

## ***LES OUVERTURES DES WEBCONFERENCES : QUELLES SPECIFICITES ?***

---

**Clair-Antoine Veyrier,**

Docorant CIFRE en Sciences du Langage

[clair-antoine.veyrier@univ-montp3.fr](mailto:clair-antoine.veyrier@univ-montp3.fr) + 33 4 67 14 58 61

[clair-antoine.veyrier@intercall.com](mailto:clair-antoine.veyrier@intercall.com) +33 4 99 13 27 69

### **Adresses professionnelles**

Laboratoire Praxiling UMR 5267 (UM3 - CNRS) ★ 17, rue Abbé de l'épée ★ 34090 Montpellier

Genesys Conferencing ★ Le Triade 1 ★ 215, Rue Samuel Morse ★ CS 69004 ★ 34967 Montpellier

---

**Résumé** : Cet article propose d'analyser les pratiques de participants dans l'ouverture de conférences à distance dans une perspective d'analyse de conversation. L'analyse s'appuie sur un corpus vidéo de webconférences enregistrées dans une entreprise. En nous appuyant sur une collection d'ouvertures de webconférences, nous proposons de décrire comment les participants tiennent compte des spécificités de l'environnement sociotechnique dans l'organisation située de leurs actions. Nous montrons que des séquences spécifiques reconfigurent les ouvertures des réunions.

**Mots clés** : analyse des usages, CSCW, analyse de conversation, conférence web, réunion de travail, ouvertures.

**Summary**: This article presents an investigation of the organization and structures of talk-in-interaction over work distant meetings. The analysis is based upon naturally occurring interactions consisting on a corpus of video recorded webconferences in a company. Focusing on a collection of openings, I aim to describe how participants take into account the sociotechnical context in the accomplishment of their actions. I show how specific sequences of talk reconfigure meeting openings.

**Mots clés** : Conversation analysis, Computer supported cooperative work (CSCW), webconference, work meeting, openings.

## Les ouvertures des webconférences : quelles spécificités ?

L'utilisation de technologies affecte le travail dans les organisations et les entreprises ainsi que son organisation. En particulier, la numérisation engage des modifications profondes dans les processus de travail.

Nous rappellerons tout d'abord que les travaux des Workplace Studies (Suchman 1987, 2007 ; Luff, Hindmarsh et Heath 2000) se sont focalisés sur la façon dont les personnes organisent leur travail et le coordonnent avec d'autres pour accomplir leurs tâches. Ainsi, d'après Schmidt (2000, 149) le rôle premier des Workplace Studies est de démanteler les conceptions de sens commun du travail coopératif selon lequel l'ordre serait déjà acquis, en analysant comment les actions coopératives sont accomplies par des pratiques routinières. Dans cette perspective, le courant des CSCW s'intéresse à l'organisation sociale et interactionnelle de la technologie dans des environnements organisationnels complexes qu'il s'agisse d'un travail à distance ou non. Leur contribution principale est de réorganiser la façon dont nous concevons les interactions sociales ordinaires et institutionnelles (Luff 2000, 3).

Cet article propose d'analyser dans cette perspective, un cadre particulier d'interactions sociales, à savoir les réunions à distance. Nous souhaitons interroger la place de la technologie dans l'organisation de l'interaction et son imbrication avec celle-ci dans un contexte de réunion à distance soutenu par un dispositif de webconférences. Comme le soulignent Hutchby et Barnett (2005), il n'est cependant pas suffisant de soutenir que la technologie détermine les interactions sociales, il est nécessaire d'étudier leurs relations à travers l'analyse de données naturelles (2005, 148). Ainsi dans une perspective d'analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique (Garfinkel 1967/2007, Schegloff 1968) à partir d'un corpus de réunions en situation naturelle, nous souhaitons identifier les procédures, ou méthodes utilisées par les participants pour réaliser une webconférence. Cette analyse des procédures utilisées par les participants, moment par moment, tour par tour, nous permettra

d'identifier si des séquences spécifiques liées aux technologies sont identifiables dans notre corpus.

Comme dans tout type d'interaction, Boden (1994) distingue trois phases principales aux réunions : l'ouverture, le développement et la clôture. Notre attention portera dans cet article sur la séquence d'ouverture. Il nous paraît pertinent dans l'avancée de notre travail de se focaliser sur cette phase pour plusieurs raisons. Tout d'abord parce que, comme le souligne Schegloff, "openings are likely place in which to find differences" (1979, 25). Cette remarque est d'autant plus pertinente que les ouvertures de réunions web impliquent systématiquement la manipulation d'artefacts. D'autre part, l'analyse des pratiques sociales prenant en compte les logiques situées des participants a un intérêt pratique pour la conception de solutions de webconférence. Cette analyse des pratiques interactionnelles peut avoir des retombées pratiques sur le développement des processus d'entrée en webconférence. Enfin, la littérature sur les ouvertures téléphoniques (Schegloff 1968, 1979, 1986) ou les réunions (Boden 1994, Fornel 1994, Mondada 2007, Ford 2008, Asmuss et Svennevig 2009) nous permettra d'analyser de manière contrastive les ouvertures des réunions web.

### 1- RÉUNIONS ET TECHNOLOGIES

#### 1.1- Communications unifiées et webconférences

Les réunions à distances sont supportées par un ensemble de dispositifs technologiques plus ou moins complexes. On observe un continuum entre les outils qui comprennent l'audio (par le téléphone ou la Voix sur IP), le partage de document, le chat, la vidéo... On peut dégager ainsi trois grandes catégories de dispositifs : ceux qui donnent un accès uniquement audio (audioconférences), ceux supportés par le web (webconférences), et enfin ceux permettant une mise en relation visuelle des personnes (les visioconférences et salles de téléprésence). Bien que les conférences audio soient les solutions les plus communément répandues au sein des entreprises, une plus grande attention a été portée par les chercheurs sur les

dispositifs impliquant de la vidéo comme les visioconférences ou visiophones (Périn et al. 1985, Périn et Gensollen 1992, Fornel 1994, Cardon et Licoppe 2000, Lalhoul 2007, Mondada 2007) ou plus récemment la téléprésence (Bonu 2006, 2007, 2008).

Nous nous focaliserons dans cet article sur les webconférences, que nous définirons comme des conférences audio (par téléphone ou Voip) supportées par une interface (web ou client) permettant de gérer la conférence (ajout/suppression de participant, présence...), de partager des applications ou le bureau, et intégrant d'autres fonctionnalités comme un chat. Contrairement aux webconférences « pure web », dans les deux dispositifs étudiés (Genesys Meeting Center et InterCall Unified Meeting), chaque participant peut se connecter indifféremment à la salle de conférence en utilisant son simple téléphone, un ordinateur (avec la VoIP pour la voix) ou les deux comme c'est le cas dans la plupart de nos enregistrements effectués. Chaque participant se connecte à la partie audio ou à la partie web selon les outils disponibles dans son environnement. Ainsi, ces applications tendent vers ce que l'on nomme la « communication unifiée » définie comme la convergence et l'interopérabilité d'outils de communication hétérogènes.

## **1.2– Les réunions de travail, une pratique instrumentée**

*Meetings are, by their very nature, talk. Talk, talk and talk. (Boden 1994, 82)*

En se focalisant sur les interactions verbales, Boden (1994) a pu montrer l'importance de la parole dans l'organisation d'une entreprise. Elle a montré comment des actions localement situées ont des conséquences globales dans l'organisation d'une réunion. Dans son ouvrage, elle analyse l'organisation séquentielle des réunions et notamment leur ouverture. Dans une orientation inspirée de Goffman, elle décrit le mouvement de mise en ordre de la réunion, le passage où l'on :

*bracket out the busy workday while bracketing in the local meeting membership- into the interaction order and the organizational tasks at hand. (Boden 1994, 90)*

Ford (2008) poursuit cette analyse en prenant en compte notamment les ressources non-voicales utilisées pour accomplir le passage à la

réunion officielle. Elle pointe les différentes stratégies interactionnelles pour permettre ce passage d'une interaction non-focalisée à une interaction focalisée.

D'autre part, Mirivel et Tracy (2005) se sont intéressés aux discours des pré-réunions en montrant le rôle des discussions préalables à la mise en ordre de réunion comme partie prenante des réunions.

Bien que Boden ou Mirivel aient dans leur corpus une réunion en téléconférence (Boden 1994, 97-98, Mirivel et Tracy 2005), peu d'attention est portée dans ces études au rôle du dispositif dans l'organisation séquentielle des réunions. Or si on définit les réunions comme des dispositifs sociotechniques appuyés,

*« d'une part sur des pratiques institutionnelles et des représentations [...] et d'autre part sur un dispositif matériel (la salle, les équipements) composé de systèmes plus ou moins "interopérables" » (Lahlou 2007, 65)*

il devient alors nécessaire de prendre en compte le dispositif dans l'analyse. Enfin, en tant que conversation multipartite où plus de deux participants sont engagés dans l'interaction (Schmitt 2006, 71), elles diffèrent aussi des conversations téléphoniques canoniques dyadiques, en ce qu'elles engagent plus de deux participants.

## **1.3– De l'organisation séquentielle des conversations ordinaires au téléphone à celle des réunions audio augmentées.**

Des travaux plus anciens sont basés sur des données issues de communications médiatisées. C'est le cas du téléphone avec les travaux de Schegloff (1968, 1979, 1986) dont les analyses se basent sur un corpus de conversations téléphoniques. Cependant, dans ces études, à l'origine de l'analyse de conversation, le téléphone n'est pas à proprement parler pris en compte. Schegloff (ibid.) a mis en avant quatre formes de séquences spécialisées des ouvertures téléphoniques : le summons-answer qui assure l'attention mutuelle, l'identification et la reconnaissance, les salutations qui tendent à garantir une ratification mutuelle des participants (Goffman 1963) ainsi que la séquence du « Howareyou », qui est la dernière séquence avant l'introduction du premier thème. Dans l'examen de cette forme

particulière d'ouverture, la description de la première séquence de summons-answer prend en compte le dispositif technique. En effet, dans cette paire adjacente,

*[...]What the « answerer » referred to in the distribution rule is answering is a summons, for that is the class to which telephone rings are assimilated [...]. (Schegloff 2002, 333)*

La sonnerie du téléphone est de fait prise en compte dans l'analyse. Cependant, les conversations téléphoniques ne sont pas étudiées *per se*, mais le téléphone est pris comme « un autre outil pour l'analyse du parler-en-interaction » (Schegloff 2002, 293). Il s'agit dans cette perspective d'un « outil à travers lequel d'autres phénomènes sont reflétés »<sup>1</sup> (Schegloff 2002, 290). Mais la question du lien entre la structure du parler-en-interaction et les propriétés technologiques du téléphone n'est pas posée.

Des travaux plus récents sur la téléphonie mobile (Relieu 2002, Hutchby et Barnett 2005, Arminen 2005, Arminen 2006) replacent l'analyse du parler-en-interaction dans son contexte technologique. Hutchby et Barnett (2005) offrent une comparaison des séquences d'ouvertures téléphoniques fixes et mobiles en Grande-Bretagne en montrant certaines persistances dans la structure des séquences d'ouvertures, mais aussi des spécificités avec notamment la séquence de localisation et la question de l'identification. Arminen (2005, Arminen et Leimonen 2006) soutient de son côté que la différence est systématique dans son corpus finnois. La divergence entre ces deux résultats proviendrait selon lui d'une distinction négligée entre « organisation séquentielle » (sequential order) et « structure de la séquence » (sequence order). Selon cet auteur, l'organisation des séquences ne concernerait que la relation entre les tours de parole alors que l'organisation séquentielle porterait sur l'organisation de tout type de mouvement, action, énoncé. Il s'agirait dans ce sens de l'organisation du « parler-et-action-en-interaction ». Cette distinction semble difficile si l'on considère qu'un tour peut être composé par des éléments non verbaux. Cela présuppose d'autre part une distinction entre énoncés et actions. L'ethnométhodologie propose en

revanche de penser que faire et dire sont imbriqués dans une relation organisationnelle.

## 2- MÉTHODOLOGIE

Notre objet de recherche nécessite de prendre en compte les objets techniques en tant qu'éléments pertinents pour les participants dans la production et la compréhension des actions en cours. Lorsque l'on s'intéresse à l'organisation, au déroulement d'une réunion, il est possible d'interroger les participants sur leurs propres pratiques en leur demandant un récit postérieur à la réunion. Cependant, ces formes d'enquêtes basées sur la production de verbalisation de l'action, qu'il s'agisse d'entretien ou de récit, ne sont pas les plus appropriées pour décrire et analyser l'organisation locale de l'interaction telle qu'elle est accomplie par des moyens qui reposent sur des ressources multimodales. Ainsi, ce qui nous intéresse est la parole-en-interaction, c'est-à-dire telle qu'elle est énoncée dans son contexte écologique, non provoquée par le chercheur.

Dans cette perspective, l'utilisation d'enregistrements audio privilégie l'analyse de l'activité où le verbal joue un rôle structural fondamental. Ce qui justifie l'étude des conversations téléphoniques est d'une part l'accessibilité des données et d'autre part l'argument selon lequel en se limitant à l'audio des conversations téléphoniques, le chercheur se limite et a accès aux mêmes ressources interactionnelles que les participants eux-mêmes. Cependant, Mondada (2008, §82) souligne que cette tradition d'analyse de conversation téléphonique sur la base de données audio doit être poursuivie par l'usage de la vidéo pour prendre en compte les nouvelles médiations technologiques. En effet, Zimmerman (1992) montre la pertinence du bruit du clavier d'ordinateur dans l'analyse des conversations d'opérateurs téléphoniques. Le bruit du clavier d'ordinateur est utilisé comme ressource pertinente par les participants dans l'interaction. Le dispositif d'enregistrement des données a un caractère fondamental et doit être adapté à la situation communicationnelle analysée. Witko (2001) souligne l'importance par exemple du placement du micro pour saisir l'activité verbale dans une large salle de conseil. De son côté, Ford (2008) pointait la nécessité de faire un pont avec un

---

<sup>1</sup> "a device through which are refracted other phenomena[...]"

enregistrement audio lorsqu'elle devait changer de cassette vidéo pour l'enregistrement.

Dans une réunion à distance, les participants sont par nature géographiquement dispersés. Une première solution qui s'offrait à nous était de nous appuyer sur la fonction d'enregistrement de réunion que propose le service. Bien qu'offrant l'avantage d'être un dispositif peu intrusif, cela n'était pas suffisant dans notre perspective de recherche. L'enregistrement n'est déclenché que lorsque le modérateur est déjà dans la salle de réunion et lance l'enregistrement. Un découpage de l'ouverture de réunion est déjà prédéfini, excluant l'entrée dans la salle de réunion. D'autre part, ce point de vue « neutre » (celui du système) se limite à l'audio et aux éléments copartagés durant la réunion. Cela réduit l'activité des participants à la seule fenêtre partagée effaçant une possible multi-activité des participants pendant la réunion que cela soit en ligne ou dans son contexte écologique. Ainsi, nous avons opté pour plusieurs niveaux écologiques d'enregistrement. Tout d'abord, nous avons procédé à l'enregistrement de l'environnement en ligne d'un participant à l'aide d'un logiciel de capture vidéo d'écran (Camtasia). Cet enregistrement est doublé par un enregistrement vidéo du même participant avec un cadrage de dos focalisé sur l'ordinateur et le téléphone utilisé lors des réunions (cf. Figure 1). Ce dispositif vise à sauvegarder la multimodalité de l'interaction et saisir l'orientation des participants en lien avec les objets artefactuels. Le choix du positionnement du dispositif d'enregistrement a été déterminé selon une observation préalable.

La présente étude se base sur un corpus vertical (Charnet à paraître) élaboré à partir de l'enregistrement d'une quinzaine de réunion. Il s'agit de réunions chez plusieurs groupes stabilisés et dont l'usage du dispositif est routinier. Le corpus est donc composé d'une collection d'ouvertures de réunion. Elles sont de différents types : réunion organisationnelle, workshop, présentation. D'autre part, nous avons pu avoir un panel de tailles de réunion avec trois tendances dans notre corpus : petites (3-5 personnes), moyennes (10-18 personnes) et grandes (aux alentours de 60 personnes).



**Figure 1 Dispositif d'enregistrement**

### **3 – ANALYSE**

#### **3.1 - Planification et organisation des réunions**

Dans notre corpus d'observation, les réunions sont planifiées et non pas lancées à la volée, qu'elles soient régulières ou ponctuelles. Cela ne signifie pas que d'autres fonctionnements soient absents, mais le dispositif d'enregistrement rend plus difficile et aléatoire la saisie de ce type plus particulier de réunion ad hoc. La planification d'une réunion projette un cadre de participation attendu, une délimitation temporelle, des actions possibles et attendues. Le modérateur planifie la réunion et envoie une invitation individuelle par courriel définissant à minima l'objet, l'heure de début et la durée prévisionnelle, ainsi que les personnes requises ou optionnelles (par l'adressage du courriel). Le courriel contient aussi le lien et les informations nécessaires pour joindre la réunion. Dans le cas d'une acceptation, celle-ci s'ajoute à l'agenda de la messagerie du participant. Dans notre corpus, la projection de l'ouverture de la réunion est donc systématiquement attendue et partagée par l'ensemble des participants, ce qui n'est pas toujours le cas dans les ouvertures téléphoniques décrites par Schegloff. Les invitations individuelles et l'absence de lieu de réunion spécifié soulignent l'orientation du dispositif vers une connexion entre personnes

et non pas entre sites de l'entreprise ou dispositifs (une salle de réunion équipée spécifique). Mondada (2007) souligne que dans les visioconférences multipoints la désignation des partenaires par un toponyme est « un mode d'identification typique [...] et qui s'oriente vers les sites comme destinataires collectifs » (2007, 149). Ce mode d'identification est totalement absent de notre corpus. Les participants localisés sur un même site lors d'une réunion par webconférence restent dans leur environnement et ne se déplacent pas pour se rassembler dans une même salle (bien que des salles équipées existent). L'absence de matériel spécialisé nécessaire pour rejoindre la réunion (les employés ont tous un téléphone et/ou un ordinateur à disposition dans le cadre de leur travail) réduit les contraintes spatiales de la localisation de la réunion. Nous verrons que cette organisation spatiale a une incidence sur les séquences d'identification et le déroulement du pré-meeting.

### 3.2 – Connexion à la webconférence

Le lancement d'une réunion web peut se faire de différentes manières selon la configuration matérielle à disposition. Le participant (ou le modérateur) peut lancer séparément la réunion audio avec son téléphone et la partie web à partir de son ordinateur et ensuite s'identifier afin que les connexions web et téléphonique correspondent à la même personne. D'autre part, il peut lancer la réunion à partir d'un lien dans une invitation ou à partir d'une application installée sur son ordinateur qui va permettre de débiter de manière synchronisée et automatisée la réunion sur la partie web et de se faire appeler pour rejoindre la partie audio de la réunion sur un téléphone. Ainsi même si le téléphone est un dispositif utilisé, les catégories d'appelant/ appelé ne sont pas pertinentes. C'est chaque participant qui produit l'action de rejoindre la salle : qu'il compose le numéro lui-même ou qu'il se fasse appeler automatiquement en cliquant sur un lien. Seuls les statuts de modérateur ou de participant sont pertinents à l'ouverture d'une réunion, définissant l'ordre d'arrivée à une réunion (celle-ci est toujours initiée par le modérateur qui sera donc toujours le premier à entrer dans la salle de réunion).

L'extrait suivant présente un participant qui a lancé dans un premier temps la réunion audio avec son téléphone et se connecte ensuite à la

réunion par internet. Le participant est dans l'attente du lancement de la réunion par son modérateur. Exceptionnellement, le chercheur était resté présent lors de cet enregistrement. Le participant (PAR) produit un discours sur l'action en cours adressé au chercheur (CHE) sans que ce dernier le sollicite.

```

1  PAR  faudra qu'tu montres les
2      films à tout le monde
3      parce que::: avec genesys
4      meetin center tu tu
5      t'cliques sur un
6      lien (0,6)
7      %main pointe v/ écran%
8      et après >ils m'appellent
9      %va et viens main ->
10     immédiat- < (0,2)
11     --entre l'écran et PAR-->
12     là tu vois j'dois (2) (1)
13     -----%           %pointe v/
14                               téléphone->
15  CHE  faut taper le
16  par  ----->
17     num[éro::      ]
18  par  ----->
19  PAR  [che te l'ai]
20     -----
21     je me connecte*d'abord au
22     -----%tend bras->
23     téléphone (0,4) parce que
24     -----%
25     ce truc prend du temps
26     <pointage vers écran>
27     si j'utilise le lien
28                               ↔
29     (.) ça va me démarrer la
30     ---pointe écran----->
31     session (0,2), mais (0,2)
32     -----%
33     ca va pas m'ap- m'appeler
34     parc'que : ils ont bloqué
35     le fait que le système
36     appelle internationalement
37     (0,3)
38  CHE  Oui
39     (2,9)
40  *    you will now be placed
41     at the conference
42  par  %clic souris%
43  *    (4) bip (2,3)          (2)
44                               Image 1
45  PAR  hi L01 it's PAR
46  L01  (xxx)

```

### Extrait 2 réunion web 1

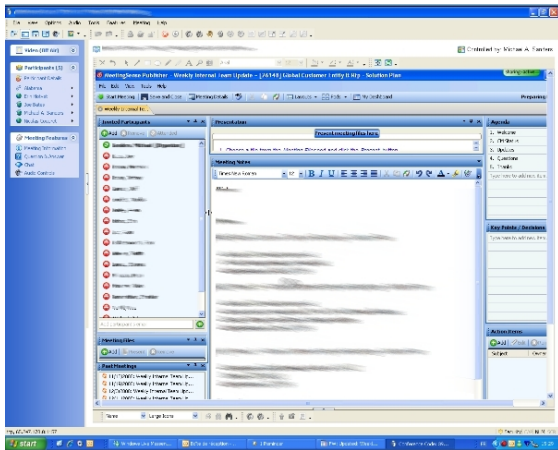


Image 1

Dans cet extrait, PAR formule une requête (1.1-2), suivie d'une extension justifiant celle-ci. L'extension de PAR (1.6-17) montre qu'il traite son action en cours (se connecter à la partie audio avant le web) comme une action non attendue. Celle-ci est en effet pointée et fait l'objet d'explicitations et de justifications (1.12-13 et 1.18-20). Cette action est donc sélectionnée par le participant comme un phénomène saillant et devant être explicitée au chercheur. La procédure utilisée ici pour se connecter à la réunion est comparée à celle utilisée avec un autre dispositif (1.3-6). L'affordance (Gibson 1979 ; Norman 1999) de pouvoir se faire appeler (1.7) ou non (1.19), c'est-à-dire les possibilités d'action sur l'artefact, explicite les différentes stratégies utilisées par le participant pour se connecter à la réunion. L'ordre des actions est inversé lorsque cette affordance n'est pas disponible. Le participant se connecte « d'abord au téléphone » parce que cela prend du temps (1.13-14) alors que dans le premier cas en se connectant par un lien « ils m'appellent immédiat- » (1.7-8). Le discours sur l'action en cours met à jour ces procédures utilisées. La préférence pour le premier dispositif d'une part et la stratégie utilisée dans l'autre cas pour se connecter d'autre part, montre qu'il n'est pas indifférent pour le participant de rejoindre la réunion par le web (sans l'audio) avant le téléphone.

### 3.3 – Identification / Entrée dans la salle de réunion.

Dans le cadre des échanges de webconférence, l'ensemble des participants connectés est inscrit dans la « liste des participants » permettant de visualiser leur statut (en train de

se connecter, connecté par le web, l'audio ou les deux) et leur activité (en train de parler, silencieux ou micro coupé). Denouël définit l'identifiant dans le cadre de la messagerie instantanée comme « une ressource interactionnelle publique, résultat d'un procédé d'autoréférenciation produit puis affiché dans la buddy list » (2008,7). Dans notre cas, l'identifiant est inscrit par le participant préalablement à son entrée en réunion. Il semble moins constituer une auto-présentation que la première partie d'une séquence d'identification/reconnaissance. L'organisation spatiale des réunions dans notre corpus où chaque participant se connecte individuellement à la réunion favorise une autoréférenciation nominale et non pas catégorielle ou toponymique. Nous n'avons observé que des identifiants composés du prénom seul ou suivi du nom. Le cadre institutionnel d'une réunion limite l'usage de pseudonymes. Seules les personnes qui se connectent uniquement à l'audio ne procèdent pas à cette inscription d'un identifiant. Elles sont marquées dans la liste par leur numéro de téléphone.

L'entrée dans la salle de réunion est signalée par l'apparition du nom (ou numéro de téléphone) dans la fenêtre « liste des participants » et du statut « en train d'appeler » suivie par un bip lors de l'entrée effective dans l'espace sonore de la réunion. L'utilisation d'un téléphone pour l'audio nous pousse à les comparer avec les ouvertures d'appels téléphoniques. Dans la téléphonie fixe, l'appariement sonnerie du téléphone et réponse du type allo (summons-answer) est orienté vers l'assurance de la disponibilité du canal de communication.

Il semblerait que l'enjeu pour le participant rejoignant la réunion ne soit pas tant la disponibilité du canal de communication (la réunion est programmée et lancée par le modérateur) que de savoir quelle est l'activité pertinente en cours au moment il rejoint la réunion. Ainsi, la notification visuelle et sonore est-elle traitée séquentiellement par les participants comme un *summons* projetant une seconde partie de paire adjacente ou comme une simple notification de présence (*presence awareness*)?

Dans l'extrait 3, la réunion a été lancée, mais n'a pas encore commencé. Le modérateur est

en train d'expliquer les problèmes qu'il a rencontrés avec un document de travail. L'entrée de deux participants l.3 et l.6 n'interrompt pas le locuteur en place. L'énoncé inaudible (l.5) en chevauchement est seulement repris et complété dans la construction de la phrase (l.9-10)

1 L02 uh I just got an install:  
 2 here an:d uh  
 3 \* bip bip  
 4 so I think my  
 5 security [xx  
 6 \* [bip bip  
 7 when I created the  
 8 document it had uh:  
 9 changed my security  
 10 Setting

### Extrait 3 réunion web 2

Le traitement séquentiel du bip par les participants déjà entrés en réunion dépend de son placement dans l'organisation séquentielle de réunion et du contexte écologique de cette entrée en réunion. Dans l'extrait 3, le placement du bip dans le cours d'une unité de construction de tour (UCT) ne projette pas de réponse. Le traitement est similaire lorsque le participant se connecte en retard par rapport à l'horaire annoncé et que la réunion est lancée.

1 L01 so: I'am not too sure  
 2 it's:: uh:: just our  
 3 office or (.) general\  
 4 \* bip bip  
 5 (3,5)  
 6 MOD hello greg  
 7 (1,5)  
 8 L02 hi guys  
 9 L03 Hi

### Extrait 4 réunion web 3

Dans l'extrait 4, deux personnes sont déjà présentes dans la réunion (L01 et MOD). Un participant L02 entre dans la conférence (l.4), ce qui est notifié par un bip alors que L01 termine juste son tour de parole (l.3). Le placement du bip d'entrée en réunion est donc dans un environnement préférentiel contrairement à l'extrait précédent. Le long silence (l.5) qui suit l'entrée de L02, n'est pas reconnu par celui-ci comme une absence remarquable puisque l'ouverture semble se dérouler normalement. Le tour suivant le bip (l.6) est réalisé non pas par le locuteur en action L01, mais par le modérateur de la

réunion (MOD). Dans notre corpus, le bip est systématiquement traité par le modérateur (lorsqu'il y a une réponse). Arminen et Leimonen (2006, 40) pointent d'ailleurs un nouveau type de summons-answer dans les appels de téléphonie mobile où la réponse à l'interpellation du téléphone est personnalisée et comporte des informations sur l'appelant grâce au dispositif de présentation des numéros. De manière similaire, dans l'extrait 4, le tour de MOD (l.6) est constitué par une salutation et un terme d'adresse. Cependant, dans le cas du téléphone mobile, cette identification par le dispositif n'est pas assurée pour les deux parties car il s'agit d'une reconnaissance par le système d'un numéro déjà connu dans le répertoire des contacts de l'appelé.



Figure 2 Exemple de liste des participants

Dans la webconférence, l'interpellation inclut une auto-identification inscrite par le participant à l'écran. On traite l'inscription scripturale de l'identité et la reconnaissance comme un appariement asynchrone où l'inscription du nom projette une identification-reconnaissance lors du premier tour suivant le bip.

L'extrait 6 présente une ouverture de réunion d'audioconférence. L01 rejoint la réunion de MOD (l.1).



1 \* bip bip  
 2 (2)  
 3 MOD hello  
 4 (5,5)  
 5 L01 hello  
 6 (.)  
 7 MOD hi bob  
 8 L01 %hi pier (.) how're you  
 9 doin%  
 10 MOD good good

#### Extrait 5 réunion audio 4

Cet extrait montre qu'à la différence d'une ouverture de webconférence, le « hello » (l.3) n'est pas une salutation, mais la seconde partie de la paire de l'interpellation (l.1). Les salutations et l'identification interviennent aux l.7-8 de manière similaire aux appels téléphoniques ordinaires. Ainsi, on peut bien attribuer une réorganisation des séquences d'ouverture à l'environnement sociotechnique de la webconférence, et non pas seulement à la situation multipartite des réunions à distance. On peut résumer ainsi l'ouverture des interactions d'une webconférence par les étapes suivantes :

- 1 P : identification scripturale + bip ((identification + notification de présence))
- 2 M : hi + nom ((Salutation 1<sup>ère</sup> partie/ Reconnaissance))
- 3 P : hi ((Salutation 2<sup>ème</sup> partie)).

Il semble que dans la webconférence, le premier tour joue le rôle d'une pré-séquence multimodale. Il projette le placement préférentiel d'une paire adjacente de salutations qui permet de valider la situation de co-présence des participants (Relieu 2007). Cette séquence a une portée locale, la reconnaissance du participant, mais aussi plus globale. Elle informe sur l'orientation des participants dans l'activité en cours : celle de l'attente du modérateur en vue de l'ouverture de la réunion.

#### 3.4 – Pre-meeting et ouverture de la réunion.

Les participants ne se connectent pas exactement en même temps à la réunion. L'ouverture de la réunion par le modérateur connaît une extension. Le mouvement de mise en ordre vers l'activité de réunion est retardé par la vérification des participants. Celle-ci ne

prend pas la forme d'un tour de passage en revue des participants (Mondada 2007). Elle n'est donc pas toujours produite verbalement. Dans certains cas, un tour est produit pour constater une absence (extrait 6).

should we wait fo:r uh edith/

#### Extrait 6 réunion 090112GRD1

Cette absence projette d'ailleurs d'autres séquences qui retardent l'ouverture de la réunion (extrait 7). Remarquons que dans l'extrait 7, la vérification de la disponibilité d'un participant est traitée en dehors du dispositif de webconférence par chat.

1 MOD let me try to ping her to  
 2 °see::f uh:: she's  
 coming°\  
 3 ((ouverture fenêtre  
 contact msn))  
 4 ((sélection du contact))  
 5 ((ouverture fenêtre  
 chat))  
 6 (7)  
 7 ((MOD écrit au contact))  
 8 ((apparition message  
 contact))  
 9 Ok she's comin

#### Extrait 7 réunion web 5

L'introduction de l'objet pertinent de la connexion en webconférence, c'est-à-dire l'ouverture officielle de la réunion n'intervient en fait que lorsqu'une majorité de participants attendus est connectée.

La transition vers l'ouverture est souvent amorcée par une particule telle que « so » ou « alright » qui précède un énoncé du type « let's get started ». Des actions non-voicales sont parfois engagées telles que le partage d'un document de travail pour orienter les participants vers le début de la réunion.

#### 4- CONCLUSION

Les analyses que nous avons développées dans cet article visent à contribuer à la description de l'organisation située des actions sociales en prenant en compte les spécificités de l'environnement sociotechnique. Nous avons montré comment les participants tiennent compte localement du dispositif dans la coordination de leurs activités. Les ouvertures de réunions sont un lieu privilégié, mais non exclusif pour analyser la prise en compte

spécifique du dispositif et son imbrication dans la gestion de l'interaction.

## CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION

**PAR** locuteur<sup>2</sup>  
\* téléphone  
[ chevauchements  
(.) micro-pause  
(0.3) pauses en secondes  
/\ intonation montante/ descendante\  
((rire)) phénomènes non transcrits  
: allongement vocalique  
immédiat- troncation  
& continuation du tour de parole  
= enchaînement rapide  
xxx segment incompréhensible  
(il va) transcription incertaine  
°bon° murmuré

## NOTATION DES GESTES<sup>3</sup>

% % indique le début/la fin d'un geste de PAR, 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.

----> continuation du geste aux lignes suivantes

Image 1 renvoie au moment précis auquel se rapporte le screen shot reproduit.

## BIBLIOGRAPHIE

Arminen, I. (2005), 'Sequential order and sequence structure - the case of incommensurable studies on mobile phone calls', *Discourse Studies* 7(6), 649--662.

Arminen, I. & Leinonen, M. (2006), 'Mobile phone call openings: tailoring answers to

personalized summonses', *Discourse Studies* 8(3), 339--368.

Asmuss, B. & Svennevig, J. (2009), 'Meeting Talk: An Introduction', *Journal of Business Communication* 46(1), 3-22.

Barske, T. G. (2006), 'Co-constructing Social Roles In German Business Meetings: A Conversation Analytic Study', PhD thesis, University of Illinois at Urbana-Champaign.

Boden, D. (1994), *The business of talk : organizations in action*, Polity press, Cambridge.

Bonu, B. (2007), 'Connexion continue et interaction ouverte en réunion visiophonique', *Réseaux* 144(5), 25-57.

Bonu, B. (2006), 'L'interaction visiophonique dans son contexte : le cas d'un "aparté silencieux", *Verbum : La pertinence du contexte : contributions de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle* 26(2 - 3), 257-278.

Cardon, D. & Licoppe, C. (2000), 'Technologies de l'information et de la communication en entreprise : théories et pratiques', Ecole d'été de l'Association pour la Recherche Cognitive.

Charnet, C. (à paraître), 'Constitution de collections transversale et verticale : à la recherche de traces d'usages lors d'accès à des services d'un Espace Numérique de Travail (ENT)', *Cahiers de Praxématique*.

Denouël-Granjon, J. (2008), 'Les interactions médiatisées en messagerie instantanée Organisation située des ressources sociotechniques pour une coprésence à distance', Thèse, Université Montpellier III.

Ford, C. E. (2008), *Women speaking up : getting and using turns in workplace meetings*, Palgrave Macmillan, Basingstoke ; New York.

Fornel, M. d. (1994), 'Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique', *Réseaux* 12(64), 107-132.

Garfinkel, H. (2007), *Recherches en ethnométhodologie*, Presses Universitaires de France, Paris.

Gibson, J. (1979), *The Ecological Approach to Visual Perception*, Houghton-Mifflin.

<sup>2</sup> Tous les noms dans les transcriptions ont été changés.

<sup>3</sup> Inspirée des conventions ICOR 2007.

- Hutchby, I. (2005), 'Incommensurable' studies of mobile phone conversation: a reply to Ilkka Arminen', *Discourse Studies* 7(6), 663-670.
- Hutchby, I. & Barnett, S. (2005), 'Aspects of the sequential organization of mobile phone conversation', *Discourse Studies* 7(2), 147-172.
- Lahlou, S. (2007), 'L'activité de réunion à distance', *Réseaux* 144(5), 59-101.
- Luff, P.; Hindmarsh, J. & Heath, C. (2000), Introduction, in Paul Luff, Jon Hindmarsh & Christian Heath, ed., 'Workplace Studies : Recovering Work Practice and Informing System Design', Cambridge University Press, Cambridge, pp. 1-26.
- Mondada, L. (2007), 'Imbrications de la technologie et de l'ordre interactionnel', *Réseaux* 144(5), 141-182.
- Norman, D. A. (1999), 'Affordance, conventions, and design', *interactions* 6(3), 38--43.
- Périn, P.; Gensollen, M.; (1992), *La communication plurielle : l'interaction dans les téléconférences*, La Documentation française, Paris.
- Périn, P.; Lacoste, M. & Mouchon, J. (1985), 'La visioconférence : aux limites d'une analyse conversationnelle', 3(13), 137 - 147.
- Relieu, M. (2002), 'OUVRIR LA BOITE NOIRE Identification et localisation dans les conversations mobiles', *Réseaux* 102-103, 20-47.
- Schegloff, E. A. (2002), 'Beginnings in the Telephone', in J.E. Katz & M. Aakhus, ed., 'Perpetual Contact: Mobile communication, private talk, public performance', Cambridge University Press, Cambridge, pp. 284-300.
- Schegloff, E. A. (1986), 'The routine as achievement', *Human Studies* 9, 111-151.
- Schegloff, E. A. (1968), 'Sequencing in Conversational Openings', *American Anthropologist* 70(6), 1075-1095.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973), 'Opening up closings', *Semiotica* 8, 289-327.
- Schmidt, K. (2000), 'The critical role of workplace studies in CSCW', in Paul Luff, Jon Hindmarsh & Christian Heath, ed., 'Workplace Studies Recovering Work Practice and Informing System Design', Cambridge University Press, , pp. 141-149.
- Schmidt, K. (2002), 'The Problem with 'Awareness': Introductory Remarks on 'Awareness in CSCW'', *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 11(3), 285--298.
- Schmitt, R. (2006), 'Interaction in work meetings', *Revue française de linguistique appliquée* XI(2), 69-84.
- Schwartzman, H. B. (1989), *The meeting : gatherings in organizations and communities*, Plenum Press, New York.
- Suchman, L. A. (2007), *Human-machine reconfigurations plans and situated actions second edition*, Cambridge University Press.
- Witko, A. (2001), 'Le Conseil municipal Une analyse du discours en interaction dans un polylogue institutionnel', Thèse, Université Lyon 2.
- Luff, P.; Hindmarsh, J. & Heath, C., ed. (2000), *Workplace studies : recovering work practice and informing system design*, Cambridge University Press, Cambridge, UK; New York, NY, USA