

Modifier le cadre participatif pour résoudre un problème client : exemples d'ajustement opéré par les professionnels dans les interactions en centre d'appels

Colón de Carvajal, Isabel

Laboratoire ICAR, UMR 5191
(CNRS, Université Lyon 2, ENS Lyon)
isabelle.colondecarvajal@esn-lyon.fr

Si, dans les interactions de service en centre d'appels, la conversation principale est celle engagée entre l'appelant et l'appelé, une multitude d'autres interactions caractérise le travail des opérateurs. Cet article présente une étude linguistique sur les interactions entre les opérateurs du centre d'appels LocBike, qui propose l'accès à des vélos en libre service dans une grande ville française, et les clients, qui empruntent ces vélos et appellent le centre en cas de problèmes. Ces interactions ont la particularité d'être menées autour d'objets technologiques, afin d'interagir avec le client et traiter son dossier. L'accès à cet environnement d'interactions téléphoniques médiées par ordinateur permet d'analyser la résolution du problème client du point de vue de l'opérateur, et d'observer que ce travail se réalise parfois en collaboration avec son collègue co-présent dans son environnement immédiat. Les professionnels opèrent alors des ajustements par rapport au dispositif de communication, ou s'ajustent eux-mêmes à ce dispositif, pendant l'interaction principale avec le client, ce qui tend à modifier le cadre participatif.

L'objectif de notre travail est d'analyser les pratiques des professionnels lors de modifications du cadre participatif, et ce, dans le but de résoudre un problème client. A travers des exemples de collaboration, nous étudierons les formes d'ajustement que les professionnels mettent en place par rapport au dispositif de communication, modifiant ainsi temporairement le cadre participatif.

1 Présentation de la recherche

Nous nous intéressons principalement aux modifications des cadres participatifs dans l'environnement immédiat des opérateurs, en tenant compte de la place et du rôle du dispositif technique de communication entre les participants¹. Ce dispositif comprend différents artefacts technologiques tel que l'écran d'ordinateur, le clavier, la souris, le téléphone activé en mode « haut-parleur » et le micro casque. L'ensemble de ces éléments contribue au bon déroulement de l'interaction avec un client. De plus, l'espace professionnel des opérateurs se caractérise par la co-présence de plusieurs collègues en train de traiter des dossiers en parallèle de l'interaction principale enregistrée. Nous avons donc souhaité aborder la notion de cadre participatif dans ce contexte d'appels, afin d'étudier l'organisation parfois complexe lors de sa modification.

Pour cela, nous avons repéré un premier type de modification du cadre participatif, en fonction des ajustements du téléphone réalisés par l'opérateur. Une des actions récurrentes est celle de désactiver l'entrée micro du téléphone, après avoir mis en attente le client explicitement. Dans cette configuration, le discours du client est toujours audible par l'opérateur et par les personnes présentes dans la pièce, et le client, lui, ne peut plus entendre les interventions de l'opérateur et/ou de ses collègues. Nous avons sélectionné deux extraits (analysés au point 2.) qui permettent d'étudier des situations avec des modifications du cadre participatif impliquant un ajustement du téléphone : dans quels buts l'opérateur agit-il sur le dispositif de communication ? À quel moment de l'activité agit-il sur le dispositif ? L'opérateur rend-t-il publique son action sur le dispositif ? La modification du cadre participatif est-elle préparée avant l'action sur le dispositif ? Si oui, par quelles ressources ? Nous avons repéré un second type de modification du cadre participatif, en fonction des ajustements de l'opérateur par rapport au dispositif de communication. Dans cette configuration, l'opérateur maintient l'interaction principale avec le client, ne le met pas en attente, et collabore avec son collègue dans la résolution du problème client.

Nous avons également sélectionné deux extraits (analysés au point 3.) pour étudier l'organisation de l'interaction dans ce type de modification du cadre participatif. Ces deux configurations participationnelles sont fortement liées à la relation qu'ont les opérateurs avec le dispositif technologique (suspension de l'échange vs maintien de l'échange), ainsi qu'à la durée de l'activité dans laquelle ils sont engagés (problème pouvant être résolu rapidement, sans manipulation d'objets externes vs problème devant être résolu avec manipulation d'objets externes, donc plus longuement).

Avant de passer à l'analyse des données, nous allons brièvement présenter la notion de cadre participatif dans son ancrage théorique en Analyse Conversationnelle et dans les *Workplaces Studies* (point 1.1.), puis nous expliquerons plus en détail le contexte interactionnel de notre corpus (point 1.2.).

1.1 Notion de cadre participatif

Le cadre participatif dans les interactions en face à face ou à distance a été souvent étudié dans les travaux en Analyse Conversationnelle et dans le champ des *Workplaces Studies*. Il renvoie à la manière dont les acteurs sociaux accomplissent, de façon dynamique et visible, des statuts tels que « locuteur » ou « destinataire ». Cette vision de la participation est notamment issue des travaux de Goffman (1981), dans lesquels il développe une réflexion approfondie sur le modèle d'échange bipartite et unidirectionnel. Goffman établit une distinction entre les auditeurs ratifiés (i.e. désignés ou non par le locuteur) et non ratifiés (i.e. impliqués dans la conversation sur un plan secondaire). Il regroupe dans les auditeurs non ratifiés : i) les « espions » (*eavesdroppers*), ii) ceux qui écoutent la conversation par inadvertance (*overhearers*), et iii) les « spectateurs » (*bystander*), c'est-à-dire physiquement présents dans la conversation mais non impliqués. Ces distinctions tiennent compte de la possibilité d'une interaction à plusieurs et essaient de formuler différents degrés d'implication dans la conversation, ce qui peut donner lieu à différentes formes de conversations parallèles (*byplay*, *collusion*, schisme, etc.) à la conversation dite « principale ». Les locuteurs et les auditeurs sont des acteurs incarnés à titre égal, impliqués dans une activité commune, et au cours de laquelle la participation est accomplie de façon mutuellement reconnaissable par l'ensemble des participants, qu'ils soient ratifiés ou non. Goodwin & Goodwin (2004 : 225) ont repris la notion de cadre participatif (*participation framework*², Goffman, 1981 : 137) en soulignant les limites d'une étude de la participation sur la base des interactions des participants uniquement. Ils insistent sur la nécessité d'analyser la participation à travers les activités dans lesquelles les acteurs sociaux s'engagent, et non seulement en examinant leurs énoncés. Il est donc important de tenir compte également de la notion d'*embodiment* des participants comme un élément fondamental pour l'analyse. Selon Goodwin, la participation dépend essentiellement de la disponibilité visuelle des participants, de leur attention réciproque, ainsi que de leur attention convergente vers un objet³.

Any participation framework is an ongoing contingent accomplishment, something not under control of a single party (who can at best make proposals about the structure of participation that should be operative at that moment), but rather something that has to be continuously achieved through public displays of orientation within ongoing processes of interaction (Goodwin, 2000 : 1500).

Dans une telle conception de la participation, une importance analytique est également attribuée à l'espace dans lequel se déroule l'interaction (Mondada, 2005, 2006d) et aux artefacts qu'il contient. La notion d'espace interactionnel a été traitée dans la littérature à travers des travaux concernant la multimodalité dans l'interaction (Mondada, 2004, 2006a, 2006c, 2007, 2008 ; Traverso, 2009). Goffman (1961, 1963a, 1971, 1974), et Kendon (1990) sont deux auteurs ayant mené des recherches particulièrement approfondies sur l'articulation entre l'organisation de l'action et son articulation à l'espace. Goffman a développé la notion d'interaction « focalisée » (*focused gatherings*, 1963b) par laquelle il définit l'interaction sociale comme se manifestant par une modification de la co-présence physique, et donc par des relations de proximité propres au face-à-face (i.e. orientation des corps, des visages et des regards qui manifestent un contact attentionnel partagé)⁴. Kendon reprend l'idée goffmanienne d'organisation variable de l'attention dans l'interaction, en la concrétisant davantage dans la notion de *F-Formation*. Il traite le positionnement spatial et l'orientation du corps comme des ressources permettant aux participants de constituer un arrangement propice à un focus d'attention commun et à un engagement dans une

activité commune. Cet arrangement se transforme ou se dissout lorsque l'activité change ou se termine. La *F-formation* peut prendre différentes formes, le face-à-face étant la plus étudiée, mais qui n'exclut pas des dispositions en L ou côte-à-côte. Kendon souligne le double fait que la disposition des corps dans l'espace signale le type de cadre interprétatif proposé et partagé par les participants et qu'elle a un effet structurant sur le type d'interaction qui s'y déroule (1990 : 248-251).

Ces notions sont également développées dans les travaux relevant du domaine des *Workplaces Studies* (Luff & alii, 2002). Ces derniers apportent en effet un support relativement « discret » à travers lequel les locuteurs essaient de comprendre le comportement d'un co-participant au cours de la production (mutuelle) d'une activité. Les notions de cadre participatif et d'espace interactionnel présentées ici ouvrent alors une nouvelle perspective sur les interactions entre plus de deux participants (Sacks, 1992 : 309). Les différences entre une conversation avec deux locuteurs et une à plusieurs participants (*multi-party conversation*) ont été soulignées dans de nombreux travaux. En effet, tandis qu'avec deux locuteurs, l'alternance suit généralement le schéma A-B-A-B ; dans les interactions multipartites, un schéma du type A-B-C-A-B-C ou A-B-C-D-A-B-C-D ne peut pas être observé (Sacks, 1992 : 309-310 ; Schegloff, 1995 : 32). Le locuteur qui occupe le tour peut s'adresser à un seul interlocuteur, mais peut également sélectionner plusieurs, voire tous les autres co-participants (Sacks, 1992 : 313). Il peut être aussi sélectionné par un co-participant non ratifié dans l'interaction principale dans laquelle il est engagé. Il peut également ré-occuper le tour suivant s'il n'a été pris par aucuns des autres participants. Dans nos données, sélectionner le locuteur suivant s'avère être une tâche plus complexe lorsque plusieurs participants sont impliqués, du fait de la spécificité du dispositif technique de communication. L'ensemble de ces organisations du *turn taking* dans l'interaction implique des ajustements autour d'artefacts essentiels dans le dispositif de communication.

Ainsi, nous avons remarqué dans nos données plusieurs situations où le cadre participatif « principal » est modifié. Nous entendons par « principal », les interactions entre l'opérateur et le client. De notre point de vue, une modification du cadre participatif émerge lorsque ce cadre interactionnel « principal » est transformé par l'un des participants non-ratifié (Goffman, 1981). Il nous semble intéressant de comprendre en quoi les modifications du cadre participatif pour résoudre un problème client ont des conséquences importantes dans le déroulement de l'activité en cours. Pour cela, nous essayerons de répondre à différentes questions que cela soulève : comment les professionnels modifient-ils le cadre participatif ? Quelles sont les conséquences de ces modifications de cadre participatif dans la suite des interactions avec le client ? Y-a-t-il un élargissement du cadre participatif, ou un nouvel espace interactionnel en parallèle de l'interaction principale ? Nous allons essayer de répondre à ces questions à travers les analyses qui vont suivre.

1.2 Contexte interactionnel

Il est important de décrire le contexte interactionnel dans lequel sont engagés les participants pour comprendre dans quel environnement sont observées les modifications de cadre participatif. Dans le corpus étudié ici, la communication est médiée par téléphone entre l'opératrice et le client, avec la mise en place de l'option « haut-parleur », afin que le discours du client soit audible en dehors du casque de l'opératrice, et puisse ainsi être enregistré. Cela signifie également que toutes les personnes présentes dans la pièce entendent la conversation entre les principaux participants engagés dans l'interaction. Les modifications de cadre participatif émergent dans l'espace institutionnel où sont installés l'opératrice et ses collègues en co-présence. Il s'agit d'un espace accueillant des déplacements potentiels des professionnels, aussi bien de l'opératrice – qui peut se lever pour aller chercher des dossiers – que les collègues, qui sont en train de traiter des dossiers papiers pendant que l'opérateur gère les clients au téléphone. Les interactions au centre d'appels de LocBike sont gérées par l'opératrice, qui est la participante administratrice de l'activité principale. Le déroulement de l'activité de service avec le client est construit notamment autour des actions gérées par l'opératrice sur le dossier client depuis l'ordinateur.

Il est important de souligner le fait que, pour l'enregistrement des données, nous avons demandé aux opérateurs d'activer le mode « haut-parleur » sur le téléphone, afin que les paroles des clients soient

audibles en dehors du casque audio de l'opérateur, et ainsi être enregistrées à l'aide des caméras. Dans la pratique professionnelle courante au centre d'appels, les opérateurs ont directement le son sortant du client dans le casque audio relié au micro. Nous tenons compte dans nos analyses de cette modification du contexte interactionnel qui a pour conséquence de rendre les paroles des clients publiques et partagées par tous les professionnels présents dans la pièce. Cependant, de notre point de vue, cette configuration d'interaction adaptée n'enlève pas le caractère de *naturally occurring data*, puisque nous sommes toujours dans l'environnement professionnel des opérateurs, avec l'ensemble des artefacts habituellement mobilisés dans leur travail et la présence d'autres participants potentiels dans la pièce fait partie également de l'environnement contextuel du travail. Chacun s'est adapté à cette configuration publique des paroles des clients, sans que les interactions entre les opérateurs, les clients et les collègues ne soient provoquées, guidées ou dirigées par un script donné au départ. La sollicitation d'un tiers dans la résolution d'un problème client a d'ailleurs été également observée lorsque le mode « haut-parleur » n'est pas activé.

2 Ajustement du téléphone pendant l'interaction

Au cours des interactions de service en centre d'appels, nous avons relevé des séquences avec des modifications du cadre participatif où l'opérateur agit sur le dispositif de communication en désactivant l'entrée micro du téléphone. Cette action peut être initiée soit par l'opérateur lui-même, soit par son collègue présent dans la pièce. Nous avons choisi deux extraits pour présenter cette pratique d'ajustement du téléphone, permettant aux professionnels de collaborer ensemble dans la résolution du problème client. Le premier extrait nous montre une forme de collaboration entre une opératrice et sa collègue dans la recherche d'un dossier client (cf. point 2.1) ; alors que le second extrait nous permet d'analyser une autre manière de collaborer lorsqu'une collègue propose une solution pour résoudre le problème du client (cf. point 2.2).

2.1 Chercher un dossier avec l'opératrice

Dans l'extrait 1, Samira est en interaction téléphonique avec un client, M. Bruet. Justine et Mathilde, deux collègues de travail, sont présentes dans le bureau de l'opératrice : Mathilde est installée en face de Samira, et est en train de trier des papiers ; Justine est assise à la gauche de Samira. Après avoir diagnostiqué le problème du client, l'opératrice va le mettre en attente pour faire une recherche manuelle dans son dossier imprimé. Cette mise en attente de l'interaction principale va faire alors émerger une collaboration multimodale entre les trois professionnelles afin d'être plus efficace dans l'activité de recherche du dossier papier. L'extrait commence au moment où l'opératrice prend note des nom et prénom du client (l. 1-5).

Extrait 1a : L25-15_01'14'55 - CollaboFiche

```
1      §(0.7)
      samG §prends notes papiers-->
2 BRU  bruet (0.2) bé èr u é té
3 SAM  et votre prénom/
4      (0.6)
5 BRU  sébastien
6      (0.6)
7 SAM  je vais rechercher votre dossier\ je vous demande un p`tit§
      samG                                     -->§
8      +instant hein\+
      samR +vers classeur+
9      §+(0.7)
      samG §dirige bras vers tél.-->
      samR +vers tél.-->
10 BRU  @okay§
```

```
    jusG @approche classeur de SAM-->
    samG -->$
11    §(0.9)                § (0.2) §(0.3) +(0.9) @(0.5)
    samG $désactive entrée micro$          $enlève casque
    samR                                +vers classeur-->
    jusG                                -->@
12    §(1.2) §(0.4)                § (0.2)
    samG $pose casque et enlève livre main d.$
    samG          $ouvre classeur main g.-->13
```

A la ligne 7, Samira annonce au client une mise en attente pour rechercher son dossier papier pendant qu'elle finit d'écrire sur ses notes l'identité de M. Bruet. A la fin de son tour, elle oriente son regard vers le classeur situé à sa gauche (l. 8). Puis, l'opératrice initie la désactivation de l'entrée micro en dirigeant son bras vers le téléphone (l. 9). Son geste est maintenu pendant la réponse du client (« okay », l. 10). Simultanément au tour de M. Bruet, Justine approche vers Samira le classeur posé sur la table. Pendant une longue pause de 4.6 secondes, l'opératrice désactive l'entrée micro, enlève son casque (l. 11), puis, elle le pose et enlève un livre avant d'ouvrir le classeur (l. 12). Mathilde s'auto-sélectionne (l. 13) et informe Samira qu'elle connaît ce dossier client, puisque c'est elle qui l'a ajouté au classeur. Commence alors une longue recherche du dossier (voir les nombreuses actions multimodales, lignes 13 à 44).

Extrait 1b :

```
13 MAT  c'est moi qui l'ai mis d`dans §(0.9) +xxx      +
    samG                                -->$feuillette av.-->16
    samR                                +vers MAT+
14    +(4.5)                +(1.0)        +(1.6)
    samR +vers classeur +vers MAT +vers classeur-->
15 MAT  xxx xx xxxx/=
16 SAM  =$il y est pa::s/$
    samG $feuillette arr.$
17    §(0.7)
    samG $reste sur fiche-->
18 MAT  si si i` doit y être bruet\ (0.2) bé èr u é té$
    samG                                -->$
19    §(0.3)
    samG $feuillette arr.-->
20 SAM  nan $de ballet/ à    §[XXX          ]
21 MAT  §[alors de de]mande lui $euh moi          $
    samG ----$feuillette av. $reste sur fiche-----$feuillette arr.$
22    $+j` crois bien que j` viens de recevoir un mail là\
    samG $cherche sur papiers-->28
    samR +vers MAT-->23
```

Mathilde continue de donner des informations à Samira (l. 15,18), qui oriente alternativement son regard entre le classeur et son interlocutrice (l. 14). L'opératrice notifie une première fois la non-présence de la fiche cliente dans le classeur (l. 16) – annonce qui est contredite par Mathilde qui épelle le nom du client (l. 18), ce qui lui permet de vérifier si Samira a bien entendu. L'opératrice confirme la non-présence de la fiche en appuyant son énoncé avec la nomination des fiches précédentes et suivantes classées par ordre alphabétique (l. 20). En chevauchement sur la fin du tour de Samira, Mathilde lui propose une solution pour vérifier l'état du dossier : demander au client s'il a envoyé un message électronique au service (l. 21-22, 24)⁵.

Aux lignes 28 et 31, Mathilde réintroduit le nom du client à chercher et l'épelle de nouveau, comme une manière de vérifier mutuellement l'objet référent problématique. La réintroduction de cette information permet aux deux collègues d'établir une convergence vers deux éléments : i) établir le même constat d'avoir « vu » ce nom (l. 33-34) ; ii) collaborer activement dans la recherche du dossier du client puisque

Mathilde se lève et se dirige du côté de Samira pour l'aider (l. 34). Pendant cette phase de vérification, Samira continue de feuilleter dans le classeur, tout en regardant ponctuellement Mathilde.

Extrait 1c :

```

23      (0.6)+(0.7)
      samR -->+vers papiers-->28
24 MAT demande lui s'il vient pas d` nous envoyer un mail\
25      (1.9)
26 SAM tu les as tous noté d`ssus\
27      (1.4)
28 MAT ouais\ (0.7) XXX (0.2)$ +(1.6) bruet/
      samG cherche sur papiers-->$
      samR -->+vers MAT-->32
29 SAM oui
30      (0.3)
31 MAT bé èr u é té/
32 SAM oui
33 MAT ben j` suis sur +d` l'avoir vu\+
      samR -->+vers papiers +
34 SAM +moi aussi j` $@l'ai vu\
      samR +vers classeur-->
      samG $feuillette av.-->36
      matG @se lève-->
35      (0.2) @ (0.5)
      matG -->@se dirige à côté de SAM-->37
36 MAT °°mais euh::°° (inaud.)$
      samG -->$

```

Dans la suite de l'interaction, nous remarquons un agencement temporel étroitement organisé par les participantes, qui manipulent simultanément l'objet « classeur » (l. 37-44). Nous pourrions comparer cette simultanéité des gestes au phénomène de chevauchement de la parole, où dans un contexte d'activité donné, un chevauchement de gestes peut nécessiter une négociation par les participantes elles-mêmes, dans la prolongation ou non d'un des gestes (cf. image 1 à 3, ci-après). Qui poursuit son geste ? Y a-t-il abandon d'un geste par l'une des participantes ? La collaboration participative dans la résolution du problème est-elle maintenue malgré l'abandon ou le désengagement de l'une des participantes ?



□Image 1 (l. 37-38)



□Image 2 (l. 38-39)



Image 2 (l. 40)

Extrait 1d :

```

37      $(0.7) @(0.9)
      samG $feuillette arr.-->
      matG -->@approche mains des fiches-->
38 SAM xx xx $(1.0) @°ouais ben::° de bruane j` passe a brutin
      samG -->$feuillette av.-->
      matG -->@feuillette av.-->
39      (1.2)@$

```

```
matG -->@
samG -->$
40 MAT @ben ça s` trouve il a été classé euh::
matG @feuillette arr.-->44
41 (2.1)
42 SAM pourtant moi aussi j` l'avais vu [XXX]
43 MAT [XXX]
44 (1.4)@ %(0.6) @%(0.8) %(0.6) @(1.0) @
matG -->@ @se met face tableau-----@fait demi-tour@
matR %vers devant %vers papiers d. %vers tableau-->48
samR +vers papiers d.-->46
45 @ (0.2)
matG @se remet face tableau et se penche-->48
46 SAM bon $+ben fait voir j` prends sa date+ de naissance et son
samG $prend et met casque-->
samR -->+vers MAT-----+vers écr.-->
47 @[XXX ]
48 MAT [ouais %j` vais aller +voir] $XX XXX demande $
matR %vers placard%
matG @s'en va
samR -->+vers tél.-->
samG $réactive entrée micro$
49 s'il a pas $en+[voyé l` mail] quand même\
50 SAM [monsieur/ ]
samG $se tourne vers tableau-->>
samR -->+vers tableau-->>
```

Aux lignes 37-38, Samira est en train de feuilleter le classeur en arrière (de gauche à droite par rapport au sens de lecture normal), pendant que Mathilde la rejoint près de son bureau et qu'elle approche ses mains des fiches. Ensuite, Samira feuillette le classeur en avant (i.e. de droite à gauche) et Mathilde commence à feuilleter le classeur également en avant lorsque l'opératrice dit « ouais ben::° de bruane j` passe a brutin » (l. 38). Les participantes produisent une simultanéité et une synchronicité des gestes jusqu'à la fin de la pause 1.2 secondes (l. 39). Puis, Samira cesse de feuilleter les fiches et commence à retirer sa main. Seule Mathilde poursuit l'action, cette fois-ci en arrière (l. 40), et ce jusqu'à la pause d'1.4 secondes (l. 44).

Mathilde maintient une collaboration participative dans la résolution du problème par ses positions corporelles et ses regards : elle regarde vers l'avant, oriente son buste face au tableau, se penche vers le tableau, et regarde vers le placard (l. 44-48). La succession de ces changements posturaux exhibe la recherche d'une information pertinente qui permettrait de résoudre le problème pour lequel Samira a suspendu l'interaction principale avec le client.

Quant à Samira, elle maintient la collaboration participative dans la résolution du problème par la préparation de la phase suivante, à savoir reprendre l'interaction avec M. Bruet. La recherche du dossier client ayant été infructueuse, l'opératrice reprend l'interaction principale pour lui demander des informations complémentaires « sa date de naissance et son xxx » (l. 46-47), afin de rechercher son dossier autrement que dans le classeur. Elle prépare également la reprise de l'interaction principale par des actions multimodales (i.e. remplacement du casque sur la tête, l. 46 ; orientation du regard vers le téléphone, l. 48).

Mathilde rappelle une dernière fois à Samira de faire confirmer au client l'envoi d'un message électronique récent (l. 48-49). Cependant, son énoncé est simultané à l'action de l'opératrice qui réactive l'entrée micro de M. Bruet (l. 48). Elle ne se rend donc plus disponible pour répondre à sa collègue et enchaîne sur la reprise de l'échange avec le client par un terme d'adresse explicite « monsieur/ » (l. 50), toujours en chevauchement sur la fin du tour de Mathilde.

Dans cet extrait, la recherche du dossier client est l'activité à l'origine de la mise en attente initiée par l'opératrice. Cette activité a suscité une collaboration de la part de ses collègues, ce qui a modifié le cadre de participation. Nous observons une évolution progressive dans l'accomplissement collaboratif d'aider l'opératrice dans la recherche du dossier : Mathilde commence par venir en aide verbalement, puis elle s'oriente vers une collaboration physique en manipulant également les documents avec l'opératrice. La mise en attente du client, techniquement réalisée par une désactivation de l'entrée micro du téléphone, reconfigure un nouveau cadre participatif, laissant ainsi la possibilité aux professionnelles de prendre un temps plus important dans la recherche du dossier client qui s'avère problématique. En l'absence de dossier imprimé, l'opératrice se réoriente vers l'interaction principale avec le client pour lui demander des informations complémentaires.

2.2 Proposer une solution à l'opératrice

Dans l'extrait 2, l'opératrice tente de résoudre le problème de la cliente, Mlle Baulin, en lui demandant de pousser le vélo dans la bornette pendant que, de son côté, elle réinitialise les informations concernant cette bornette depuis la base de données. À distance, les deux participantes collaborent dans la résolution du problème depuis environ une minute précédant le début de l'extrait. Mathilde et Mlle Baulin terminent leur collaboration par la tentative de réinitialisation de la bornette (l. 1-8). La cliente informe l'opératrice lorsque l'action est terminée « ça y est » et Mathilde commente le fait que, du côté de la base de données, aucun changement n'est observé sur son écran, dans la reconnaissance du vélo sur la bornette.

Extrait 2a : L25-15_03'31 - ReinitialisationBorne

```

1 MAT le la selle/ et poussez le\ (. ) bien fort en avant\ essay- euh
2 $réessayez/
   matG $clic bouton réinitialisation-->
3   (0.7)$
   matG -->$
4 BAU $ouais/ (0.2) ça y est\
   matG $déplace souris sur état vélo-->
5   (0.8)
6 MAT y a rien qui s::` (. ) produi::t\
7   (0.6)
8 BAU nan\$
   matG -->$
9   $(0.8)
   matG $clic bouton réinitialisation-->
10 JUS °dans ces cas là$ tu°
   matG -----$
11 BAU nan nan il est +attaché et tout euh::\+
   matR +vers JUS +
12   $(0.8)
   matG $clic bouton réinitialisation-->
   matR +vers écr.-->15
13 MAT ouais\$
   matG -----$
14   #(0.2) $(0.7)                               $(0.9)
   ecr #aff. confirmation de réinitialisation
   matG $clic bouton confirmation$

```

L'opératrice tente une nouvelle réinitialisation de la bornette (l. 9) pendant que sa collègue s'auto-sélectionne et dit « dans ces cas là tu » (l. 10), ce qui modifie le cadre participatif, sans perturber cependant la conversation principale puisqu'au tour suivant, Mlle Baulin s'adresse toujours à l'opératrice pour commenter l'état « attaché » (l. 11) de son vélo. Simultanément, Mathilde montre qu'elle a entendu l'intervention de Justine en orientant son regard vers sa collègue. Pendant la pause de 0.8 secondes qui

suit, elle réoriente son regard vers l'écran et clique de nouveau sur le bouton de réinitialisation (l. 12). Après une brève assertion de l'opératrice au tour de la cliente, le système affiche sur l'écran une demande de confirmation pour réinitialiser la borne, qui est alors validée par l'opératrice (l. 14).

Extrait 2b :

```
15 MAT a:lo::rs euh:: alors attendez\ +j` vous d`mande un instant\  
    matR -->+vers tél.-->  
16 hein/  
17 (1.4) §(0.7) §  
    matG §désactive entrée micro§  
18 MAT +dans c` #cas là j` quoi/  
    matR +vers JUS-->  
    ecr #début chrgt page-->21  
19 JUS la dernière fois j'ai eu c` cas là\ (0.4) +et en fait j` l'ai+  
    matR -->+vers écr-----+  
20 +débloquent\ en mettant en maint`nance\ (0.5) et j'ai  
    matR +vers JUS-->24  
21 #envoyé un mail à (salem)\ (0.3) en disant qu` le vélo  
    ecr #aff. résultat `pas d'erreur'  
22 apparaissait comme une bornette libre\ et c'était:t delphine  
23 qui m'a dit d` faire comme ça\  
24 (0.3) +(0.6)  
    matR +vers écr.-->  
25 MAT §okay HH. §  
    matG §clic bouton page précédente§  
26 (0.8)+(0.4)  
    matR -->+vers tél.-->  
27 JUS §est ce que c'est: § +euh\  
    matG §réactive entrée micro§  
    matR -----+vers écr.-->33  
28 (0.2)  
29 MAT bon\ écoutez c` que j` vais faire c'est que: là à priori il  
30 est bien enclenché l` vélo\ c'est: la bornette [qui ]:: qui&  
31 BAU [ouais]  
32 MAT &qui marche pas\ (0.6) §+eu[h:: ] donc c` que je:: j` vais&  
33 BAU [ouais]  
    matG §prend notes papiers-->36  
    matR -->+vers papiers-->  
34 MAT &vous débloquent la::: votre carte\ (0.3) +et [vous allez]::&  
35 BAU [ouais ]  
    matR +vers écr.-->>  
36 MAT &vous allez pouvoir réutiliser la: la la le::: votre euh  
    matG §déplace souris-->>  
37 votre carte pour locbike\
```

Après un silence de 0.9 secondes, Mathilde demande à la cliente de patienter (l. 15) tout en orientant son regard vers le téléphone. Elle va ensuite désactiver l'entrée micro (l. 17). L'opératrice, qui regarde alors Justine, répète partiellement le tour de sa collègue (l. 10), en l'énonçant à la première personne « dans c` cas là j` quoi/ » (l. 18). Rétrospectivement, Mathilde montre ici qu'elle a intégré Justine comme nouvelle locutrice dès sa première intervention. Le cadre participatif a été modifié à partir de l'énoncé de la collègue, et pour la ratifier dans le cours de l'interaction, l'opératrice s'est ajustée en suspendant l'interaction principale avec la cliente. Puis, des lignes 19 à 23, Justine propose à Mathilde une solution au problème rencontré. Pendant son explication, le résultat de la réinitialisation de la bornette s'affiche sur l'écran, indiquant « pas d'erreur » (l. 21).

Après l'explication de Justine, Mathilde réoriente son attention vers l'écran (l. 24), puis valide la proposition (l. 25), tout en revenant sur la page précédente du système. Elle se prépare alors dans la reprise de l'interaction principale par un regard vers le téléphone (l. 26), puis elle réactive l'entrée micro, simultanément à l'énoncé incomplet de Justine « est-ce que c'est: euh\ » (l. 27). Ici, l'interaction entre la cliente et l'opératrice redevient le cadre participatif principal. En effet, Mathilde ne réoriente pas son regard vers Justine suite à son intervention, et elle s'adresse directement à Mlle Baulin (l. 29-30). Elle produit un *account* (l. 32) qui justifie la cause du problème « c'est la bornette qui marche pas\ », et l'extrait se termine par l'opératrice qui explique la solution suggérée par Justine pendant la mise en attente de la cliente.

Dans cet extrait, le cadre participatif opératrice/cliente a été modifié par la collègue, qui s'est auto-sélectionnée comme locutrice suivante, pour proposer une solution dans la résolution du problème de la cliente. L'opératrice a opéré alors un réajustement dans son activité par une mise en attente de l'interaction principale, ce qui a permis à sa collègue de formuler clairement une solution possible pour l'aider dans la résolution du problème, tout en laissant le temps nécessaire au système pour finir le processus de réinitialisation de la bornette.

L'analyse de ces deux extraits rend compte d'une organisation fine de l'interaction lorsqu'émerge une phase de collaboration professionnelle dans la gestion du problème. En effet, l'opératrice annonce systématiquement une mise en attente de l'interaction principale avant de désactiver l'entrée micro du téléphone. De plus, nous avons remarqué que la mise en attente de l'interaction principale favorisait des interventions étendues des professionnelles. Cette observation va de pair avec la temporalité inhérente d'une collaboration professionnelle, qui est une action assez longue mobilisant à la fois l'intervention orale et multimodale d'un co-participant, et d'autres objets essentiels pour le déroulement de l'activité (classeur, fiche).

De manière générale, l'ajustement sur le téléphone peut également émerger après une mise en attente explicite ou non de la part du client. Dans ce cas, l'organisation de l'interaction par les participants est étroitement liée à l'activité en cours. En effet, le client est souvent en train de réaliser une action pertinente dans la résolution du problème (ex : sortir sa carte d'abonnement, agir en simultané sur un écran à distance), ce qui ralentit la temporalité de l'interaction. L'opérateur mobilise alors ce laps de temps pour suspendre l'entrée micro du téléphone et produire parfois une évaluation sur la situation interactionnelle en cours. L'activité dans laquelle sont engagés les participants est un élément important pour l'opératrice, et en fonction dépendra l'action de suspendre l'interaction principale. Nous allons à présent étudier des cas où les professionnels s'ajustent au dispositif de communication, c'est-à-dire qu'il n'y a aucune action sur le téléphone pour suspendre l'interaction principale avec le client.

3 Ajustement des professionnels pendant l'interaction avec le client

Nous allons nous intéresser à présent aux séquences de modifications du cadre participatif lorsque ce sont les professionnels qui s'ajustent au dispositif. Nous entendons par « ajustement au dispositif » le fait qu'aucune désactivation de l'entrée micro sur le téléphone n'est réalisée par l'opératrice. L'interaction principale entre l'opératrice et le client est maintenue continuellement, sans mise en attente de part et d'autre. Simultanément à cette interaction, une seconde interaction opératrice/collègue, qui se déroule dans un cadre participatif différent, vient se superposer. Nous avons sélectionné deux extraits qui présentent des situations avec une modification du cadre participatif où les professionnels s'ajustent au dispositif technique. Dans ces extraits, les collègues sont engagés dans le même type d'activité : « aider » l'opératrice dans la résolution du problème avec le client. Le premier extrait nous montre l'opératrice demander explicitement une information à sa collègue (cf. point 3.1), alors que le second extrait nous permet d'analyser une sollicitation implicite de la part de l'opératrice (cf. point 3.2).

3.1 Demander une information à son collègue

Dans l'extrait 3, Mme Coron appelle pour un problème de vélo rendu mais qui n'a pas été reconnu par la bornette. Après avoir localisé la station LocBike concernée, Mathilde informe la cliente que sa carte d'abonnement ne pourra être de nouveau en état de marche seulement qu'après le passage d'un technicien sur la station pour résoudre un problème technique sur la bornette. Un délai de deux jours est nécessaire pour cette intervention. L'opératrice conseille alors à Mme Coron de rappeler le service d'ici deux jours pour vérifier si sa carte re-fonctionne correctement – jour qui correspond à un dimanche. La cliente va alors demander une précision sur le créneau horaire d'ouverture le dimanche, et l'opératrice va modifier le cadre participatif en demandant confirmation auprès de sa collègue présente dans la pièce. L'extrait commence lorsque Mathilde propose à Mme Coron de rappeler le dimanche (l. 1).

Extrait 3 : L26-13_01'02'03 - OuvertureDimanche

```
1 MAT oui ou di[manche ] rapp`lez dimanche si vous voulez pour
2 COR [dimanche]
3 MAT voir\
4 (0.3)
5 COR vous êtes ouvert l` dimanche/
6 MAT oui jusqu'à dix neuf heures trente\
7 (0.4)
8 COR d'accord\ (.) et du matin jusqu'à dix neuf heures trente\
9 (0.3)
10 MAT de: dix heures le matin à dix neuf heures (0.2) +euh:: c'est +
matR +au plafond--+
11 +dix heures ou dix heur- dix heures trente le matin/=
matR +vers JUS-->
12 JUS =dix heures trente\
13 MAT dix heures+ trente dix neuf heures trente le[:: ]
14 COR [d'ac]cord donc
matR -->+
15 COR normal`ment la carte devrait marcher à partir de dimanche
16 matin\
```

La cliente chevauche partiellement le début de tour de l'opératrice en répétant le jour pour rappeler le service (l. 2). Après une courte pause, la cliente demande une confirmation sur l'ouverture effective du service le dimanche (l. 5), à laquelle l'opératrice répond par une affirmation, suivie de l'indication de l'heure précise de fermeture « jusqu'à dix neuf heures trente » (l. 6). Mme Coron valide l'information donnée (« d'accord », l. 8) et ajoute une seconde demande de précision « et du matin jusqu'à dix neuf heures trente ». Cette seconde requête porte sur l'heure exacte d'ouverture du service le dimanche. Mathilde répond en donnant les horaires détaillés d'ouverture de fermeture « de dix heures le matin à dix neuf heures (0.2) euh:: » (l. 10).

À cet instant, l'opératrice s'interrompt dans son énoncé et initie une séquence de réparation où elle caractérise l'heure d'ouverture comme un élément perturbateur dans l'échange. Après une pause brève, elle formule une requête sur un ton hésitant « euh :: c'est dix heures ou dix heur- dix heures trente le matin/ » (l. 10-11), tout en regardant Justine assise en face d'elle. Ce tour est visiblement adressé à sa collègue. Ici, Mathilde modifie le cadre participatif et ralentit temporairement le cours de l'interaction principale. Justine répond alors « dix heures trente » (l. 12), confirmant ainsi à l'opératrice l'heure d'ouverture du service. Enfin, Mathilde réitère sa réponse, adressée cette fois-ci à la cliente, par une reprise intégrale de l'information « dix heures trente dix neuf heures trente le[::] » (l. 13), en réorientant son regard vers l'écran. Mme Coron s'auto-sélectionne en chevauchant la fin du tour de l'opératrice pour valider l'information donnée et rappeler que sa carte « devrait marcher à partir de dimanche matin » (l. 14-15).

3.2 Solliciter l'attention réciproque de son collègue

Dans l'extrait 4, Mlle Riton appelle le service pour un problème de vélo toujours indiqué en location alors qu'il avait été reposé. Samira procède à une série de questions/réponses pour situer la station LocBike à laquelle a été déposé le vélo lors d'une course précédente de la cliente. Cette dernière va essayer de donner l'information en établissant des descriptions géographiques par rapport à des points précis dans la ville. L'opératrice doit donc arriver à déterminer le numéro de la station correspondant à un endroit géographique dans la ville. Pour cela, elle va solliciter l'attention de son collègue Adrien, présent dans la pièce, pour l'aider dans la recherche de la station. L'extrait commence au moment où la cliente énonce l'emplacement géographique de la station « la station saint marc » (l. 1) à laquelle elle a pris le vélo.

Extrait 4a : L26-16_01'24'21 - Gailleton

```

1  RIT  euh: j` l'ai pris à la station saint marc euh::
2      +%i` restait quatre jours donc euh+ m:ardi\
   samR +vers ADR-----+
   adrR  %vers pap.-->12
3      (0.4)
4  SAM  mardi\ (.) euh vers quelle heure/
5      (1.2)
6  RIT  mardi matin::/ euh: `tendez non mardi après midi vers quatorze
7      heures\
8      (0.3)
9  SAM  d'accord\ (0.8) alors on était le vingt trois:/ (2.2) aux
10     environs de quatorze heures\ alors vous m` dites à saint marc/
11     ça s` trouve où
12     (0.2) %(0.9)
   adrR  -->%vers SAM-->28
13 RIT  +[x euh $ouh la\] j` pourrais+$ (..) pas vous dire\ ru::e f::
14 ADR  [saint marc/ ]
   samR +vers ADR-----+
   samG  $mvt g/d tête-----$
15 ADR  et sinon de[mande lui où elle a ] pris l` vélo XX
16 RIT  [c'est dans l` second\]
17     (0.9)

```

Après que la cliente ait annoncé le nom de la station, Samira regarde brièvement Adrien, qui est en train de traiter des documents papiers, et qui ne perçoit donc pas l'action de l'opératrice (l. 1). Mlle Riton termine son tour en précisant le jour « dimanche » où elle a pris ce vélo à la station « saint marc » (l. 2). Samira réoriente alors son regard vers l'écran, puis elle valide l'information donnée par une répétition « mardi » (l. 4) après une courte pause de 0.4 secondes, et demande ensuite une précision sur l'heure à laquelle a été pris le vélo. Mlle Riton répond par une auto-réparation de la première partie de son tour « mardi matin::/ euh: `tendez non mardi après midi », en donnant également une indication horaire (l. 6-7). L'opératrice ratifie la réponse de la cliente et récapitule les informations en énonçant la date exacte « le vingt trois:/ (2.2) aux environs de quatorze heures\ » (l. 9-10). Elle termine son tour en réintroduisant la localisation géographique de la station « alors vous m` dites à saint marc/ ça s` trouve où » (l. 10-11). Elle manifeste alors sa difficulté à situer précisément cet emplacement géographique dans la ville en demandant à la cliente de l'aider dans cette activité de localisation. De façon indirecte, la demande de l'opératrice est également entendue par les collègues présents pouvant intégrer le cadre participatif de l'interaction en cours à tout moment, ce que fait Adrien (l. 12), lorsqu'il oriente son regard vers Samira. Cependant, l'opératrice, face à son écran, n'est pas alignée à son regard. Nous sommes ici dans la situation inverse de celle du début de l'extrait, où Samira adressait un regard vers Adrien, qui traitait des documents papiers face à lui.

Après une pause de 0.9 secondes, Adrien s'auto-sélectionne et répète, en chevauchement au début du tour de la cliente, l'information problématique dont il est question « saint marc/ » (l. 14). Simultanément,

Samira s'aligne à la proposition de collaboration initiée par son collègue en établissant un regard réciproque dans sa direction ; pendant que la cliente fait état de son incertitude quant à la localisation précise de la station (l. 13). En plus du regard réciproque entre les professionnels, Samira effectue un mouvement répété de la tête de gauche à droite adressé à Adrien, qui exprime sa non connaissance de la localisation géographique de la station située à « saint marc ». Ici, Adrien est donc ratifié comme un participant engagé dans l'interaction à des fins de collaboration. Il suggère à l'opératrice de demander la localisation de la station « où elle a pris le vélo »⁶ (l. 15) ce jour. Du point de vue de la cliente, elle ne perçoit pas cette modification du cadre participatif qui vient de s'opérer et poursuit son échange avec l'opératrice. En effet, en chevauchement du tour d'Adrien, elle propose finalement une indication sur l'arrondissement dans lequel se trouve la station (l. 16). Puis, après une pause de 0.9 secondes, Samira énonce directement la suggestion proposée par son collègue (l. 18-19) et ne tient pas compte de l'information donnée par la cliente au tour précédent. Mlle Riton répond, après une longue pause, un nom de rue associé à la station de départ « la station euh:m gailleton\ » (l. 21).

Extrait 4b :

```
18 SAM et euh le dernier vélo vous l'avez pris aujourd'hui à quel
19     endroit\
20     (1.2)
21 RIT euh:: à à:: la station euh:m gailleton\
22     (0.4)
23 SAM et vous l'avez remis à gailleton\
24     (0.4)
25 RIT voilà
26     (0.2)
27 SAM d'accord .h [à quelle heure/]
28 RIT      [ `fin:/          ] attendez je j` l'ai% pris j`
    adrR -----%
29     l'ai x et:: .h j` l'ai pris à gailleton c`t à dire le matin:/
30     j` l'ai remis à la station: euh::\ .h euh j'en sais rien XXX
31     `fin:\ .hh j` l'ai remis dans le::: sixième/
```

L'opératrice répond par un énoncé assertif « et vous l'avez remis à gailleton\ » (l. 23), marqué par une intonation descendante. La cliente valide l'assertion de l'opératrice (l. 25), puis cette dernière continue la séquence de questions/réponses en demandant l'heure vers laquelle elle a reposé le vélo (l. 27). L'extrait se termine par une auto-réparation initiée par Mlle Riton qui, en chevauchement de la fin du tour de Samira, reformule l'indication géographique de la station où elle a pris le vélo, en ajoutant une information temporelle, à savoir « le matin » (l. 29). Elle montre ainsi qu'elle tient compte de la dernière question posée par l'opératrice, puis elle précise qu'elle a reposé le vélo « dans le::: sixième/ » (l. 31).

L'analyse de ces deux extraits a permis de montrer deux manières de solliciter une personne externe à l'interaction principale, par un énoncé soit explicite, soit implicite. Dans les deux cas, l'opératrice ne réalise aucune suspension de l'interaction avec le client, et les professionnels entre eux établissent un regard mutuel. Ils exhibent ainsi leur alignement réciproque dans la résolution collaborative des problèmes pratiques auxquels est confronté l'un d'entre eux. L'ajustement des professionnels par rapport au dispositif se caractérise par un maintien de l'interaction principale en parallèle de l'interaction secondaire qui se superpose à la première, permettant une collaboration reconnaissable entre les professionnels dans la résolution d'un problème émergent dans l'activité de l'opératrice.

4 Conclusion

A travers quatre extraits tirés du corpus LocBike, nous avons essayé de montrer comment les professionnels peuvent s'adapter au dispositif technologique, ou bien agir sur le dispositif à des fins pratiques pour leurs actions, pouvant donner ainsi lieu à des transformations ou des multiplications du cadre participatif. Nous avons décrit différentes modalités dans la constitution et la gestion des cadres de

participation comme un accomplissement pratique lorsqu'un collègue de l'opérateur est impliqué dans l'interaction. De manière générale, l'émergence d'une interaction parallèle entre les professionnels est étroitement liée à l'activité en cours dans l'interaction principale, et dépend fortement du contexte et du topic dans lequel sont engagés l'opérateur et le client. De plus, lors d'une modification du cadre participatif, le collègue collabore quasi systématiquement à l'oral. Malgré le fait que les professionnels chevauchent l'interaction principale, ils exhibent une préférence vers une collaboration verbale pour aider l'opérateur dans la résolution d'un problème avec le client. Ainsi, nous avons montré que ces actions peuvent être à la fois publiques (i.e. mise en attente explicite) et cachées (i.e. conversations simultanées) par rapport aux clients.

De fait qu'il s'agisse d'interactions publiques, c'est-à-dire que l'intégralité de l'interaction principale est partagée publiquement par l'ensemble des professionnels présents dans l'environnement immédiat de l'opératrice, cela positionne le collègue comme un *bystander* tel que le définit Goffman (1981). En effet, ce locuteur potentiel a accès à l'échange en train de se construire entre les participants principaux. Il peut observer et écouter simultanément la conversation en cours, et peut être alors sollicité ou s'auto-sélectionner comme prochain locuteur à un moment donné de l'interaction, modifiant ainsi le cadre participatif de l'interaction principale.

Cependant, l'émergence de modification de cadre participatif reste une action rare dans les appels au service LocBike. Sur l'ensemble des données, nous avons recensé très peu d'occurrences de ce phénomène. Cela peut s'expliquer par la compétence des professionnels enregistrés qui, de ce fait, ont moins besoin d'interventions extérieures à des fins de collaboration. Enfin, dans ce type de séquence, les professionnels mobilisent fortement l'établissement de regard mutuel en complément des énoncés oraux auto-initiés par l'opérateur ou hétéro-initiés par les collègues. L'importance du multimodal est également rendue manifeste par des ajustements de posture de la part des professionnels afin de s'orienter mutuellement vers un objet pertinent dans la collaboration de l'activité. Ces ajustements contribuent ainsi à la reconfiguration dynamique et située des cadres participatifs au cours de l'activité dans lesquelles sont engagés les professionnels.

Conventions de transcription

Transcription des phénomènes annotés dans la parole en interaction⁷ :

=	Enchaînement immédiat (latching)
[]	Chevauchement
x	Segment inaudibles, mais le nombre de syllabes est identifiables
(inaud.)	Segment inaudibles, mais le nombre de syllabes est non identifiable
(boit ; voit)	Hésitation entre deux segments
(matin)	Segments incertains
: : : ::	Allongement bref, moyen ou long
-	Troncation
.h	Aspiration
h	Expiration, soupir
b`jour	Elision non standard
(2.1)	pause chronométrée
(.) (...)	pauses non chronométrée, inférieures à 0.2 secondes
/\ ou // \	Montée et chute intonative (plus ou moins forte)
BONjour	Saillance perceptuelle
((tousse))	description d'une production multimodale perceptible et reconnaissable à l'audio

Transcription des phénomènes multimodaux :

	Opérateurs	Clients	Collègues
Description gestes, ex : samG	§	£	@
Description regards, ex : samR	+	\$	%

Références bibliographiques

- Brassac, C., Fixmer, P., Mondada, L. & Vinck, D. (2008). Interweaving Objects, Gestures, and Talk in Context. *Mind, Culture and Activity : An International Journal*, 15(2), 208-233.
- Colón de Carvajal, I. (2010). La mobilisation des artefacts technologiques dans l'interaction : analyse linguistique et multimodale des pratiques professionnelles en centres d'appels. Thèse en Sciences du Langage, Université Lyon 2. Disponible en ligne [<http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00632408/fr/>]
- De Stefani, E. (2006). L'accomplissement du contexte pendant les courses au supermarché. Espace, objets et cadre participatif. *Verbum*, 28(2-3), 201-229.
- Goffman, E. (1961). *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. New York: Doubleday Anchor.
- Goffman, E. (1963a). *Stigma*. London: Penguin.
- Goffman, E. (1963b). *Behaviour in Public Places: Notes on the Social Organisation of Gathering*. New York: Free Press.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public*. New York: Basic Books.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis: An essay on the organization of experience*. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, 32, 489-1522.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. (2004). Participation. In Duranti, A. (Ed.) *A Companion to Linguistic Anthropology*. Maldan, MA: Blackwell, 222-244.
- Haddington, P. & Keisanen, T. (2009). Location, mobility and the body as resources in selecting a route. *Journal of Pragmatics*, 41(10), 1938-1961.
- Kendon, A. (1990). *Conducting interaction: Patterns of behavior in focused encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Luff, P., Heath, C., Sanchez Svensson, M., Hindmarsh, J. & Vom Lehn, D. (2002). Configuring Awareness. *Journal of Collaborative Computing*, 11(3-4), 317-347.
- Mondada, L. (2004). Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : Le pointage comme pratique de prise du tour. *Cahiers de Linguistique Française*, 26, 169-192.
- Mondada, L. (2005). Espace, langage, interaction et cognition : une introduction. *Intellectica*, 41-42, 7-23.
- Mondada, L. (2006a). Multiactivité, multimodalité et séquentialité : l'organisation de cours d'actions parallèles en contexte scolaire. Dans Guernier, M.-C., Durand-Guerrier, V. & Sautot, J.-P. (Eds.) *Actes du colloque IVDA Interactions Verbales, Didactiques et Apprentissage. (Lyon mai 2005)*. Besançon : Presses Universitaires de Franche Comté, 45-72.
- Mondada, L. (2006b). Video Recording as the Reflexive Preservation-Configuration of Phenomenal Features for Analysis. In Knoblauch, H., Raab, J., Soeffner, H.-G. & Schnettler, B. (Eds.) *Video Analysis*. Bern: Lang.
- Mondada, L. (2006c). L'ordre social comme un accomplissement pratique des membres dans le temps. *Médias & Culture*, 2, 85-119.
- Mondada, L. (2006d). Participants' online analysis and multimodal practices: projecting the end of the turn and the closing of the sequence. *Discourse Studies, special issue on Discourse, Interaction and Cognition*, 8, 117-129.
- Mondada, L. (2007). Multimodal resources for turn-taking: Pointing and the emergence of possible next speakers. *Discourse Studies*, 9(2), 195-226.
- Mondada, L. (2008). Documenter l'articulation des ressources multimodales dans le temps : la transcription d'enregistrements vidéo d'interactions. Dans Bilger, M. (Ed.) *Données orales, les enjeux de la transcription*. Perpignan : Presses Universitaires de Perpignan, 127-155.

- Rae, J. (2001). Organizing Participation in Interaction: Doing Participation Framework. *Research on Language and Social Interaction*, 34(2), 253-278.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Blackwell.
- Schegloff, E. A. (1995). Parties and talking together: Two ways in which numbers are significant for talk-in-interaction. In Ten Have, P. & Psathas, G. (Eds.) *Situated order: Studies in the social organization of talk and embodied activities*. Washington, DC: University Press of America, 31-42.
- Traverso, V. (2009). Cadres, espaces, objets et multimodalité : invariants et variations. Dans Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (Eds.) *Les interactions en site commercial*. Paris : Éditions du CNRS, 45-77.

¹ Cette étude fait partie d'un point d'analyse spécifique développée dans mon travail de thèse qui traite de façon générale la mobilisation des artefacts technologiques dans l'interaction en centre d'appels, cf. Colón de Carvajal (2010).

² Voir également Rae (2001).

³ Voir aussi Mondada (2005), (2006b) ; De Stefani (2006) ; Brassac & alii (2008) ; Haddington & Keisanen (2009).

⁴ La notion d'interaction « focalisée » est à distinguer de la notion d'interaction « non focalisée » (unfocused interaction) qui renvoie aux formes de coprésence sans coordination de l'attention, voir Goffman (1981 : 185).

⁵ Si le client a envoyé récemment un message électronique au centre d'appel de Locbike, cela expliquerait que son dossier est en cours de traitement, et par conséquent, qu'il n'est pas encore imprimé et classé dans les classeurs.

⁶ Nous comprenons au tour de l'opératrice (l. 18) qu'Adrien demande des informations sur le « dernier » vélo emprunté par la cliente, sur le vélo du jour de l'appel.

⁷ Extrait de la convention ICOR développée au sein du Groupe ICOR (téléchargeable intégralement sur le site internet de CLAPI : <http://clapi.univ-lyon2> [au 01/09/2010]).