Le problème de l'adresse en situation d'interaction plurilocuteurs dans les avions de la patrouille maritime

Isabelle Léglise

▶ **To cite this version:**

Isabelle Léglise. Le problème de l'adresse en situation d'interaction plurilocuteurs dans les avions de la patrouille maritime. Kostulski K., Trognon A., eds. Communication interactive dans les groupes de travail, Presses Universitaires de Nancy, pp.183-204, 1998. halshs-00137726

HAL Id: halshs-00137726
https://shs.hal.science/halshs-00137726

Submitted on 21 Mar 2007

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Léglise, I., 1998, « Le problème de l'adresse en situation d'interaction plurilocuteurs dans les avions de la patrouille maritime », in Kostulski K., Trognon A., eds, *Communication interactive dans les groupes de travail*, Presses Universitaires de Nancy, 183-204.

Isabelle LEGLISE
Université Paris 7

Le problème de l'adresse en situation d'interaction plurilocuteurs dans les avions de la patrouille maritime

1. Une situation d'interaction plurilocuteurs : les avions de la patrouille maritime

Les équipages des avions de patrouille maritime français, "les Patmar", sont composés de 14 personnes. Le rôle de chacun ainsi que les missions qu'ils doivent réaliser sont bien spécifiques. Chaque équipage est une entité, elle-même bien définie, habituée à travailler ensemble, qui possède des rituels, façons de faire, et même un nom. Les avions de la Patrouille Maritime sont chargés de missions militaires, d'information ou d'accompagnement de forces, comme de missions civiles lors de sauvetages en mer par exemple. Il s'agit pour l'avion arrivant sur une zone, de repérer, pister, classifier des objets marins ou sous-marins. Pour cela, l'opérateur chargé de la part tactique, décide de lancer une dizaine de bouées immergées sonar. Des opérateurs "acoustiques" écoutent les bouées, repèrent des bruits susceptibles de trahir la présence de l'objet recherché, effectuent toutes les mesures nécessaires pour définir la vitesse de l'objet et sa cinématique, puis, tentent de le catégoriser... Les bouées sont en général lancées "à l'aveugle" en fonction d'informations plus ou moins certaines sur l'emplacement supposé des objets recherchés, et on n'obtient pas forcément les informations recherchées au premier lancement de bouées. Il s'agit alors d'analyser les informations reçues et d'élaborer des hypothèses sur le nouvel emplacement des objets, lancer de nouvelles bouées pour poursuivre l'analyse...

1.1. 14 participants, mais des sous-groupes de locuteurs

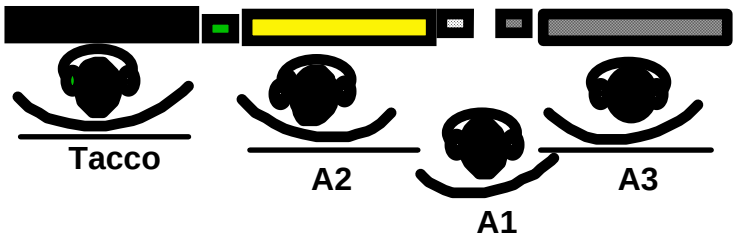
L'équipage est réparti tout au long de l'avion : hormis le pilote, le copilote et deux mécaniciens situés à l'avant de l'avion, le reste de l'équipage se trouve aligné, côte à côte, sur le côté de l'avion : il comprend notamment un navigateur, un radariste, un opérateur chargé de la tactique et trois opérateurs acousticiens. En fonction de la mission de chacun, des sphères de communication, de coopération, existent. Il s'agissait pour nous, de les mettre à jour et de les analyser[1].

---

[1] Ce travail a fait suite à une demande, provenant de l'industrie aéronautique. Sur la question de l'intervention, voir notamment Léglise (1997). Il a été effectué en collaboration avec P. Soulard, ergonome d'Artis Facta et en liaison avec le laboratoire d'ergonomie du CNAM.

Devant l'inefficacité et la fausseté du modèle émetteur-récepteur, Hymes (1972) proposait de s'intéresser plutôt aux "participants"[2] des échanges. Sont considérées comme participants, toutes les personnes présentes lors des interactions, qu'elles prennent ou non la parole. Dans les avions de la patrouille maritime, 14 opérateurs sont physiquement présents. On serait donc tenté de dénombrer 14 participants aux échanges, or, la situation est bien plus complexe, les 14 opérateurs ne s'adressant pas mutuellement tous la parole, se subdivisant en sous-groupes (modulables en fonction de l'activité en cours) et d'autres personnes ou instances, non présentes, pouvant s'immiscer dans les conversations, nous le verrons.

4 opérateurs, qui communiquent essentiellement entre eux, nous ont plus particulièrement intéressés : 2 opérateurs acousticiens se partagent un travail de veille et de gestion de bouées immergées (A2 et A3). Ils ont les mêmes postes de travail. L'opérateur A1 a un rôle de coordination des 2 autres. Sans poste de travail, il est aussi privé de siège et se place, en général aux côtés de ses collègues sur un siège de fortune. Ils sont en liaison, essentiellement via le téléphone de bord, avec l'opérateur chargé de la tactique (Tacco), qui récupère les informations en provenance de l'acoustique pour prendre des décisions. Il est également un supérieur hiérarchique.



Situation des 4 opérateurs

Pour cette étude, des enregistrements audio et vidéo de différentes missions, correspondant à plusieurs dizaines d'heures de communications, ont été réalisés. Habituellement, en ergonomie, l'analyse de la coopération dans le travail passe par une analyse des communications[3] basée sur des études souvent quantitatives et classificatoires : nombre, orientation, structure, contenu des communications sont encodés suivant l'intuition des analystes.

---

[2]"Long traditional in our culture is the threefold division between speaker, hearer, and something spoken about. […] Even if such a scheme is intended to be a model, for descriptive work it can not be. Some rules of speaking require specification of three participants [addressor, addressee, hearer (audience), source spokersman, addressees ; etc.]; some of but one, indifferent as to role in the speech event; some of two, but of speaker and audience (e.g a child); and so on. In short, serious ethnographic work shows that there is one general, or universal, dimension to be postulated, that of participant. The common dyadic model of speaker-hearer specifies sometimes too many, sometimes too few, sometimes the wrong participants."

[3] "Le chemin privilégié par lequel l'analyse ergonomique atteint la coopération est la communication (Rogalsky, 1989 ; Falzon, 1991). La communication apparaît comme le point de repère central pour l'étude de l'action collective (Navarro, 1993). Les modalités des communications révèlent au chercheur ergonome la "concertation" entre les opérateurs, et par conséquent leur "coordination" et leur "coopération" (Desnoyers, 1993)." Bruno Maggi in Cazamian P., Hubault F. , Noulin M., 1996, *Traité d'ergonomie*, Toulouse : Octarès Editions.

Il s'agit par exemple de définir, dans une première étape, qui parle et à qui, pour ensuite retracer des flux de communication, puis, de catégoriser les énoncés codés, souvent en terme d'actes de parole. C'est le cas notamment de l'approche adoptée par Darses et Munduteguy (1997) sur ce même terrain. Or, pour revenir à la première étape de l'analyse, qui correspond à un premier contact avec le matériau verbal, étape de base mais essentielle, définir à qui s'adresse un énoncé est loin d'être simple.

2. Le problème de l'adresse et des destinataires

2.1. Des réserves

Alors que le seul moyen de communication prescrit dans l'avion est le téléphone de bord, on observe deux autres types de communications : chuchotées par dessus l'épaule du voisin direct, ou criées, elles sont alors audibles dans un rayon de 2 mètres. Lors de communications à voix criée par exemple, les opérateurs (4) situés dans un rayon de deux mètres sont des auditeurs potentiels. Dans le cas d'un énoncé prononcé dans le téléphone de bord, les auditeurs potentiels sont l'équipage au complet.

Donner l'identité de l'interlocuteur privilégié à l'écoute de tout énoncé, correspond donc à faire des choix interprétatifs certains sur la base de la compréhension du cours d'action[4] par l'analyste. On entrevoit la difficulté de cette démarche qui doit avoir lieu avant même l'analyse, et dont les résultats (des statistiques par exemple) constitueront la base de l'analyse à venir...

De plus, ce n'est pas parce qu'un énoncé est plus ou moins formellement adressé à tel interlocuteur, que l'information ne profite pas aux autres, sans parler des cas de trope communicationnel par exemple, où, par l'intermédiaire d'un locuteur on s'adresse en fait à l'autre[5]...

L'exemple suivant illustre la difficulté d'un quelconque encodage :

(1)

A1 : — ensuite / la 1 tu3 la gardes	A1—>A3
A3 : — non non je la je la balance	A3—>A1
A2 : — ouais il3 balance la 1	A2—>A1 + ?
A1 : — ouais	A1—>A2 ? / A3 ? / A2 + A3
A3 : — la 45 faut que je mette à la place	
A1 : — la 45 ouais affirm	

Ici, s'il est assez clair que A1 s'adresse à A3 en (1), (adresse directe en "tu", réponse en "je"), dans la troisième prise de parole, A2 s'autosélectionne. C'est donc bien qu'il a entendu ce qui précède, qui ne lui était pas "adressé" et prend position dans la

[4] bien que ce terme revoie à une théorie bien spécifique en ergonomie (Theureau, 1992), je l'emploie ici dans une acception proche du sens commun "actions en cours".

[5] cf notamment l'exemple très parlant, cité par C. Kerbrat-Orecchioni (1995), de la femme du boulanger et de la Pomponette...

discussion de A1 et A3. Si, à nouveau, il est assez clair qu'il s'adresse alors à A1 (en parlant de A3 à la troisième personne), quel statut donne t'on à cet énoncé prononcé en présence de A3 ? [A2, volant au secours de A3, mais ne lui octroyant qu'une place de délocuté, lui refuse ainsi la position énonciative de colocuteur, susceptible de reprendre en charge un énoncé, et ceci alors que A3 est présent et donc auditeur potentiel...]

Quant à la quatrième prise de parole "ouais" de A1, à qui est-ce destiné : à A2, à A3, aux deux ? On entrevoit la complexité de la situation et l'impossibilité de recourir à un encodage simple, nécessairement réducteur et arbitraire. Ce qui est fort gênant si l'objectif est la définition de zones de coopération entre opérateurs.

2.2. Traces de l'allocution et de la délocution

Si l'encodage est réducteur et pose d'énormes problèmes méthodologiques[6], il permet toutefois de déterminer quels sont les interlocuteurs privilégiés et de faire un pas préliminaire vers la définition de relations duelles de coopération. Un moyen de répondre à la question : qui parle à qui ? et comment ? correspondait à chercher des marques de l'interlocution dans le discours.

Certaines formules d'adresse existent, telles que le prénom ou le statut du locuteur en vocatif, mais elles constituent 1% des traces de l'interlocution relevées, ce qui confirme l'observation des conversations familières, selon laquelle les appellatifs ne sont que très peu présents (Traverso, 1993). Je me suis donc intéressée aux traces de l'allocution et de la délocution telles que pronoms personnels, impératif, possessifs, localisation du locuteur... ce qui permet de désambiguïser un certain nombre d'énoncés.

Les traces de l'interlocution dans le corpus :

Formes :	Allocution	délocution
pronoms personnels + toniques	tu, on, te... toi	il, on, le... lui
adjectif et pronom possessif	ton, ta les tiennes	son, ses les siennes
prénom ou fonction	Vocatif	prénom
localisation	avant / derrière	devant / derrière
	Impératif	*

La grande majorité des cas correspond à l'utilisation de pronoms, personnels ou possessifs, et d'adjectifs, associée à des déplacements, gestes et regards. On doit tenter de lier "indices discrets et décisifs, de nature verbale […] clairs, mais leur présence dans le texte conversationnel est exceptionnelle", et "d'autres types d'indices qui présentent l'inconvénient d'être non discrets, donc plus délicats à interpréter […] : la teneur des propos, qui peuvent "concerner" plus directement tel ou tel interlocuteur potentiel, […] l'orientation du corps et la direction du regard" (Kerbrat-Orecchioni, 1995). Un tel

6 M. Lacoste (1991) s'interroge notamment sur l'adéquation des approches quantitatives et classificatoires de la communication. Sur les approches quantitatives : "par définition, elles ne rendent pas compte des significations échangées, de l'intention en jeu, de la valeur attachée à l'action et, d'une manière générale, elles en livrent une vision purement comportementale, dont l'interprétation reste ensuite problématique".

travail a nécessité dans notre cas de nombreuses heures de discussions et de confrontations entre analystes, chaque analyste reconstruisant sa propre interprétation de la situation...

Concernant les indices discrets, clairs, le supérieur hiérarchique est appelé par sa fonction "Tacco", un peu à la manière de "chef" ou du grade "commandant" au vocatif. Il s'agit souvent de réclamer son attention, dans un téléphone de bord saturé de nombreuses informations. A noter également, l'utilisation de localisateurs pour renvoyer aux opérateurs acousticiens (toi derrière, à l'avant), A3 étant situé spatialement à l'arrière de l'avion et A2 vers l'avant. Ci-dessous un exemple de corpus indicié en fonction des locuteurs[7] :

(2)

A2 :— si tu$_3$ peux en prendre une de plus ? Est-ce que tu$_3$ peux en prendre ? derrière$_3$ là ? non tu$_3$ peux pas ?

A3 : — non non tout le reste faut que je garde mais les tiennes$_2$ t$_2$'en fait quoi ?

A2 : — ben prends$_3$ les si tu$_3$ veux

A2 : — euh / Pat$_1$ / on$_{2+3}$ les prend à la place des: on$_{2+3}$ laisse tout le reste ?

A1 : — ouais ouais on$_1$ va demander on$_1$ va demander

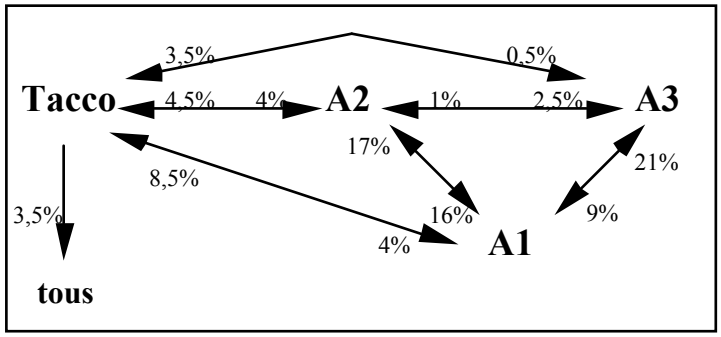
(3)

A1 : — euh Tacco$_T$ / on$_2$ commence à prendre l'audio à l'avant$_2$

3. Intérêt et limites de la méthode quantitative

3.1. Les flux de communication

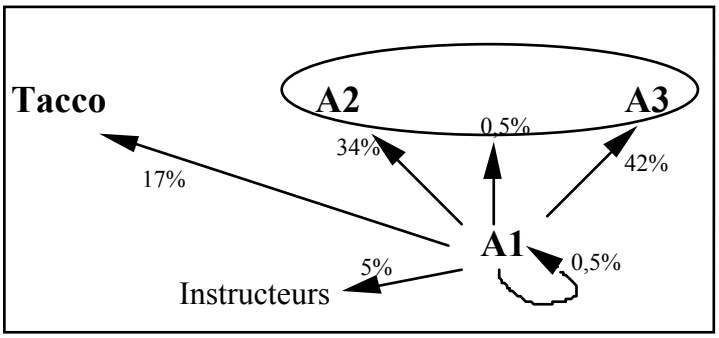
Toutes les prises de parole ont été encodées, grâce au repérage des marques d'interlocution, et ce, afin de déterminer les flux de communication de chaque opérateur.



Flux des communications

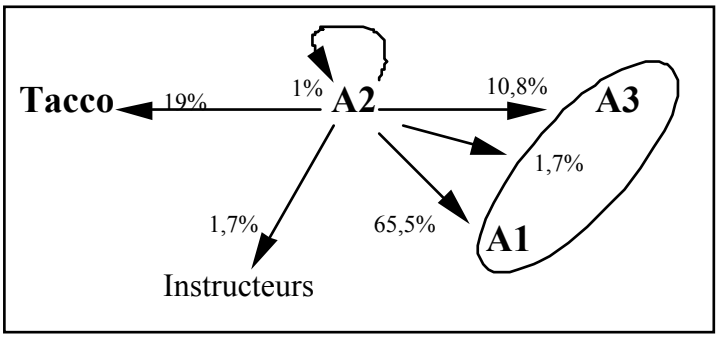
[7] 1 renvoie à A1, 2 à A2, 3 à A3 et T à Tacco, sans différenciation entre allocutaire et délocuté, places d'interlocution qui sont assez faciles à inférer dans l'extrait proposé. Les communications dans le téléphone de bord sont soulignées.

C'est de loin A1 le plus loquace, puisqu'il regroupe à lui seul 46,5% des prises de parole. A2 rassemble 23% des prises de parole, A3, 14%. Le Tacco en rassemble 12%.



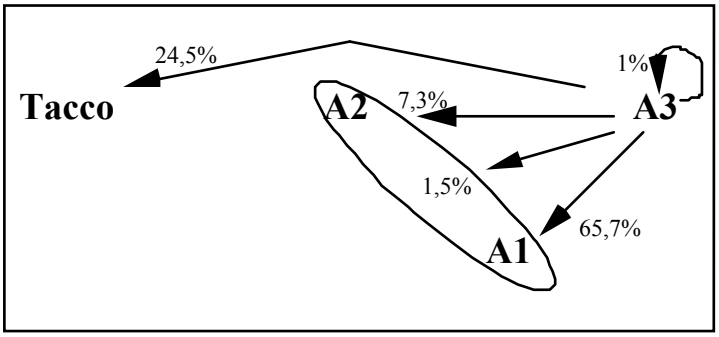
Communications de A1

A1 s'adresse à A3 et à A2, légèrement plus au premier (42% contre 34%), sans doute en raison de la moindre expérience de A3 et des conseils qu'il lui prodigue. Toutefois, les répartitions en types de marques d'interlocution sont d'une remarquable homogénéité : 90% des marques sont en allocution et 10% en délocution. A1 parle autant de A2 à A3 que de A3 à A2, en la présence respective de l'autre.



Communications de A2

A2 et A3 s'adressent essentiellement à A1, à plus de 65% de leurs prises de parole. Une vingtaine de % des communications est adressée au Tacco, une dizaine de l'un à l'autre. Les résultats sont exemplairement symétriques.

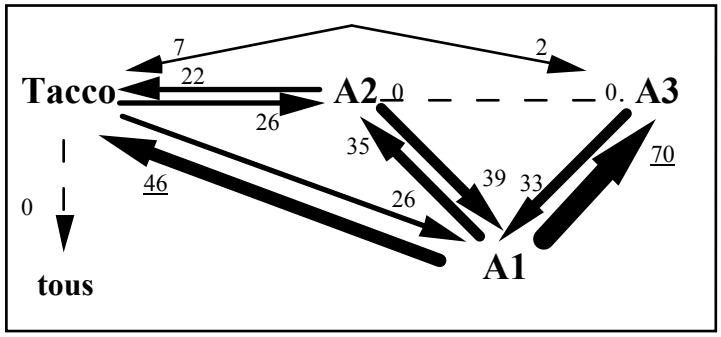


Communications de A3

On remarque que, d'après des critères formels, extrêmement peu de communications sont explicitement adressées à plusieurs interlocuteurs, seulement 0,5% des énoncés de A1 sont à la fois adressés à A2 et à A3. En moyenne, c'est 1% des énoncés qui sont explicitement pluri-adressés, quasiment autant que d'énoncés monologiques auto-adressés, où les locuteurs "pensent à haute voix". Ce résultat est très significatif et quelque peu problématique, nous le verrons.

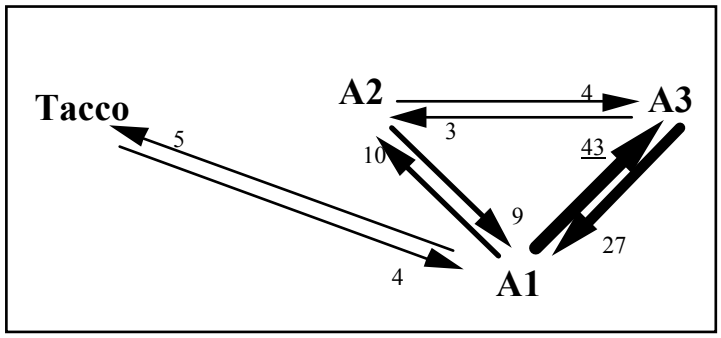
3.2 En fonction de l'activité, des coopérations et des rôles différents :

En revanche, on observe des coopérations différentes, en fonction des phases de l'activité des opérateurs. Lors des activités de classification, les échanges entre A1 et le Tacco augmentent ; en phase de configuration, les communications s'intensifient entre A1 et A2 ; enfin, lors de l'analyse a posteriori, A1 s'adresse énormément à A3, ce qui ne signifie cependant pas pour autant qu'il y a coopération. En fonction de l'activité, on voit également apparaître des rôles[8].



Communications lors de l'Analyse a posteriori : 21,5% des communications

Très clairement la discussion passe par A1 qui s'en fait un relais vers le Tacco.

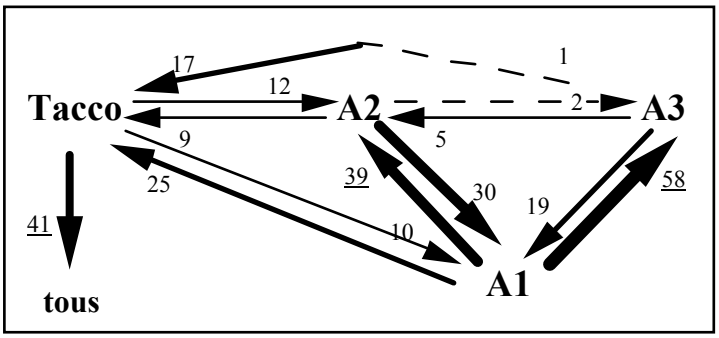


Communications concernant la Gestion des chenaux : 7,5% des communications

Alors que dans cette activité, le Tacco est tenu à l'écart (aucune communication directe de A2 ou A3 vers le Tacco et inversement, on pourrait dire qu'il s'agit d'une

8 Sur ces derniers points, cf Léglise (1998)

activité purement "acoustique"), dans la suivante, il s'adresse énormément au collectif, et individuellement, chacun lui transmet un certain nombre d'informations.



Communications lors de la Veille : 18,5% des communications

Très clairement, il s'agit, pour les 3 acousticiens et le tacticien, de bien collaborer (au sens de bien s'informer sur les résultats obtenus par chacun) dans cette phase de l'activité, les observations et activités des uns (acousticiens) influant sur celles des autres (tacticien) et inversement.

Nous avons pu ainsi mettre en évidence d'importantes variations dans la structure des communications échangées. Ces flux permettent de visualiser des relations de collaboration passant par des échanges langagiers plus ou moins intenses ou plus ou moins lâches entre deux opérateurs. Toutefois, ils ne permettent pas de rendre compte d'une coopération à plusieurs, à l'échelle de l'équipe.

4. Cadre participatif, attention distribuée et focalisée

4.1. Destinataire privilégié et destinataire secondaire

On l'a vu, seulement 1% des prises de parole, dans le cas du trilogue A1-A2-A3, sont formellement adressées à plusieurs interlocuteurs. Lorsqu'on observe les flux de communication obtenus, ceux-ci rendent peu compte d'une réalité empirique de coopération, discussion, négociation à plusieurs. Les cas d'autosélection d'un locuteur, autre que celui attendu, sont intéressants. C'est justement ce qui se passe en (1), lorsque, alors que la discussion ne "concerne" pas directement A2 (puisque A1 s'adresse explicitement à A3 en lui parlant de la configuration de son3 interface), A2 s'autosélectionne, montrant par là qu'il a bien suivi les deux répliques qui précédaient.

(1)

A1 : — ensuite / la 1 tu3 la gardes	A1—>A3
A3 : — non non je la je la balance	A3—>A1
A2 : — ouais il3 balance la 1	A2—>A1 + ?

Très clairement, l'intervention de A2 a pour destinataire privilégié A1, mais également, pour destinataire secondaire A3, bien que lui soit conféré par A2 une position énonciative de non-personne avec cet iloiement délocutif. Doit-on alors considérer, rétrospectivement, que les deux premières prises de paroles (de A1 et A3), avaient également A2 en destinataire secondaire ? Par son autosélection, il montre qu'il a entendu, mais l'un des interlocuteurs principaux, dans un mouvement de mauvaise

humeur aurait pu répliquer "mais de quoi je me mêle ?" (encore aurait-il probablement fallu que la scène ne se passe pas dans un avion avec des interlocuteurs dont la parole est légitime...).

Elargissons le champ : le Tacco, situé à cinquante centimètres de A2 peut lui aussi également avoir entendu, alors qu'explicitement personne ne s'adressait à lui. Il peut alors intervenir à son tour, ou simplement prendre en compte l'information ou ne rien en faire du tout... Doit-on également le considérer comme destinataire secondaire, et dans quel cas ?

4.2. Les configurations fluctuantes du cadre participatif

Tout au long des échanges, des schémas de parole s'élaborent, remis en cause quelques instants plus tard. Le nombre de participants actifs et d'auditeurs varie d'un instant à l'autre, et demeure très complexe à fixer.

(4)

a.	A3 : — ça fait 1000 X	A3—>A1
b.	A1 : — hein ?	A1—>A3
c.	A3 : — 1000	A3—>A1
d.	A1 : — et avant t'as combien ?	A1—>A3
e.	A3 : — j'ai deux minutes c'est pareil / une minute avant et arrière	A3—>A1
f.	A1 : — Tacco	A1 —> T
g.	T :— j'écoute	T—>A1
h.	A1 : — on a Y observé 1000 / donc 500 sur l'avant et 500 sur l'arrière	A1—> T
i.	T : — oui	T—>A1
j.	A1 : — oui / c'est ça	A1—>A3
k.	A2 : — parce que là pour qu'il ait 1000 faut qu'il ait 2000 en tout	A2—>A1
l.	A1 : — non mais c'est ce que j'ai dit oui	A1—>A2
m.	T : — oui oui c'est bon	T—> A1+A2
n.	A3 : — oui 1000 t'as dit	A3—>A1+A2+T
o.	A2 : — oui tends tends tends ouais mais /	A2—> A1...
o'.	:— t'as peut-être des chances de l'avoir sur la 77 là	A2—>A3
p.	A3 : — hein ?	A3—>A2
q.	A2 : — s'il est au sud t'as peut-être des chances de l'avoir sur la 77	A2—>A3
r.	A3 : — OK	A3—>A2
s.	A1 :— tu vérifies la 77 / tu fais gaffe hein parce que c'est vachement fin hein	A1—>A3

De a à e, on observe un dilogue entre A1 et A3. Puis, en f-i, A1 annonce les résultats dans le téléphone de bord, avec comme destinataire principal le Tacco. En j., A1 retourne à sa discussion avec A3. En k., A2 montre qu'il a écouté le téléphone de bord (f-i) et ce qui précédait (a-e) puisqu'il connaît la discussion. En m, le Tacco montre qu'il vient d'entendre l'échange (k-l) entre A1 et A2, et prend partie. A son tour, A3 intervient, montrant par là même qu'il suivait les débats. Nous sommes alors en face d'un tétralogue. A partir de o', un dilogue reprend entre A2 et A3, écouté par A1, qui à son tour, en s., intervient : il s'agit en fait d'un trilogue...

Cet extrait n'est pas sans rappeler l'«état de parole ouvert» définit par Goffman (1987) "tel que les participants ont le droit mais non l'obligation de se lancer soudain dans un bref échange, puis de retomber dans le silence, et cela sans le moindre marquage rituel visible, comme s'ils ne faisaient qu'ajouter un nouvel échange à une

conversation chroniquement en cours". Ici, même si on ne peut pas vraiment identifier ce dialogue à une conversation libre et sans contrainte qui aurait lieu dans un bureau entre différents participants, on observe toutefois le même mécanisme au niveau du cadre participatif. On a vu le cadre participatif progressivement s'élargir, de A1-A3 à A2 puis au Tacco, puis se resserrer pour donner lieu à diverses configurations.

4.3 Auditeur potentiel, auditeur effectif et engagement

Si dans une conversation familière à trois ou quatre locuteurs, les participants ne font a priori pas autre chose que participer à la conversation[9], de manière active ou passive, écoutant peu parfois, en situation d'activité de travail comme ici, la "tenue" de la conversation n'est pas l'activité première. Si dans le premier cas, on peut à raison parler de destinataires indirects, ou secondaires, rien n'est moins sûr que, concentrés sur leurs interfaces dans les avions de la patrouille maritime, les opérateurs non directement concernés par l'échange souvent dyadique, puissent à loisir écouter et être considérés comme destinataires secondaires. Encore faut-il pouvoir définir ce qu'on entend par "être concerné", encore faudrait-il pouvoir avoir des indices de cette possibilité d'écoute.

Sur le statut participatif des conversants d'un état de parole ouvert, Goffman note : "Il y a là quelque chose qui n'est ni la participation ratifiée, ni l'état de tiers, mais un entre-deux particulier." L'étiquette unique de destinataires secondaires pour tout "participant", n'est pas satisfaisante. A défaut de meilleur terme, et pour rendre compte de ces degrés de focalisation, je parlerai d'auditeurs potentiels et d'auditeurs effectifs. J'adopterai une position "bakhtinienne" : de même que c'est la réponse qui détermine en partie le sens de la première partie d'une intervention (réponse souvent de l'ordre du non verbal, de l'ordre de l'état du monde), de même c'est l'intervention éventuelle, l'autosélection d'un auditeur potentiel qui lui confère le statut d'auditeur effectif[10], qu'il soit participant ratifié ou non.

On est en effet dans une situation (somme toute classique pour une situation de travail incluant du contrôle de processus et du diagnostic), où, à la fois chacun est focalisé sur sa propre tâche, et à la fois à l'affût d'informations susceptibles de l'intéresser. Chaque opérateur étant de la sorte tiraillé entre plusieurs foyers d'attention. Il s'agit d'un état de distribution de la cognition qui correspondrait à ce que Hutchins nomme "local awareness", c'est-à-dire que chaque opérateur fait à la fois attention à sa propre performance et aux interactions avec autrui. On a des traces langagières de cette attention aux interactions avec autrui, à chaque fois qu'un opérateur, non destinataire privilégié, s'autosélectionne.

---

[9] Goffman (1987) note cependant que "dans bien des cas, la conversation familière se trouve subordonnée et forcée de s'ajuster, non à une autre conversation, mais à un travail en cours."

[10] ceci pour les indices discrets, langagiers. Il faudrait aussi considérer les cas explicites où, suite à une information donnée par un interlocuteur, un autre opérateur modifie son activité, comme A2 dans l'exemple (5). Mais pour cela, le travail d'analyse est plus complexe, et la collaboration entre linguiste et ergonome ne suffit parfois pas à l'étude de ces petits riens de l'activité que seule une collaboration avec les opérateurs, sous forme par exemple d'auto-confrontation, permet.

Ainsi, I. Joseph (1994) notait : "Un contexte de travail doit donc être conçu comme un assemblage de cadres participatifs différents où les agents s'engagent selon des modalités diverses, devant des audiences et pour des destinataires différents."

De même que Ducrot (1980) postulait un degré de destinatarité : "On devrait alors concevoir des degrés de "destinatarité" (notion peut-être étrange, mais qui permet de décrire un énoncé comme "*ce que je dis s'adresse moins à toi qu'à ton frère*")", de même on devrait pouvoir définir des degrés d'engagement aux échanges en cours, en fonction des activités de chacun. C'est à ce prix que des zones de coopération entre opérateur pourront être définies.

5. Regard sur un moyen de communication : le téléphone de bord

5.1. Des dilogues à audiences multiples

A bien considérer les communications dans le téléphone de bord, on s'aperçoit qu'il s'agit en fait d'échanges pour la plupart dyadiques, pluri-adressés non pas tant au sens où explicitement ils sont adressés à plusieurs, mais au sens où ils sont audibles par tous. Dans de rares cas, les interlocuteurs sont plus de deux à échanger par le téléphone de bord. En revanche, chaque locuteur acousticien a, par exemple, 13 auditeurs potentiels, dont un destinataire privilégié, en général le Tacco, et des auditeurs principalement intéressés (les autres acousticiens). On définit ainsi plusieurs audiences aux échanges, avec des degrés d'intéressement, mais nous verrons qu'il faut considérer également d'autres audiences. Nombreux sont les cas où, suite à une annonce dans le téléphone de bord, tel autre opérateur intervient à son tour verbalement, modifie son activité...

(5)

A3 : — Tacco / prise de contact sur bouée 12	A3—>T
A1 : — non non non non non pas bouée 12	A1—>A3
A3 : — bouée 71	A3—>T

Ici, par exemple, A3 annonce dans le téléphone de bord une "prise de contact" erronée au Tacco, A1, qui écoute, le reprend, A3 réannonce la bouée. Conjointement, A2, qui a également entendu la scène, modifie sa configuration et sélectionne la même bouée sur son écran. On pourrait parler, dans ce cas, d'écoute flottante : tous les acousticiens étant potentiellement intéressés par des informations émises par l'un deux sont en permanence à l'affût de ce que l'autre dit, perçoit ou réalise.

5.2. Des auditeurs censeurs potentiellement destinataires

Dans l'avion, le seul moyen de communication prescrit est le téléphone de bord, qui, tel une boîte noire, est soigneusement enregistré. Lors des missions en vol, ces conversations ne seront éventuellement écoutées qu'en différé, au retour de l'appareil, mais la possibilité qu'elles le soient est non nulle. C'est en partie pour cette raison, et aussi parce que toutes les communications y transitent et que ce moyen de communication est saturé, que régulièrement les opérateurs éloignent le micro du téléphone et discutent entre eux, hors écoute, hors contrôle.

De plus, lors des réguliers entraînements au sol, sur simulateur pleine échelle, les instructeurs entendent, à distance mais en direct, les communications dans le téléphone de bord. Ils y prêtent même précisément l'oreille lors de moments de mission particulièrement délicats, prêts à intervenir au cas où.

Dans le cas de l'échange (4), un peu tronqué, manquent des prises de paroles comprises entre c. et d., entre A1 et A3, qui ne se comprennent pas sur la qualification et donc sur la catégorisation de Y : A3 dit "Y observé" et A1 "Y total", finalement, en h., A1 annonce "Y observé 1000...". Lors du debriefing après l'entraînement, les instructeurs, ayant entendu cette annonce dans le téléphone de bord, reviendront sur ce qu'ils considèrent comme un flottement terminologique ayant mené à un malentendu par la suite. On voit précisément le rôle d'auditeurs-censeurs des instructeurs dans ce cas.

(4')

a. A3 : — ça fait 1000 X	A3—>A1
b. A1 : — hein ?	A1—>A3
c. A3 : — 1000	A3—>A1
A1 : — Y avant-arrière ?	
A3 : — Y observé	
A1 : — Y ?	
A3 : — Y total	
A1 : — Y total	
d. A1 : — et avant t'as combien ?	A1—>A3
h. A1 : — on a Y observé 1000 / donc 500 sur l'avant et 500 sur l'arrière	A1—> T

Quel statut donner à ces auditeurs potentiels ? Celui de "tiers" ? Dans quelle mesure ne peuvent-ils en partie être considérés comme "participants". Certes, le problème est en partie identique lors d'émissions de radio, le public n'est pas présent, mais il est alors considéré comme auditeur, voire comme destinataire, pluriel ou non, des émissions, toutefois, très clairement, l'émission lui est destinée[11]. Avec le téléphone de bord, c'est tout le problème du contrôle qui est posé, et là, le parallèle cesse avec la radio, sauf à intégrer, parmi les auditeurs des émissions, le directeur de la station, qui contrôlerait le bon déroulement des choses, voire le CSA...

En fait, le fait même que le téléphone de bord soit enregistré donne une présence à cet auditoire lointain mais potentiellement intervenant, potentiellement censeur, que sont les instructeurs et la hiérarchie dans son ensemble. Quelles que soient donc les analyses qu'on est amené à faire, on devra tenir compte de ces auditeurs et destinataires potentiels comme de l'une des audiences multiples des discours produits dans le téléphone de bord.

5.3. Le regard de l'auditeur intéressé

S'intéresser plus à l'auditeur potentiel, et potentiellement intéressé, qu'au destinataire, amène à tenter de se placer du côté de la réception, des récipiendaires, pour

[11] cf l'analyse de Ducrot (1980) sur le public allocutaire pouvant regrouper en son sein différents destinataires.

y rechercher les indices de l'attention, de la focalisation. C'est donc une attitude à contre-courant de beaucoup d'études sur l'allocution, mais qui se justifie par la spécificité même de ce terrain. En fait, lors des communications dans le téléphone de bord, les opérateurs font face à leur interface, et on observe une absence de mouvement du locuteur.

Comment alors, trouver le destinataire, l'"addressed" de Goffman, "celui vers qui le locuteur dirige son attention visuelle" ? C. Kerbrat-Orecchioni (1995) note : "Le comportement de l'auditeur peut certes fournir en la matière certains indices intéressants, mais c'est le comportement du locuteur qui est seul décisif pour l'identification de son allocutaire, même si les auditeurs adaptent leur conduite à celle du locuteur". Elle cite Laroche-Bouvy (1991) : "Quel que soit le type d'interaction verbale, lorsque celui-ci compte plus de deux participants, c'est l'interlocuteur privilégié qui fournit les signaux d'écoute et d'attention". Dans le téléphone de bord, en effet, si le Tacco est le destinataire principal, il émet bien des signaux d'écoute "j'écoute", "oui", "OK", "affirm", "bien reçu"... Cependant, au niveau gestuel, rien en provenance du locuteur.

Si le locuteur, rivé à son interface, n'émet pas de mouvement, on observe toutefois des mouvements de la part de ses collègues. Grâce à un travail conjoint avec une ergonome[12] sur les postures et gestes des opérateurs, à partir d'enregistrements vidéos des missions et de photos, nous avons pu commencer à nous intéresser au système d'adresse physique des locuteurs. Ce sont les allocutaires et les auditeurs potentiellement intéressés par les informations, que l'on voit s'orienter vers le locuteur : le visage des auditeurs se tourne, leur regard fixe le visage du locuteur, leur torse s'écarte afin de pouvoir fixer à leur tour l'écran du locuteur et essayer d'y déceler la présence des éléments dont parle le locuteur : l'allure d'une courbe par exemple.

Conclusion

Nous avons vu comment l'analyse de la coopération dans le travail mène à l'étude des systèmes d'adresse. L'étude des flux de communication, si elle permet un certain nombre d'analyses statistiques, est très réductrice. En croisant les paramètres, en faisant varier les activités, des résultats sont toutefois intéressants en ce qui concerne la variation des relations préférentielles de collaboration entre deux opérateurs. Des analyses en degrés de destinatarité, bien qu'elles soient intéressantes dans les conversations familières, sont insatisfaisantes ici. Sauf à considérer que tout le monde est destinataire secondaire, mais alors, on perd l'aspect intentionnel, téléonomique, de l'adresse, du point de vue du locuteur. Si le système de l'allocution n'est pas remis en cause, les données plaident en revanche pour une utilisation forte de la notion d'auditeur potentiel, devenant effectif si l'analyste découvre les indices verbaux ou non de sa participation effective au dialogue, de sa focalisation, ne serait ce que comme simple auditeur. Enfin, les interactions à travers le téléphone de bord permettent d'envisager des zones plus ou moins élargies (allant de l'entourage effectif de la cellule acoustique

[12] cf avec P. Soulard, "Gestes, postures, paroles dans les avions de la Patrouille Maritime", communication au colloque "Orage", 9-11 décembre 98, Besançon.

dans l'avion à l'équipage dans son ensemble, aux instructeurs lors des entraînements et à la hiérarchie en général lors des missions) définissant des audiences multiples, avec des degrés divers d'engagement, d'intéressement, et finalement de coopération.

On l'a vu, l'analyste d'interactions complexes plurilocuteurs est amené à effectuer des choix interprétatifs, il doit prendre le parti d'une reconstruction du sens des énoncés sur lesquels il se penche, aidé en cela par des "traces", verbales ou non. On peut supposer cette reconstruction du sens différente de la construction effectuée par le locuteur lui-même et différente très probablement aussi de la construction effectuée par les allocutaires et auditeurs des énoncés. Si la position d'analyste permet d'avoir accès à des informations que ces derniers ne connaissent pas, ils partagent des savoirs avec le locuteur que l'analyste ignore. D'où la nécessité d'une bonne connaissance du terrain, de la situation d'interaction, d'où aussi une grande prudence.

RÉFÉRENCES :

BAKHTINE M./VOLOCHINOV V. N., 1930, "La structure de l'énoncé" in TODOROV T., 1981, *M. Bakhtine et le principe dialogique*, Paris : Seuil.
BOUTET J., GARDIN B. et LACOSTE M., 1995, "Discours en situation de travail", *Langages n°117*, Paris : Larousse, 12-31.
CLARK H. H., CARLSON T. B., 1991, "Speech Acts and Hearers' Beliefs", in DAVIS S., ed, *Pragmatics: A reader,* Oxford, New York : Oxford University Press, 177-198.
DARSES F., MUNDUTEGUY C., 1997, *Analyse des communications entre acousticiens et Tacco, selon leurs types et leurs contenus*, Rapport technique, CNAM.
DUCROT O., 1980, "Analyse de textes et linguistique de l'énonciation", in DUCROT O. et al, *Les mots du discours*, Paris : Minuit.
GOFFMAN E., 1987, *Façons de parler*, Paris : Les éditions de minuit, [1981, Forms of Talk, Philadelphie : University of Pennsylvania Press].
HYMES D., 1972, "Models of the interaction of language and social life" in GUMPERZ J. J, HYMES D., eds, *Directions in Sociolinguistics*, Holt, Rinehart and Winston, Inc, 35-71.
JOSEPH I., 1994, "Attention distribuée et attention focalisée, Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER", *Sociologie du travail n°4/94*, Paris : Dunod, 563-585.
KERBRAT-ORECCHIONI C., PLANTIN C., 1995, dir, *Le trilogue*, Lyon : PUL.
LACOSTE M., 1991, "Les communications de travail comme interactions", in AMALBERTI R., DE MONTMOLLIN M., THEUREAU J., *Modèles en analyse du travail*, Liège : Mardaga.
LACOSTE M., 1995, "Paroles d'action sur un chantier" in VERONIQUE D., VION R., eds, *Des savoirs-faire communicationnels*, Publications de l'Université de Provence, 451-461.
LAROCHE-BOUVY D., 1991, "La répartition des signaux de synchronisation" in CHARAUDEAU P., dir, *La télévision. Les débats culturels "Apostrophes"*, Paris : Didier, 50-66.

LEGLISE I., 1997, "Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité", *Linx n°37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.
LEGLISE I., 1998, "Le rôle de *on* et d'autres "traces de l'interlocution" pour l'analyse de la coopération dans le travail", *NWAVE 26 selected papers*, Québec : Editions Nota Bene, 261-271.
SAUNIER E., 1997, "Du rapport entre places d'interlocution et positions énonciatives. L'exemple des emplois de "on" et de la référence à l'allocutaire", *Communication à la Troisième Rencontre de Jeunes Linguistes*, Université du Littoral, Dunkerque.
THEUREAU J., 1992, *Le cours d'action : analyse sémio-logique*, Berne : Peter Lang.
TRAVERSO V., 1993, La conversation familière : les interactions verbales dans les visites, Thèse de doctorat, Université Lyon 2.