

Christine DEVELLOTTE, Richard KERN et Marie-Noëlle LAMY (dir.) (2011), *Décrire la conversation en ligne. Le face à face distanciel*, Lyon, ENS Éditions.

Marie Van Cranenbroeck

Marie Van Cranenbroeck est doctorante au Département de communication de l'Université catholique de Louvain. Courriel : marie.vancranenbroeck@uclouvain.be.

En 1987, Jacques Cosnier et Catherine Kerbrat-Orecchioni coordonnaient le livre *Décrire la conversation*, dans la lancée du mouvement interactionniste. L'ouvrage partait de trois conversations en présentiel enregistrées (audio et vidéo) et analysées sous différents aspects (gestes, mimiques, volume et tours de parole, aspects verbaux et non verbaux...) par des membres du Groupe de recherches sur les interactions communicatives (GRIC, Lyon 2).

Presque 25 ans plus tard, les auteurs de l'ouvrage *Décrire la conversation en ligne* prolongent le travail de ces chercheurs, en s'intéressant aux conversations multimodales en ligne, via Internet.

Comme pour la recherche de 1987, l'ouvrage part d'un corpus commun, composé de sept dialogues réalisés par visioconférence poste à poste et clavardage écrit (MSN), plus une conversation ayant également été filmée de l'extérieur. Les cinq locuteurs de ces huit conversations ont ensuite été interviewés par Christine Develotte.

Avant de passer en revue les différents chapitres qui composent ce livre, notons ici qu'il débute par un cadrage conceptuel autour, notamment, des notions d'affordance, de conversations en ligne faiblement et fortement multimodales.

Approche éthologique

Cosnier et Develotte ont choisi d'analyser quatre conversations extraites du corpus, dont celle qui a été enregistrée de l'extérieur, complétées par les interviews. Ils envisagent leur recherche sous l'angle de l'éthologie compréhensive (au sens de Goffman, 1973), en veillant à décrire les dialogues de la manière la plus globale possible, en les reliant avec leurs aspects techniques et institutionnels.

À partir de ces éléments, les deux chercheurs ont relevé un certain nombre de données quantitatives à propos des aspects verbaux (nombre de mots, débit, tours de parole, etc.) et non verbaux (regards, mimiques, sourires, gestes). Les résultats montrent notamment qu'il y a

davantage de mimiques qu'en 1987, que l'activité faciale joue un rôle essentiel et que même si l'autre locuteur n'y a pas accès, la conversation filmée de l'extérieur révèle que les gestes ne sont pas absents. Enfin, les auteurs soulignent que les différences interpersonnelles restent bien présentes :

Un certain nombre de ces paramètres (statuts, compétences techniques, histoire relationnelle, etc.) ont déjà été mentionnés ci-dessus et les résultats quantitatifs (quantité de paroles, de mimiques, d'adaptateurs extracommunicatifs) démontrent que comme dans les face à face présentiels étudiés en 1987, chaque interactant présente des particularités personnelles, ce que nous avions appelé alors « profils interactifs » : le dispositif technique ne gomme pas les différences de comportements relationnels interindividuels voire culturels, certains sont plus bavards que d'autres, plus gestualisants, etc., et ceci se voit aussi bien en ligne qu'en présentiel (p. 42).

Médiation technologique

Le plus souvent, les travaux qui s'intéressent à la dimension technologique de la communication mettent en avant les aspects de distorsion ou de limitation des interactions :

Most of the work done on video-mediated interaction has focused on the idea that the communication technology is assumed to restrict or distort the interaction in some way (Ruhleder et Jordan, 2001) (p. 51).

Au cours de ce chapitre, Anthony J. Liddicoat va se pencher plus particulièrement sur les moments-clés de la conversation multimodale en ligne, c'est-à-dire l'ouverture, les interruptions et la clôture des dialogues, afin d'interroger l'incidence de la dimension technologique. Les résultats de son analyse indiquent que ce ne sont pas seulement des conversations en face à face médiatisées, mais que l'aspect technologique et la multimodalité tiennent une place importante au sein même des conversations. Le passage au clavardage écrit permet, par exemple, de pallier un problème technique ou de passer certaines étapes habituelles de la conversation en face à face.

Approche multimodale

Dans le prolongement du chapitre de Liddicoat et en se focalisant sur les phases d'interruption des dialogues, Marie-Noëlle Lamy et Rosie Flewitt montrent comment la multimodalité des

conversations en ligne permet aux locuteurs de collaborer et de passer outre les interruptions afin de continuer à dialoguer. Pour ce faire, les deux auteurs du chapitre ont sélectionné un extrait du corpus, une conversation entre deux locuteurs dont la langue maternelle différait. Elles ont analysé, à l'exemple de la géosémiose (Scollon et Scollon, 2003), l'importance de l'environnement (interactionnel, visuel, spatial, sonore) à l'intérieur du discours d'une conversation en ligne.

Contexte spatial et cadre

Dans ce chapitre, Michel Marcoccia souligne l'importance de l'espace et du cadre au sein d'une conversation multimodale en ligne. L'auteur va observer les « effets de site » sur les conversations du corpus et montrer que, si les espaces sont visibles grâce à la visiophonie, ils sont aussi et surtout fragmentés, ce qui n'est pas sans conséquence sur l'interaction :

Comme le soulignent Fischer et Tenbrink (2003) ou Licoppe et Relieu (2007), ce n'est pas la séparation des espaces qui pose problème dans la visiophonie mais plutôt le fait que les participants ont le sentiment que l'espace est partagé alors qu'il ne l'est pas, ou, au moins, qu'il l'est de manière extrêmement problématique. En d'autres termes, l'illusion de partager un espace incite les interactants à se comporter comme en face à face, alors que « la multiplication de problèmes interactionnels ne cesse de leur rappeler que tel n'est pas le cas » (Licoppe et Relieu, 2007, p. 12) (p. 100).

Le cadre influence également les conversations en ligne. Il sera plus simple pour deux locuteurs de construire un cadre partagé s'ils se situent dans un même type de lieu. De même, le cadre d'une interaction par visiophonie peut favoriser (ou non) la tonalité de la conversation, un dialogue entre deux locuteurs se trouvant à leur domicile sera plus familier que s'ils étaient sur leur lieu de travail, par exemple. L'espace peut aussi être une source de perturbation. C'est le cas avec la présence d'un témoin, qui peut même devenir un destinataire concurrent.

Enfin, alors que l'on attribue souvent à Internet le fait de désocialiser l'environnement, ce chapitre montre au contraire qu'en contexte de visiophonie, l'espace et le cadre sont des enjeux au cœur même de l'interaction.

Organisation des tours de parole

En s'intéressant aux chevauchements, Véronique Traverso se penche sur les situations où les locuteurs d'une conversation en ligne s'expriment en même temps et observe comment l'espace conversationnel est partagé, comment ces moments de chevauchement sont gérés et réparés par les participants. Pour ce faire, l'auteur a d'abord relevé un certain nombre de données quantitatives avant de distinguer les différents passages où apparaissent ces chevauchements (après une pause, lors d'une transition entre échanges) et comment ils sont résolus, réparés ou abandonnés.

Traverso remarque notamment que, dans le cadre des conversations en ligne du corpus, les chevauchements sont bien suivis par des moments de réparation, mais que ceux-ci sont assez rares. Ce phénomène pourrait être expliqué par la consigne donnée aux locuteurs, à savoir que la conversation en ligne devait durer au moins 10 minutes. L'auteur soupçonne donc que les locuteurs ont favorisé la fluidité du dialogue en évitant les moments de rupture que sont les temps de réparation.

Gestion de l'éthos

Avant de développer son analyse, Hugues Constantin de Chanay pose d'abord les contours de la définition d'éthos :

L'éthos est la synthèse des images complexes que les participants construisent d'eux-mêmes de manière ininterrompue au fil de l'interaction via ces multiples modes d'attribution (p. 147).

L'auteur choisit comme corpus la seule conversation enregistrée à domicile et analyse la voix, les postures, les gestes et les mimiques des locutrices. Il montre que l'effet de la médiation technique sur la construction de l'éthos est infime sur le plan de l'éthos revendiqué (le dire), mais est plus important sur le plan de l'éthos projeté (le montrer). Et même si Hugues Constantin de Chanay nuance cette observation avec un autre extrait de la conversation en ligne choisie, il attribue le manque de fluidité dans la conversation à ce décalage entre le dire et le montrer (normalement synchrones, en face à face).

Pour conclure

Comme le souligne Catherine Kerbrat-Orecchioni dans son bilan, et les auteurs des différents chapitres, la conversation en ligne est multimodale, multicanal et plurisémotique. Ces caractéristiques ont une incidence sur le dialogue, même si certains effets sont tempérés par l'habituatlon au dispositif.

Décrire la conversation en ligne est un ouvrage utile à plusieurs niveaux. Les chercheurs qui travaillent sur les conversations en ligne y trouveront bien sûr des outils, des pistes méthodologiques. Nous avons choisi d'exposer les conclusions des chercheurs, mais l'ouvrage recense un travail méthodologique très fin, ainsi que de nombreux prolongements possibles. Le livre peut également intéresser les chercheurs qui utilisent ce dispositif pour mener des entretiens, car il éclaire indirectement les forces et les faiblesses de la méthode (effets de site, habituation, gestion de l'éthos, importance de l'environnement...).

Bibliographie

GOFFMAN, Erving (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne*, tome 1, *La présentation de soi*, Paris, Minuit.

SCOLLON, Ron, SCOLLON, Suzie W. (2003), *Discourses in Place : Language in the material world*, Londres-New York, Routledge. DOI : [10.4324/9780203422724](https://doi.org/10.4324/9780203422724)

Marie Van Cranenbroeck, « Christine DEVELOTTE, Richard KERN et Marie-Noëlle LAMY (dir.) (2011), *Décrire la conversation en ligne. Le face à face distanciel* », *Communication* [En ligne], Vol. 30/2 | 2012, mis en ligne le 04 décembre 2012.