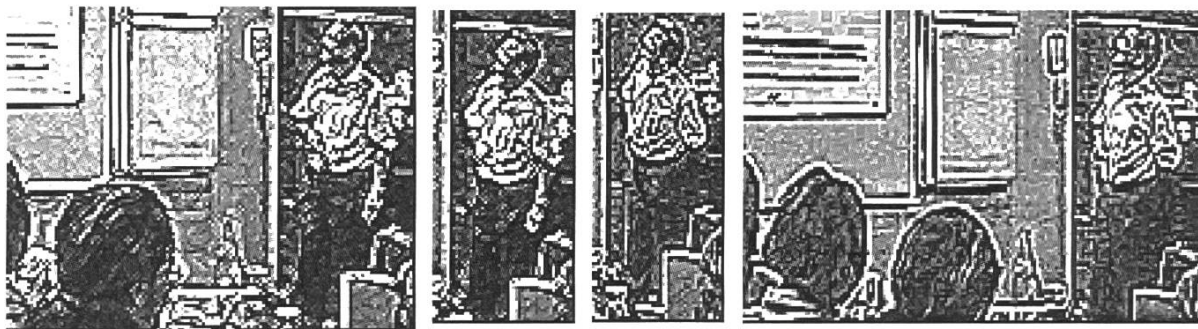


Image 2

Image 3

Image 5

Image 6

Le passage au point suivant de l'exposé est rendu publiquement intelligible de différentes manières: Mats change d'abord la diapositive avec le contrôle à distance qu'il tient dans sa main droite, qui lui sert aussi de pointeur laser, pendant qu'il énonce une transition à voix basse et dans un énoncé tronqué (2). Après une pause (3), il émet une vocalisation (4) tout en se penchant vers la diapositive (Images 3-5). Ce mouvement est visible pour tous les participants et se déroule durant une nouvelle pause importante (5). Ce n'est qu'ensuite qu'il produit une particule discursive, "NOw/" (6) qui signale le démarrage de la formulation de cette nouvelle diapositive et qui est accompagnée d'un redressement de sa posture corporelle. La transition entre la partie précédente et la nouvelle section de l'exposé est donc rendue visible et audible par le changement de diapositive, le changement de postures de l'orateur et le marqueur discursif.

Cette manière incarnée d'effectuer la transition attire et refocalise l'attention du public vers la diapositive, et ce dès la ligne 4 de la transcription: alors qu'à la fin de l'épisode précédent les rires sont accompagnés de regards mutuels et

les participants sont caractérisés par une variété de postures (Image 1), à la fin du premier "EH::" (4), leurs postures corporelles et leurs regards sont déjà uniformément orientés vers le PowerPoint (Image 4).



Image 1



Image 4

La projection de la suite de l'exposé est donc remarquée par le public qui s'y aligne. Cette projection est aussi rendue manifeste par le fait que Laure énonce la même particule discursive tout juste après que Mats l'a produite (7), exhibant sa convergence de perspectives avec lui.

La production par Laure – membre du public – d'un marqueur discursif qui relève typiquement de la production verbale attendue de l'orateur manifeste plus que le partage de l'interprétation de la structuration de l'action: elle exhibe une attente forte, voire une réalisation anticipée d'une action qui tout en étant très visiblement projetée n'est pas encore réalisée par Mats.

Mats s'engage dans la suite de l'exposé à la fois de manière visible – en se redressant – et de manière audible, par une série d'hésitations ("NOw/ (.) euh: (.) this is <euh::/(1.1)> for <euh::(0.9)>" (6, 8). Autrement dit, les hésitations contribuent à la fois à la projection de la suite et à son retardement: de son côté, Mats semble gérer la transition comme s'il

redécouvrait lui-même le contenu de sa diapositive, ce qui accentue la différence entre la première partie de l'exposé, plus "légère" et axée sur la présentation de nouveaux collaborateurs grâce à leurs photos, et la seconde partie de l'exposé, plus "substantielle", caractérisée par une diapositive densément remplie de texte.

Cette première partie de l'analyse montre que la transition d'une partie à l'autre de l'exposé est effectuée par une série diversifiée de ressources multimodales; elle est publiquement suivie et reçue par la refocalisation de l'attention conjointe des co-participants; elle se déploie en assumant une temporalité particulière (ralentissement et retardement de la suite).

4.2 Premier changement du cadre participatif

Après le lancement de la nouvelle diapositive, Mats s'engage dans sa formulation:

Extrait 2

```

9      (0.5)
10 MAT:  quALity assURance/ <activities related to pharmaceutical
11        responsability and requiring .h presence of a calif-
12        ((rapide))> qualifed person/ .hhh <e#UH:: (0.8)> (0.6)
        im                                     #image 7
13      <euh:: (0.9)>
14 CLE:  you can go quickly on that=
15 MAT:  =y:Es [i think *A:::ll these ] things are a:re* &
        *parcourt verticalmt la diapo av laser*
16 CLE:  [yeah (.) it's practic-]
17 MAT:  &*a- are the [same in]* in each country so i think &
        *se tourne vers CLE*vers le public-->
18 CLE:  [yeah ]
19 MAT:  &i will not [euh ]
20 CLE:  [°°yeah°°]

```

Après une pause (9), Mats s'engage dans l'exposé de cette nouvelle partie de sa présentation, en adoptant une posture très différente de la précédente: alors que "this is <euh::/ (1.1)> for <euh:: (0.9)>" (6, 8) projetait une reformulation relativement autonome du texte, ce qui suit est une lecture du titre et des premières lignes de la diapositive (Fig. 2), avec un rythme temporel soutenu, qui est ralenti par l'auto-réparation (11-12).

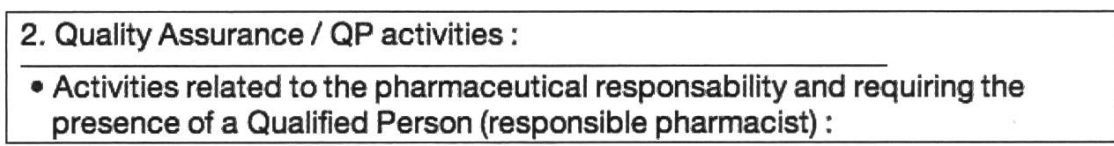


Fig. 2: Début de la page du PowerPoint

Toutefois, à la fin de la lecture de ce premier point, une nouvelle rupture de rythme se produit, par de nouvelles hésitations ("hhh <eUH:: (0.8)> (0.6)

<euh:: (0.9)>" 12-13) qui rendent visible et audible la préparation par Mats de la suite et la projettent donc.

Encore une fois, cette projection est intelligible pour les autres participants, comme le montre l'intervention de Clémentine, la présidente de séance, qui saisit ce moment d'auto-réparation de l'activité en cours comme une occasion pour introduire une suggestion sur la manière dont la suite peut être réalisée ("you can go quickly on that" 14). Comme l'intervention précédente de Laure (cf. supra, 2) et de manière plus explicite, Clémentine exhibe à la fois une perspective alignée sur la suite de l'action de Mats et une orientation vers l'organisation temporelle de son action, thématifiée ici dans l'injonction à accélérer la présentation.

L'orientation vers les modalités du déroulement de l'exposé de Mats ne concerne en outre pas uniquement Clémentine, mais est visible aussi dans le reste du public: plusieurs participantes baissent les yeux, réorientent leur regard des diapositives vers leurs documents sur la table, en manifestant ainsi une baisse de l'attention (Image 7, correspondant aux hésitations de la l.12).



Image 7

Mats s'aligne immédiatement par rapport à la remarque de Clémentine (par un "=y:ES" 15): les deux participants offrent un *account* de la raison qui motive cette accélération, Mats en explicitant la relation avec les présentations similaires précédemment effectuées par d'autres membres du groupe ("A:::ll these things are a:re a- are the same in in each country" 15, 17), Clémentine en esquissant quelque chose qui pourrait être "it's practic-" (-ally the same thing) (16). De manière intéressante, Mats intègre son commentaire dans la verbalisation de la diapositive, en montrant la liste des points auxquels il réfère par "A:::ll" (15) avec son laser, par un geste ajusté à l'allongement de la voyelle initiale de "all". Après en avoir entamé la lecture rapide, Mats adopte ainsi une autre façon de traiter la diapositive, par un "résumé" verbal mais surtout gestuel, qui s'oriente vers les nouvelles contraintes temporelles introduites par Clémentine (qui à plusieurs reprises ratifie cette réorientation, 18-19).

À ce stade de l'exposé, la manière dont celui-ci doit être poursuivi est collaborativement gérée par Mats et Clémentine. En se détournant posturalement de la diapositive en se tournant vers Clémentine et vers le public (17), Mats accentue et accepte le changement de cadre participatif. Celui-ci était centré sur une bipartition de la salle entre l'orateur et son public; il est maintenant caractérisé par l'intervention de la présidente de séance dans la co-gestion des modalités de l'exposé.

4.3 Le contrôle de l'exposé

L'invitation à accélérer de Clémentine s'accompagne d'un geste ultérieur qu'elle effectue pour contrôler manuellement la suite de l'exposé: elle charge la diapositive suivante en pressant sur une touche du PC qui se trouve devant elle (19-20). L'extrait 3 reprend les dernières lignes de l'extrait 2, augmentées de détails multimodaux pertinents pour l'analyse qui suit:

Extrait 3

```

17 MAT:  &*a- are the [same in]*+ in each country so i think &
          *se tourne vers CLE*vers le public-->
          cle                                     +...tend le bras droit v le PC-->
18 CLE:                                     [yeah ]
19 MAT:  &i will not| [.h euh ] &
          dia                                     |nouvelle diapositive
20 CLE:                                     [°°yeah°°]
21 MAT:  & euh j'peux changer °moi même°+
          cle                                     --> en se penchant v le PC->+
22 CLE:  +ah oui/ pardon\+
          cle                                     +,,,,,se retire et se relève+
23 MAT:  =hhhh ha ha no j- .h heah hah*huh .h nO problem/
          mat                                     -->*...se retourne v ppt-->
24      (0.5)

```

Pendant que Mats élabore son *account* et que Clémentine manifeste à plusieurs reprises son accord (18, 20), elle avance progressivement sa main vers le clavier du PC qui se trouve devant elle et sur lequel se trouvent les diapositives (19). Alors que Mats est en train de formuler, par un verbe à la forme négative, le fait qu'il renonce à poursuivre la lecture du PowerPoint, il ne termine pas son tour – manifestement inachevé, suspendu au moment où Clémentine presse la touche ("i will not |.h euh" 19). A la place, il produit une insertion en français adressée à Clémentine ("euh j'peux changer °moi même°"). Ce *code-switching* permet d'accomplir plusieurs actions: d'une part, Mats ouvre une séquence latérale avec Clémentine, où il identifie et règle le problème du contrôle du PowerPoint; d'autre part, le passage au français permet de circonscrire la séquence et de restreindre la participation, en lui donnant un caractère "privé", entre deux membres d'un groupe partageant la même langue, qui n'est pas celle de la réunion.

La séquence latérale permet à Mats de "contrer" l'action de Clémentine et surtout de thématiser la question des droits et obligations relatifs aux

appartenances catégorielles de l'un et à l'autre (Sacks, 1972): en tant que membre de la catégorie "orateur", il revendique le droit de contrôler son PowerPoint (il le fait d'ailleurs en agitant la télécommande qu'il tient dans sa main), face à une autre catégorie, celle de "présidente de séance", dotée elle aussi de droits spécifiques à intervenir. Cette séquence latérale, ainsi que plus globalement l'extrait, montre ainsi à l'œuvre une négociation entre les prérogatives des deux catégories dans la gestion de l'exposé.

La séquence latérale se clôt avec les excuses de Clémentine et son retrait postural vers l'arrière, abandonnant le clavier du PC. Durant son rire, Mats se retourne vers le PowerPoint en reprenant la posture d'orateur pointant avec son laser vers la diapositive.

4.4 Reprise de l'exposé

La reprise de l'exposé se fait par un retour à la lecture, toutefois immédiatement suspendue:

Extrait 4

```

25 MAT:  eh/ o- other #activities/ eh *do i have* to go #
          *.....*se tourne v CLE
          im          #image 8          image 9#
26      through/ o:r [H
27 CLE:          [yes °please° *[EUH:/ HH]
28 MAT:          * [yes]
          -->*v ppt-->
29 CAR?:  ((rire))
30 AST:  pfhH fHH fhHf
31 LAU:  °ben s'(il lit tout)°

```

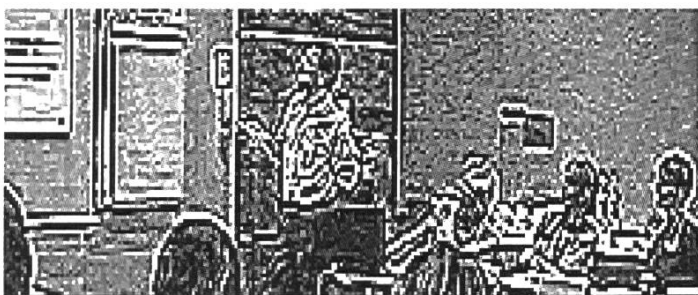


Image 8



Image 9

Mats reprend la lecture de la nouvelle diapositive, dont le titre est "Other activities" (Fig. 3, cf. infra). Mais une fois lu le titre, il suspend la continuation, et formule une question adressée à Clémentine vers laquelle il se tourne (25). Sa question utilise un verbe modal, "do i have to", qui thématise son orientation normative; elle prend la forme d'une question en oui/non qui reconnaît Clémentine comme détentrice de l'attribution du devoir poursuivre ou non. A nouveau, en se tournant vers Clémentine, Mats partage la gestion de son exposé avec la présidente de séance; de manière intéressante cette posture est celle de "body torque" décrite par Schegloff (1998) qui exhibe sa

double orientation, vers l'exposé et vers son interlocutrice (la main tendue avec la télécommande continue à pointer vers le PowerPoint et la base corporelle continue à être orientée vers lui, alors que la tête et le haut du buste se tournent vers l'arrière).

La réponse de Clémentine est complexe: elle est d'abord positive, provoquant un pivotement immédiat de Mats vers le PowerPoint, puis elle est marquée par une auto-initiation de la réparation ("euh:/ HH" 27), dont la prosodie manifeste un changement d'avis de Clémentine.

À ce moment-là plusieurs autres personnes se joignent à cette "négociation": certaines en riant ou souriant (29, 30), d'autres en donnant leur avis (c'est le cas de Laure, 31). De cette manière, le cadre participatif subit une ouverture progressive: de l'orateur centré sur son exposé, vers l'orateur négociant avec la présidente la continuation, au groupe dans son ensemble qui intervient de manière plurielle et non convergente. Les conditions de la poursuite de l'exposé sont donc transformées.

4.5 La continuation de l'exposé

Dans ce cadre participatif élargi, où il n'est plus seul en contrôle de son exposé, Mats reprend la lecture:

Extrait 5

```

32 MAT: but ben okey make <available .h document for tenders
33      [provides support with ] x*xxxx ((très rapide))>
                                     *se tourne v CLE -->
34 AUD: [((petits rires et sourires))]
35 SAR: [((he he he he)) ]
36      (0.4)
37 MAT: nO/ yes/
38 HEI: +HE [HE HH+
39 CLE: [yes/ +
      +gd mouvmt affirmatif de la tête+
40 MAT: xxx*x [(to you)
      ->*se tourne vers ppt --->>
41 ROM: [he he h
42      (0.4)
43 MAT: formalize [pharmaceutical ((continue))
44 ROM: [he he hhh

```

• Other activities :

- Make available documentation for tenders, provide support to ensure correctedness of provided information
- Formalization of pharmaceutical processes in SOP's in order to keep them under control

Fig. 3: Début de la page de PowerPoint

Après quelques particules en position initiale, Mats reprend la lecture du premier point du PowerPoint (Fig. 3), en adoptant un débit très rapide, qui

déclenche très vite les rires croissants des co-participants. Il se tourne vers Clémentine (33) et pose à nouveau la question de manière pôle (37). Clémentine à nouveau lui répond affirmativement (39), déclenchant une reprise de la posture d'orateur orientée vers le PowerPoint. La suite de la lecture continue à être accompagnée par des rires.

Le collectif participe ici à la gestion de l'exposé. Les rires rendent remarquable la manière dont Mats résout le double problème qui se pose à lui: ne pas opérer de coupures dans la présentation, tout en la faisant rapidement. La solution adoptée, une lecture dont le débit est encore plus rapide que celui de la diapositive précédente (Extrait 2), exhibe cette orientation vers le (manque de) temps et vers la redondance avec ce qui précède. Le groupe ne réagit pas uniquement par le rire mais par un changement de postures: plusieurs participants qui étaient tous orientés vers le PowerPoint à la reprise de la lecture (début de la 1.32), adoptent ensuite des postures différenciées, notamment en se regardant mutuellement. On voit bien que le rire est une activité qui implique une organisation particulière de la participation (Glenn, 2003): on a affaire ici à un "*laughing at*", dont l'objet (le "*laughable*") est le débit de Mats (la solution que Mats a implémentée aux multiples contraintes), et qui est aussi un "*laughing with*" qui établit une relation de participation au sein du groupe détournant l'attention du PowerPoint. Alors que l'action de Mats semble supposer que la diapositive est visible – et non seulement audible dans la lecture qu'il en fait –, ce qui en permet un traitement rapide, le détournement du regard des participants de la diapositive vers le groupe ne s'aligne pas avec cette solution pratique.

4.6 Synthèse

Cet extrait permet de souligner un certain nombre de pratiques couramment mises en œuvre dans des réunions – comme faire un exposé sur la base d'un PowerPoint – et de montrer qu'elles reposent sur la mobilisation d'un nombre diversifié de ressources, dont l'implémentation détaillée est en mesure de changer radicalement le cours et la valeur de l'action. Au-delà de l'impression de familiarité que la situation analysée peut déclencher, il s'agit de réfléchir au "travail" interactionnel constant que suppose une action apparemment aussi simple que "faire un exposé" ou "suspendre un exposé" et aux options possibles qui sont à disposition des participants pour le mener à bien.

Dans ce court extrait de 50 secondes, plusieurs cadres participatifs se succèdent dans l'accomplissement de l'exposé: celui-ci commence comme une activité relevant d'un seul participant, l'"orateur" face à son "public"; en un deuxième temps, l'intervention de la "présidente de séance" donne lieu à une négociation des droits et obligations de ces deux participants à la gestion partagée du cours d'action; enfin, en un troisième temps, c'est le groupe qui intervient en faisant de l'exposé un événement co-géré par tous les

participants. Au fil de ces trois modes de participation, ce sont donc aussi les catégories d'appartenance des participants qui se transforment, ainsi que leurs droits et obligations: on pourrait dire que dans de telles négociations c'est la "hiérarchie" du groupe qui se trouve accomplie, reproduite et éventuellement transformée (Mondada, 2006a). La définition locale des droits et obligations a des effets aussi sur la catégorisation des interventions des co-participants de l'orateur, qui peuvent ainsi être vues comme des "intrusions", des "interruptions", des "suspensions", ou encore des "insertions" dotées d'un caractère plus ou moins légitime.

L'orientation vers la temporalité de l'activité et de l'interaction joue un rôle important dans la manière dont elle est gérée et dont des légitimités et normativités sont traitées par les participants: l'orientation vers la nécessité d'"accélérer", vers le temps comme "limité" voire comme "manquant" modifie le cours de l'action tel qu'il a été configuré au début et légitime la co-gestion de sa transformation, ainsi que les ajustements locaux à apporter à l'action pour respecter les contraintes temporelles. Temporalité et normativité de l'interaction – entendue comme les attentes normatives, les droits et obligations de co-participants, la définition locale des légitimités et des responsabilités – sont ici mutuellement configurantes.

Cette temporalité configure la manière située dont la présentation de l'exposé est réalisée: celle-ci prend tour à tour la forme d'un "balayage", d'un résumé, d'une lecture intelligible, d'une lecture de plus en plus rapide et bientôt incompréhensible du PowerPoint, qui est alors évoqué par cette verbalisation-vocalisation rapide et qui est moins lu que donné à lire aux participants... Ces façons de décliner la diapositive exploitent les différentes options qui s'offrent à l'orateur: si elles permettent de respecter différemment les contraintes temporelles, elles ont aussi des effets distincts sur la performance en cours et sur son intelligibilité et, en définitive, sur la définition locale de l'orateur et de sa compétence rhétorique. Par leurs rires, par leur posture attentive ou leur désengagement subit de l'action collective, les participants montrent l'efficacité et les limites de ces solutions.

5. Retombées pratiques de l'analyse

L'analyse que nous avons esquissée de l'extrait choisi souligne une série de phénomènes (cf. § 4.6 supra) qui font écho à un certain nombre de problématiques fréquemment traitées par les spécialistes en management, par les consultants et par les formateurs, en termes de gestion du temps, animation de séances, gestion de la dynamique de groupe, organisation de la distribution de l'information.

La question de la temporalité est au cœur de la démarche de l'analyse conversationnelle: les activités interactionnelles y sont conçues comme

s'organisant pas à pas, en s'ajustant prospectivement et rétrospectivement tour après tour, en s'orientant constamment vers la question "what's next?" (Schegloff & Sacks, 1973). Dans ce sens, la "gestion du temps" est au cœur de l'ordre interactionnel, de la manière dont on projette l'action suivante, et des différentes options qui s'offrent à chaque moment au sein de la structuration séquentielle de l'interaction. En outre, la "gestion du temps" ne relève pas simplement d'un participant – ici, en l'occurrence, de l'orateur – mais est collective, rendue telle par le fait que les projections sont publiquement intelligibles (*accountable*) pour les co-participants et que ceux-ci participent activement à la définition de ce qui est accompli dans la *next position*.

Dans ce sens, "gestion du temps" et "gestion de la dynamique du groupe" sont étroitement articulées: la temporalité de l'interaction est organisée collectivement, par ce que les uns et les autres font ou ne font pas, ainsi que par des formes de participation différenciées, où les uns et les autres exhibent, revendiquent, transforment, reconnaissent, négocient leurs droits et obligations. On a ainsi pu remarquer dans l'extrait que les droits de l'orateur peuvent être suspendus par la présidente de séance en invoquant des impératifs temporels. La "dynamique de groupe" n'est pas une propriété intrinsèque et essentielle d'un groupe, n'est pas donnée une fois pour toutes pour caractériser un groupe particulier, ne dépend de facteurs "externes" qui le détermineraient, comme le nombre de participants, leur structure hiérarchique, ou leur organigramme. Au contraire, la "dynamique de groupe" est évolutive et constamment renégociée – pour être éventuellement reproduite, mais aussi souvent transformée. L'analyse des cadres de participation – inspirée de Goffman (1981) mais élaborée ensuite par Goodwin & Goodwin (2004) de manière conversationnelle – permet précisément de décrire la structuration interne d'un groupe selon les engagements spécifiques de chacun dans l'interaction, ainsi que les transformations incessantes que subit cette structuration. Dans le cas analysé, les changements de cadre de participation permettent de définir l'exposé comme relevant exclusivement de *l'authorship* et du contrôle de l'orateur, ou bien comme étant piloté, évalué et contrôlé étroitement par la présidente de séance, ou encore comme défini participativement. Dans les trois cas, cela configure de manière très différente la hiérarchie des droits et obligations dans le groupe.

De même, la "gestion de l'information" est un problème omniprésent dans les organisations, constamment confrontées à la fois à un "trop" et à un "trop peu" d'information. Dans le cas examiné, dans un souci de standardisation et d'efficacité, la direction avait imposé un canevas identique pour les présentations PowerPoint de toutes les filiales, facilitant ainsi la comparaison entre les structures. Ce canevas identique a toutefois aussi généré de la redondance, constatée durant l'exposé lui-même par les participants. Alors

que la comparaison entre les structures des filiales, que devrait faciliter la standardisation du PowerPoint, émane d'une vision atemporelle et a séquentielle des présentations, les exposés effectivement basés sur ce canevas standardisé se succèdent dans un ordre séquentiel où la position de l'exposé dans la série est déterminante pour la manière dont il est reçu. Dans notre exemple, tout se passe comme si les participants découvraient durant la présentation elle-même les effets de la répétition, tout en ne parvenant pas à les maîtriser dans une prise de décision concernant l'implémentation de la grille standardisée dans une performance temporalisée et incarnée.

6. Conclusion

Ces considérations pourraient être perçues comme banales, répondant à des questions aussi simples que comment gérer une présentation PowerPoint quand on manque de temps? Comment varier le "rendu" d'un PowerPoint? Comment et quand intervenir durant un exposé? Elles le sont moins si on considère que les réponses à ces questions se trouvent moins dans des recettes toutes faites que dans la compréhension des procédés détaillés fondant l'accomplissement de l'exposé comme performance collective. Comme le montre Atkinson (2005) – un des rares conseillers en communication à avoir construit sa carrière sur une expérience de recherche forte, en analyse conversationnelle et ethnométhodologie, et sur l'analyse empiriques de milliers de bandes vidéo – la plupart des modèles utilisés dans le *coaching* et la formation ignorent la dimension de l'auditoire, la gestion de son attention pas à pas, le caractère émergent de la parole publique et en même temps le travail interactif constant que suppose la maîtrise de son public et des conditions de la performance. Une analyse séquentielle et multimodale permet de rendre compte des détails de ce travail, en intégrant dans l'organisation temporelle de l'exposé aussi bien la performance de l'orateur que les cadres de participation dynamiques qui l'accompagnent et les conduites de ceux qui ne sont pas de simples "récepteurs" mais bien des "co-participants" à plus d'un titre.

BIBLIOGRAPHIE

- Atkinson, J. M. (1984): *Our masters' voices: The language and body language of politics*. London (Methuen).
- Atkinson, J. M. (2005): *Lend me your ears. All you need to know about making speeches & resentations*. Oxford (Oxford University Press).
- Auer, P. (2000): *On line-Syntax – oder: was es bedeuten kann, die Zeitlichkeit der mündliche Sprache ernst zu nehmen*. In: *Sprache und Literatur*, 85, 43-56.
- Boden, D. (1994): *The business of talk. Organizations in action*. Cambridge (Polity Press).

- Bowles, H. & Seedhouse, P. (eds.) (2007): *Conversation Analysis and languages for specific purposes*. Bern (Peter Lang).
- Collins, J. (2006): *De la performance à l'excellence*. Paris (Village Mondial).
- Détrie, P. (2007): *Les réclamations clients*. Paris (Eyrolles).
- Drew, P. & Heritage, J. (eds.) (1992): *Talk at Work: Social interaction in institutional settings*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Garfinkel, H. (1967): *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ (Prentice Hall).
- Garfinkel, H. (1988): Evidence for locally produced, naturally accountable phenomena of order, logic, reason, meaning method, etc. in and as of the essentially quiddity of immortal ordinary society. In: *Sociological Theory*, 6, 103-109.
- Glenn, P. J. (2003): *Laughter in interaction*. In: *Studies in interactional sociolinguistics*. Oxford (Oxford University Press).
- Goffman, E. (1981): *Forms of talk*. Philadelphia (University of Pennsylvania Press).
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. (1997): *La coopération au travail dans un aéroport*. In: *Réseaux*, 85, 129-162.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. (2004): *Participation*. In: A. Duranti (ed.), *A companion to Linguistic Anthropology*. Oxford (Blackwell), 222-244.
- Gülich, E. & Mondada, L. (2001): *Analyse conversationnelle*. In: G. Holtus, M. Metzeltin & C. Schmitt (eds.), *Lexikon der romanistischen Linguistik*, I, 2. Tübingen (Niemeyer), 196-250.
- Have, P. ten (1998): *Doing conversation analysis. A practical guide*. London (Sage).
- Have, P. ten (2001): *Applied conversation analysis*. In: A. W. McHoul & M. Rapley (eds.), *How to analyze talk in institutional settings*. London (Continuum).
- Heath, C., Hindmarsh, J. & Luff, P. (1999): *Interaction in isolation: The dislocated world of the train driver on London Underground*. In: *Sociology*, 33(3), 555-575.
- Heath, C., Knoblauch, H. & Luff, P. (2000): *Technology and social interaction: the emergence of "workplace studies"*. In: *British Journal of Sociology*, 51(2), 299-320.
- Kourilsky, F. (2004): *Du désir au plaisir de changer*. Paris (Dunod).
- Llewellyn, N. & Hindmarsh, J. (eds.) (à par.): *Organization, interaction and practice studies of real time work and organising*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Luff, P., Hindmarsh, J. & Heath, C. (eds.) (2000): *Workplace Studies. Recovering work practice and informing system design*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Lynch, M. (2002): *From naturally occurring data to naturally organized ordinary activities: comment on Speer*. In: *Discourse Studies*, 4(4), 531-537.
- Lynch, M. & Boden, D. (1994): *Harvey Sacks's Primitive Natural Science*. In: *Theory, Culture & Society*, 11(4), 65-104.
- Markaki, V. (2005): *L'entretien de recrutement comme accomplissement collaboratif*. Mémoire de Master 2. Université Lyon 2.
- Markaki, V., Merlino, S., Mondada, L. & Oloff, F. (à par.): *Laughter in professional meetings: the organization of an emergent ethnic joke*. In: *Journal of Pragmatics*.
- Mondada, L. (2003): *Working with video: how surgeons produce video records of their actions*. In: *Visual Studies*, 18(1), 58-72.
- Mondada, L. (2004): *Téléchirurgie et nouvelles pratiques professionnelles: les enjeux interactionnels d'opérations chirurgicales réalisées par visioconférence*. In: *Sciences Sociales et Santé*, 22(1), 95-126.
- Mondada, L. (2006a): *L'ordre social comme un accomplissement pratique des membres dans le temps*. In: *Médias et Culture*, 2, 85-119.

- Mondada, L. (2006b): Interactions en situations professionnelles et institutionnelles: De l'analyse détaillée aux retombées pratiques. In: *Revue Française de Linguistique Appliquée*, XI(2), 5-16.
- Mondada, L. (2007a): Operating together through videoconference: Members' procedures for accomplishing a common space of action. In: S. Hester & D. Francis (eds.), *Orders of Ordinary Action*. Aldershot (Ashgate), 51-67.
- Mondada, L. (2007b): Bilingualism and the analysis of talk at work: Code-switching as a resource for the organization of action and interaction. In: M. Heller (ed.), *Bilingualism: A social approach*. New York (Palgrave), 297-318.
- Mondada, L. (2007c): Enjeux des corpus d'oral en interaction: re-temporaliser et re-situer le langage. In: *Langage et Société*, 121-122, 143-160.
- Mondada, L. (2008): Doing video for a sequential and multimodal analysis of social interaction: Videotaping institutional telephone calls. In: *Qualitative Social Research Online Journal*, 9(3). Disponible: <http://www.qualitative-research.net>
- Mucchielli, A. (1998): *Approche systémique et communicationnelle des organisations*. Paris (Dunod).
- Rendle-Short, J. (2006): *The academic presentation. Situated talk in action*. Aldershot (Ashgate).
- Richards, K. & Seedhouse, P. (eds.) (2004): *Applying Conversation Analysis*. Houndmills (Palgrave Macmillan).
- Sacks, H. (1972): An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In: D. Sudnow (ed.), *Studies in Social Interaction*. New York (The Free Press), 31-74.
- Sacks, H. (1992): *Lectures on Conversation*. Oxford (Blackwell).
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974): A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: *Language*, 50, 696-735.
- Schegloff, E. A. (1991): Reflections on talk and social structure. In: D. Boden & D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure*. Berkeley (University of California Press), 44-70.
- Schegloff, E. A. (1998): Body torque. In: *Social Research*, 65(3), 535-586.
- Schegloff, E. A. (2007): *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis, Vol. 1*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Schegloff, E. A., Jefferson, G. & Sacks, H. (1977): The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. In: *Language*, 53, 361-82.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973): Opening up closings. In: *Semiotica*, VIII(4), 289-327.
- Schenkein, J. (ed.) (1978): *Introduction*. In: *Studies in the organization of conversational interaction*. New York (Academic Press).
- Schnettler, B. & Knoblauch, H. (Hg.) (2007): *Powerpoint-Präsentationen. Neue Formen der gesellschaftlichen Kommunikation von Wissen*. Konstanz (UVK Verlagsgesellschaft).
- Suchman, L. (1996): Constituting shared workspaces. In: D. Middleton & Y. Engeström (eds.), *Cognition and communication at work*. Cambridge (Cambridge University Press), 35-60.
- Vinkhuyzen, E., Whalen, M. & Szymanski, M. (2006): Security, efficiency, and customer service in calls to a financial services organization. In: *Revue Française de Linguistique Appliquée*, XI(2), 53-6.
- Whalen, M. & Zimmerman, D. (1987): Sequential and institutional contexts in calls for help. In: *Social Psychology Quarterly*, 50(2), 172-185.
- Whalen, J., Zimmerman, D. & Whalen, M. (1992): Une conversation fatale. In: *Réseaux*, 55, 45-178.
- Winkin, Y. (1990): Eléments pour un procès de la P.N.L. In: *MédiAnalyses*, 7, 43-50.

Annexe

Conventions de transcription

[chevauchements
(.)	micro-pause
(2.3)	pauses chronométrées
.h	aspiration
< >	délimitation des phénomènes entre (())
<euh: (0.5)>	durée d'un phénomène vocal
((rire))	phénomènes non transcrits
:	allongement vocalique
/ \	intonation montante / descendante\
exTRA	segment accentué
&	continuation du tour de parole
=	enchaînement rapide
xxx	segment incompréhensible
^	liaison
(il va)	transcription incertaine
°bon°	murmuré
£ben£	segment produit avec une voix rieuse
par-	truncation

Notation des gestes (version LM 2.0.6)

Les gestes sont décrits en italique à la ligne successive de la parole qui leur est simultanée. Le début et la fin des gestes décrits sont repérés par rapport au tour de parole grâce à des symboles spécifiques pour chaque participant:

* *	indique le début / la fin d'un geste d'un locuteur, décrit à la ligne suivante;
+ +	indique le début / la fin d'un geste d'un autre locuteur, décrit à la ligne suivante;

Si à la ligne suivante ce n'est pas le geste du locuteur mais celui d'un co-participant qui est décrit, alors son initiale figure au début de la ligne en minuscule. S'il s'agit du locuteur en train de parler, il n'y a pas d'initiale.

dia	notation concernant la diapositive à l'écran
	démarcation du début / de la fin de l'apparition de la diapositive
....	amorces du geste
....	fin / retrait du geste
---->	continuation du geste aux lignes suivantes
---->>	continuation du geste jusqu'à la fin de l'extrait
>>--	geste ayant commencé avant le début de l'extrait
im	renvoie au moment précis auquel se rapporte l'image reproduite
#	repère l'image à l'aide d'un symbole dans le texte de la transcription

