



HAL
open science

La coopération spontanée

Marc Breviglieri

► **To cite this version:**

Marc Breviglieri. La coopération spontanée: Entraides techniques autour d'un automate public . Raisons Pratiques, 1997, Cognition, Information et Société, n°8, pp. 123-148. halshs-01578331v2

HAL Id: halshs-01578331

<https://shs.hal.science/halshs-01578331v2>

Submitted on 17 Sep 2021

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.

Marc BREVIGLIERI

LA COOPÉRATION SPONTANÉE

Entraides techniques autour d'un automate public

Lorsqu'à la fin des années quatre-vingt la SNCF introduit l'Automate Point de Vente (APV), elle s'emploie à mettre en application des impératifs d'efficacité aux niveaux gestionnaire et commercial. Non seulement elle fait glisser les coûts liés aux opérations manuelles de commande du titre de transport du guichet à l'utilisateur, mais aussi, elle cherche à remédier au problème des files d'attente en facilitant un accès plus rapide aux quais¹. En résonance, des voix se sont fait entendre, dénonçant de telles mesures comme un excès de la civilisation technicienne. Pernot, dans un chapitre intitulé « L'avenir incertain de la politesse », prend justement l'exemple des transports en commun comme lieu où prolifèrent les dispositifs techniques, et y voit un espace vidé de toute forme de communication, où est encouragée l'incivilité (Pernot, 1996). L'ironie de notre sujet, relativement à ce qui vient d'être dit, est qu'il traite des liens de sociabilité dans les files d'attente se formant aux APV. Ni l'ambition d'un espace rendu complètement fluide grâce aux automates, ni la crainte d'une déshumanisation totale du lieu à cause de ces mêmes appareils ne trouveront leur strict reflet dans les observations qui ont nourri notre étude. Celles-ci visent à repérer ces moments ordinaires où un utilisateur en difficulté face au système technique est secouru par un autre usager.

1. La gare tend alors à s'assimiler à un espace de choix et l'utilisateur à un client. Nombreux sont les travaux concernant la SNCF qui mentionnent le développement du clientélisme et les tensions qu'il fait naître avec le modèle de l'utilisateur induit par la notion de service public (Ribeill, 1993).

Notre point de départ est le suivant : toutes les déconvenues opératoires n'ont pas pour issue une entraide, et quand bien même se présente-t-elle, rien n'assure que celle-ci arrive à ses fins. Aussi, partant de l'action pratique pour questionner la sociabilité, nous demanderons-nous comment le geste coopératif de soutien s'articule à la nature de l'activité technique défaillante. Un enjeu d'emblée s'annonce, tenant à l'hétérogénéité des savoirs individuels et à l'équipement dont dispose chacun des partenaires pour les rendre apparents et les identifier². Prenant acte d'une *diversité d'engagement* des acteurs au regard du dispositif technique et du collectif de la file d'attente, nous chercherons à distinguer plusieurs voies par lesquelles s'ouvrent et se conduisent de fugitives collaborations³. Nous verrons que loin de se limiter à l'application de conventions relatives à la bonne tenue dans les lieux publics, le rapport s'établit prioritairement autour de la proximité technique de chacun aux APV et des attentes relativement singulières et contextualisées qui en dépendent. Les relations de civilité entre usagers ne sont pas pour autant évincées de la réflexion mais sont questionnées dans leur continuité avec l'activité de manipulation. Elles se comprennent dans le prolongement de l'engagement pratique et s'affirment comme des éléments facilitant l'intelligibilité mutuelle d'éléments circonstanciels et soutenant la correction en public de l'échec opératoire.

Après une description de l'objet et des méthodes d'investigation, notre cheminement nous conduira aux différentes conditions pratiques de l'entraide : le partage de l'attention, la compréhension réciproque d'éléments contextuels, la sollicitation et la sensibilisation d'un intervenant, l'intervention elle-même dont la nature furtive et spontanée apparaîtra décisive. Nous développerons en parallèle deux éléments thématiques essentiels aux rapports sociaux dans les lieux publics équipés d'automates : d'une part, le rôle de l'*objet technique* dans

2. Lacoste a bien vu cet enjeu dans les situations d'échanges verbaux au travail où sont présentes des inégalités de compétence (Lacoste, 1990). Les interactions que nous observons se dispensent, quant à elles, du support langagier, cela tenant pour beaucoup aux exigences de minimisation du temps de transaction. Pour autant, ce n'est pas de front que nous aborderons la question de la pression exercée par la file d'attente sur l'activité de commande. Jugeant la gare comme un lieu où l'on passe et l'on se presse aux heures d'affluence, c'est en filigrane et tout au long de ce texte que cette pression se devine, par exemple lorsque nous verrons des usagers en attente « faire sentir » leur présence, ou d'autres précipiter gauchement un geste d'assistance.

3. Thévenot a mis en forme cette variété d'engagements et de possibilités de coordination dans le cadre de différents « régimes pragmatiques » (Thévenot, *à par.*). Chacun d'entre eux suppose un mode particulier de saisie de l'environnement lié à une « convenance » intra- ou interpersonnelle (l'APV pourra être entrevu depuis l'usage intime qui en est fait jusqu'à son traitement en tant qu'équipement du service public). Dans son étude sur l'automatisation des gares ferroviaires, Boullier, dans le prolongement du programme précédent, propose de rendre compte de cette diversité de façons dont l'usager s'informe et s'ajuste aux automates (Boullier, 1996).

l'interférence et le soutien à l'établissement d'une action à plusieurs ; d'autre part, la question du *sursaut* comme expression publique d'une contrariété pratique et d'une résistance personnelle et critique à l'engagement dans un régime d'action qui convienne. Qu'il accompagne l'échec d'une commande ou l'inconvenance d'un geste d'entraide, le sursaut introduit à la considération du comportement d'autrui et amorce une circonspection de l'opérateur face à l'appareil.

« Le “jeu de l'homme et la matière” que seul le cinéma peut restituer »⁴

La commande sur borne APV se réalise, schématiquement, en trois étapes et chacune d'entre elles renvoie à un espace de manipulation différent. L'écran principal est une interface à modalité tactile, informant et validant les choix de l'agent. En haut et à droite de l'écran se situe une fente où s'insèrent des pièces de monnaie. Elle est surmontée d'un petit écran rectangulaire indiquant la somme restant à payer. Sous l'écran principal est localisé un réceptacle du titre et de la monnaie, auquel on accède en poussant une porte battante de plexiglas.

Le système offre deux façons d'obtenir le billet, selon que la gare de destination apparaît ou non sur l'écran initial. Dans le premier cas, la configuration est celle d'une *commande directe* : l'opérateur dispose immédiatement de toutes les informations nécessaires ; il choisit sur un même écran, suivant ou non l'ordre indiqué, la destination, la classe avec l'éventuelle réduction et le nombre de titres. Dans le second cas, la *commande est indirecte*, puisque cette fois, la gare de destination n'est pas directement présente sur l'écran initial. L'opérateur dispose alors d'une touche « autres gares » qui le renvoie sur un second écran, composé dans sa moitié inférieure d'une liste alphabétique. Celle-ci lui permet de sélectionner la première lettre du nom de la ville de destination qui, une fois activée, fera apparaître sur la moitié supérieure de l'écran la liste de toutes les gares ayant cette même initiale. La destination choisie, l'opérateur bascule de nouveau sur le premier écran, mais, cette fois-ci, sa destination s'affiche. La procédure est ensuite identique à celle de la *commande directe*.

Notre dispositif d'observation devait prendre en considération deux aspects des scènes d'entraide dont la saisie est malaisée. Tout d'abord, celles-ci peuvent être extrêmement brèves dans le temps. Ensuite, les repères autour desquels s'organise la coopération sont parfois à peine discernables et sont très contextualisés. Les scènes d'entraide s'instrumentent rarement par le langage, et les postures et mouvements du corps qui s'y substituent sont loin de répondre à des règles de décodage univoques et obligatoires comme le laissent entendre des

4. Nous rapportons le propos de Leroi-Gourhan dont l'attention pour les usages techniques lui faisait pressentir l'importance du film ethnologique (qu'il mentionne ici, un peu malencontreusement, par le terme « cinéma ») dans l'examen du comportement matériel de l'homme (Leroi-Gourhan, 1983, p. 105).

travaux sur la communication non verbale (Cosnier & Brossard, 1984). Afin de bien discerner le mode diffus sur lequel se réalisent ces coopérations, nous avons utilisé la vidéo et les techniques de visualisation qu'elle permet (ralenti, arrêt sur l'image, agrandissement d'un détail)⁵.

Nous voulions aussi, au cours d'entretiens, faire parler les usagers des machines et cela, pour accéder aux représentations dont ils disposent de cet objet. L'apparition des automates comme alternative au choix du guichet a contribué à développer des exigences qualitatives dans la mesure où l'arbitrage s'appuie sur des attributs différents concernant chacun des types de service. Par exemple, les usagers tendent à penser que l'automate requiert, pour sa pratique, un effort cognitif plus grand mais que, en contrepartie, il est censé réduire la durée de l'opération. Cependant, ce mode d'enquête se prête mal à la restitution des usages tels qu'ils s'effectuent. Rapidement, disons qu'ils sont alors décrits sous la forme réductrice d'un plan d'action. Pour qu'ils soient évoqués sous l'aspect de leur accomplissement, nous avons montré des séquences vidéo à quinze personnes, leur demandant de les commenter en adoptant le point de vue d'un observateur placé dans la file d'attente. Ayant repéré au préalable *quand* un tel observateur regardait effectivement l'opérateur, nous avons projeté des images de l'activité de commande portant juste sur les moments où elle était observée⁶. Les enquêtés donnaient alors un commentaire dans la perspective d'une éventuelle collaboration.

Mais qu'en est-il dans les faits de ces observations portées sur l'activité ? Comment s'inscrivent-elles dans des rapports en public et quel rôle peut-on leur assigner dans l'élaboration d'une action à plusieurs ?

La tolérance aux observations focalisées

Goffman a habilement dessiné les formes superficielles de la coprésence dans les lieux publics. La vie n'y serait probablement pas tenable sans une indifférence mutuelle des acteurs qui permet de présumer une absence de mauvaise intention à l'égard d'autrui (Goffman, 1973). Sur la base de cette présomption s'établit une

5. J'ai réalisé des prises de vue dans deux sites différents : en gare de Villeneuve-Saint-Georges et, avec la collaboration de B. Conein, en gare de Montparnasse. Les séquences se déroulent aux heures de pointe lorsque se forment les files d'attente. Un accord a été convenu avec la SNCF sur l'utilisation des images. La caméra était laissée en bandoulière de façon à ce que les usagers ne s'aperçoivent pas être filmés. J'étais moi-même placé sur le côté et légèrement en retrait de l'opérateur de façon à saisir à la fois sa manipulation et ses interactions avec ceux qui le suivaient dans la queue.

6. L'observateur ne saisit pas d'un seul trait toute l'activité de commande mais adresse plusieurs coups d'œil plus ou moins longs. Nous diffusons donc à la fois des scènes très courtes (une à trois secondes), correspondant au contrôle rapide, et d'autres plus longues (jusqu'à vingt secondes) équivalant aux regards prolongés.

confiance mutuelle minimale, une *confiance de surface* pourrait-on dire. Si celle-ci n'altère pas la vulnérabilité fondamentale de l'ordre social, car la bonne intention ne peut jamais être totalement garantie, elle conditionne cependant l'existence d'attentes normatives sur le comportement de chacun (qui devra user d'une *inattention polie*), ce qui rend les actions publiques plus lisibles et moins imprévisibles. Le jeu minutieux des acteurs consiste alors à éviter de s'engager dans une action conjointe avec un inconnu, sans pour autant l'ignorer complètement. Les rapports en public sont ainsi soumis à des échanges croisés d'observations, mais ceux-ci sont limités dans leur nombre et leur durée et surtout, ils se concluent par un détournement du regard indiquant à la fois l'intention de couper court à toute interaction prolongée et le désintérêt ordinaire porté à l'autre.

Or, les scènes publiques d'entraide autour des APV requièrent pour la plupart des interférences sensiblement plus longues que celles qui viennent d'être évoquées. La construction d'une *proximité circonstancielle* entre partenaires est nécessaire aux engagements de ce type, particulièrement lorsqu'ils se ponctuent d'un ou de plusieurs agents dans l'espace de manipulation de l'opérateur.

Expliquer cette tolérance particulière à l'attention rapprochée peut se faire en termes de gestion de l'imprévu dans les lieux publics. Il s'agit alors d'associer des postures attentionnelles convenant soit au traitement routinier d'un monde stable et prévisible, soit à la nécessité de réduire une indétermination circonstancielle pesant sur lui. Ceci nous conduit à distinguer deux modes d'appréciation de l'environnement correspondant à deux types de saisie des événements en cours (dont le modèle serait le coup d'œil de surveillance et le regard focalisé d'investigation)⁷. Dans le premier, le regard furtif et distrait suffit à contrôler la stabilité de l'environnement. L'observateur appréhende le monde de la gare comme un système animé par un flux régulier d'usagers et par des informations normales. Mais il est alors éventuellement soumis à des anomalies contingentes sur lesquelles il pose un regard qui diffère du précédent. Dans ce second mode d'observation, il peut, par exemple, s'étonner de l'étrange accoutrement d'un passant, s'intéresser au changement du panneau d'affichage ou bien à la défaillance d'un opérateur situé devant lui. Ce qui constitue un moment critique et retient son attention est ce qui vient faire peser un doute sur son appréciation intime de la fluidité ordinaire des lieux publics. Le regard focalisé est alors une ressource dont il dispose pour

7. Pour une distinction concernant des modes plus ou moins diffus d'observation, d'écoute et de communication en situation de travail, voir Heath & Joseph, 1995. Comme nous le faisons, ces auteurs se préoccupent de l'ajustement de ces postures à des contraintes de coopération. Coulter et Parsons offrent quand à eux un recensement précis des orientations visuelles possibles face à l'action s'accomplissant (Coulter & Parsons, 1990). Mais leur visée, et nous, nous écartons d'eux sur ce point, est de distinguer les circonstances dans lesquelles elles sont des critères descriptifs pertinents de l'activité pour un observateur extérieur.

réviser ses attentes normatives sur la situation et s'ajuster à un contexte incertain. Le panneau peut lui indiquer la suppression de son train, l'étrange individu lui évoquer une menace et l'opérateur en difficulté de la sympathie. Tous ces événements induisent une attention retenue de sa part. Le mode distrait de saisie du monde qu'il avait initialement adopté n'est plus ajusté aux circonstances, ce qui l'incite à basculer dans ce second régime où prédomine une posture attentive aux événements. Sudnow a mis en évidence ces deux niveaux d'ajustement dans les espaces publics en les caractérisant précisément par deux modalités d'observation distinctes : *unfocussed* et *focussed look* (Sudnow, 1972). S'examiner avec attention dans les lieux publics a pour fonction d'engager les acteurs à réduire l'indéterminé qui pèse sur leurs comportements respectifs. Non seulement ceci permet l'enquête sur les intentions réciproques et leur reconnaissance mutuelle, mais cela fait advenir aussi, chez celui qui est observé, un effort pour rendre son attitude plus sûrement compréhensible et catégorisable.

Autour des billetteries automatiques, l'attention particulière que peut accorder un observateur à l'opérateur n'est pas rivée à sa production intentionnelle d'apparences. Il s'agit d'un aspect différent de celui traité par Sudnow et qui concerne l'activité pratique de l'acteur dont l'attitude alors n'est plus simplement ostensive mais dispose d'une composante proprement opératoire. D'ailleurs, les erreurs commises sont très largement non intentionnelles et les manipulations de l'opérateur sont souvent des automatismes réalisés avec un état de conscience relâché. L'inquiétude sur le bon déroulement d'une commande de billet observée ne peut donc pas s'arrêter quand l'opérateur a manifesté ce qu'il a l'intention d'exhiber de lui-même. Elle nécessite, pour être apaisée, que l'observateur aille au-delà de la production volontaire d'apparences de son partenaire et *se préoccupe de sa propre maîtrise technique*. Pour cela, tant les gestes relatifs à l'utilisation que les états informationnels de l'artefact doivent être pris en considération. En effet, plus les inférences faites sur l'activité et les compétences d'autrui sont vérifiables par de tels indices, plus grande est la garantie que l'entraide s'effectue avec justesse. L'interface avec la machine se présente comme élément essentiel d'une expérience perceptive partagée, fondant ainsi un *terrain en commun* pour les partenaires.

Nous soutiendrons alors l'hypothèse que la tolérance manifestée dans ces scènes d'observation focalisée n'est pas simplement intégrée par les acteurs comme un devoir moral (relatif à la bonne tenue dans un lieu public); elle est aussi une condition pragmatique fondamentale du succès des coopérations, surtout lorsqu'elles se constituent sans préméditation et entre inconnus. Non seulement elle contient tacitement en elle-même la forme sensible d'un accord pour un premier contact, mais ensuite, à partir d'elle, s'ouvre la possibilité d'un partage d'indications venant soutenir l'activité opératoire.

Nous avons considéré deux formes de coopération. Dans la première, la manipulation de l'appareil est réalisée conjointement par l'opérateur en difficulté et l'utilisateur placé derrière lui dans la file d'attente. Dans la seconde, moins évidente en soi, les usagers ont une position inverse : celui qui n'est pas familier des APV est dans la file d'attente. L'opérateur coopère dans la mesure où il accepte l'insistance du regard en laissant accessible sa manipulation. L'observateur, de son côté, cherche à identifier certains repères pratiques afin d'acquérir un savoir minimal pour aborder l'opération à son aise. Nous allons voir cependant que l'activité qu'il observe n'est intelligible que si les gestes opératoires produits suivent les instructions fournies par l'appareil. Or, tous les usages ne sont pas exactement réductibles à l'application du mode d'emploi inscrit initialement sur l'écran.

Ce que l'usage ne dit pas de lui-même

Cette forme d'apprentissage, par observation directe d'un acteur, renvoie classiquement au cas de l'autodidacte mais se retrouve aussi dans les formes traditionnelles de l'enseignement technique. L'apprentissage s'y fonde sur « le montrer » plus que sur « l'expliquer ». L'enseignant cherche avant tout à faire voir ce que l'apprenti doit comprendre. Ce que celui-ci assimile n'est pas une connaissance abstraite mais des séries de gestes simples, progressivement mis en forme et ordonnés.

Des réflexions anthropologiques fondées sur l'analyse du geste technique ont cependant relevé les insuffisances de ce modèle. Leroi-Gourhan pointe par exemple que la transmission des chaînes opératoires, reposant pour l'essentiel sur un *bloc de gestes démonstratifs*, doit s'accompagner le plus souvent de commentaires oraux et de manipulations symboliques (Leroi-Gourhan, 1971). Le geste ne se suffirait pas à lui-même pour tout dire de sa nature. Une position différente, mais complémentaire en un sens de la précédente, évoque une dimension magique inhérente au savoir technique. Accomplir publiquement un ouvrage, même à des fins pédagogiques, serait susceptible de troubler un observateur, non pas tant en raison de l'émerveillement qu'il procurerait, que parce qu'il contient une part d'*invisible* qui échappe immanquablement au regard naïf. Dans un article intitulé « Voir et savoir », Cornu présente cette contradiction du geste technique qui, tout en se montrant, se dérobe partiellement au regard (Cornu, 1991). Afin d'expliquer cette part d'inobservable et par conséquent de non reproductible, Cornu donne une intéressante interprétation de la notion d'*invisible*. Rappelant qu'il en est fait un usage courant en ethnologie, il s'appuie sur l'exemple des rapports entre l'ethnologue Castañeda et le sorcier yaqui qui l'initie à la connaissance (*ibid.*, p. 83). L'indigène reproche au premier de ne jamais *voir* la chose mais simplement de la *regarder* sans pouvoir atteindre son essence. Cet

aspect de la chose, inaccessible à l'ethnologue, tient pour Cornu aux différences dans les modes d'approche du monde. Le *voir* du sorcier s'appuie sur un savoir pratique (assimilable pour l'auteur à la *mêtis* grecque) alors que le *regard* de Castañeda, qui n'aperçoit la chose que d'un côté, se fonde sur une intelligence discursive, un besoin d'explication par les mots (mots qu'il suscite par le questionnaire et qu'il récupère en prises de notes).

Si ce mode d'apprentissage par observation directe du savoir-faire se retrouve autour des APV, une incompréhension de l'activité de commande doit être envisagée. Il est fréquent de voir un observateur sans expérience manifester un air étonné face à une opération rapidement effectuée. Le plus souvent, s'il n'a pu la suivre, c'est qu'il essayait en même temps de lire les indications dispensées par le système pour séquentialiser l'action. Or, de son côté, un usager familier des APV peut réaliser sa commande sans faire référence à ces consignes et l'achever avant même que l'observateur ne les ait toutes lues. On retrouve bien cette distinction dans les approches du monde qu'évoque Cornu : l'une consiste à faire un usage direct des choses, ce qui suppose leur compréhension immédiate par le corps tout entier, l'autre, à les lire et à les interpréter avant de définir un mode d'agir inscrit dans la règle. Mais ce qui définit un tel *état de familiarité* avec la machine ne se limite pas à cette capacité de ne plus s'arrêter sur le mode d'emploi (perception et action devenant synchrones), mais repose aussi sur une aptitude circonstancielle à le détourner. Comme le remarque M. de Certeau, le détournement des ordres et des fonctions assignées, repérable notamment dans la manipulation des objets quotidiens, s'opère en deçà d'un comportement calculateur, sans préméditation du geste (Certeau, 1980). Dans la savante proximité qu'il peut entretenir avec l'automate, l'opérateur aura su trouver d'autres indices mieux adaptés à lui-même, et c'est sans doute cette singularisation du rapport qui renvoie le plus directement à une dimension indéchiffrable et non partagée par l'observateur-néophyte. La familiarité ne se construit pas dans le sens de l'accumulation d'un savoir objectif, mais de la découverte, par habitude progressive, des conditions les plus fines de la convenance de l'objet technique à l'agent (Thévenot, 1994). Au cours de l'usage, l'individu peut alors ne plus compter que sur quelques points de contact, qui sont autant d'indices ajustés aux particularités de ses capacités motrices et de son expérience. Considérons à partir de deux exemples comment ces propriétés se traduisent.

1. Lorsque débute une commande, apparaît sur l'écran une instruction relative à un ordre de traitement des informations. Il est indiqué de préciser : 1. la destination, 2. la nature du billet (classe et réductions), 3. le nombre de titres. Mais cet ordre n'est, comme le disent les ergonomes, qu'une *trace du raisonnement* adopté par l'artefact : l'opérateur n'est pas obligé de se soumettre à

cette séquentialisation des commandes. Lorsque les usagers manifestent une habitude à l'égard des appareils, ils ont tendance non seulement à ne plus lire les indications inscrites, mais à prendre en considération, dans leur pratique, d'autres variables contextuelles. Par exemple, la position initiale du corps peut amener l'opérateur à intervertir l'ordre normal prescrit. Ainsi, il peut convenir à un droitier d'engager sa commande sur sa droite, tout en remontant sur l'écran en même temps qu'il s'en approche (le cheminement suivi est alors « 3/2/1/ » et non plus « 1/2/3/ »).

2. Quand l'usager a déterminé le choix de son billet, la somme due s'inscrit à la fois sur l'écran principal (où est aussi indiqué, par une flèche, dans quelle direction se trouve la fente pour le paiement) et sur le petit écran placé au-dessus de cette dernière. L'automate est aussi muni d'un obturateur de la fente, de façon à ce qu'aucune pièce ne soit introduite en dehors du moment du règlement. Une ou deux secondes après l'affichage du prix, s'ouvre l'obturateur. Or, il est courant que l'usager, une fois sa commande effectuée, ne s'intéresse ni à l'affichage du prix, ni aux indications annexes sur l'écran. Il se contente de placer la pièce à la naissance de l'ouverture de paiement en attendant que l'obturateur se déclenche, ce qui lui donne alors une indication qu'il estime suffisante sur le fait que sa commande a été convenablement effectuée. Il n'accorde aucune autre forme d'attention à l'automate que ce petit appui, qui s'inscrit fort bien dans le cours de sa manipulation (il engage ainsi son mouvement de paiement) et auquel il confère une forte responsabilité dans son activité. Ce repère tactile lui épargne un effort cognitif plus important, comme celui que nécessite la lecture des données indiquées sur les deux écrans, en même temps qu'il libère son attention pour d'autres tâches (comme regarder sa montre ou bien le tableau d'affichage).

Ces différents indices situés reposent essentiellement sur des paramètres sensoriels et proprioceptifs, ce qui permet leur ancrage dans le cours même de l'activité. Dans cet ordre d'idée, Vermersch a montré comment les musiciens se familiarisent avec leur partition en se constituant une *pensée privée* composée d'indices sensoriels (auditifs, visuels, kinesthésiques) susceptibles d'être mis en œuvre spontanément pendant les répétitions du morceau (Vermersch, 1993). Son étude soulève un autre point, lequel nous renvoie à la question de l'inobservable dans les pratiques familières. Il est nécessaire, nous dit-il, de concevoir des techniques d'entretien particulières afin d'aider le sujet à expliciter son savoir-faire, car celui-ci ne fait usuellement pas l'objet de communications avec d'autres. En vérité, lorsque les repères de l'action s'établissent selon des facteurs sensibles, ils se situent à un niveau infra-langagier et préconceptuel. Ceci pose alors le problème de leur transmission. Dans le cas d'une action en public, langagière ou non, les convenances intimes, pour pouvoir être partagées, doivent être réduites à des modes d'utilisation reconnaissables et donc ramenées à des règles d'usage.

Voyons comment, autour des automates, de telles contraintes de publicité sont susceptibles de peser sur les pratiques des usagers.

La présence, le visage et l'écran comme ressources pragmatiques

Si les façons de faire de l'opérateur peuvent entraîner incompréhension et perplexité chez l'observateur inexpérimenté, celui-ci n'est cependant pas dépourvu de moyens pour contraindre ce premier à rendre sa pratique plus visible et plus accessible. Sans même l'interpeller directement, il peut faire sentir à l'opérateur non seulement qu'il évalue sa prestation mais aussi qu'il ressent un certain malaise face à celle-ci. En rendant manifeste qu'il est en train de l'observer, en le faisant remarquer par sa simple présence, il donne volontairement un caractère public à la scène⁸. Dans un lieu public, cette pression du jugement collectif incite à adopter une tenue convenable en surmontant ses propres singularités et son simple intérêt personnel. Nous disposons de séquences où l'observateur, ayant rendu explicites à la fois son attention pour l'opération pratique mais aussi sa propre inexpérience en la matière, influence l'activité de l'opérateur. Celui-ci s'efforce alors de se mettre au niveau de tous (par exemple en ralentissant la cadence ou bien en retrouvant les repères fonctionnels de l'appareil) et de répondre aux difficultés de chacun par la solidarité (le plus souvent en s'écartant de l'écran pour le rendre apparent ou en proposant explicitement une aide).

Mais une attitude d'observation focalisée peut sembler étrangement insistante et rendre la situation embarrassante, voire sensiblement menaçante, pour l'opérateur. Celui-ci peut se braquer et chercher à protéger son espace de manipulation⁹. Pour que l'opérateur admette une observation continue de son activité ou même une sollicitation directe, il doit pouvoir vérifier les intentions de l'observateur puis, à son tour, rendre manifeste qu'il tolère cette présence « rapprochée ». Mais les interactions situées dans les queues souffrent de ce que les participants ne se font pas face. Les agents ne disposent donc pas, ou seulement de façon très limitée, de certains aspects figuratifs essentiels au bon déroulement des échanges interpersonnels, telles la direction du regard ou l'expression faciale qui participent activement aux actes d'énonciation (Cosnier & Brossard, 1984). Sans même accompagner la parole, ces facteurs restent des indices pertinents pour la lecture

8. Par exemple, pour se rendre visibles, certaines personnes se décalent, d'autres allongent ostensiblement le cou comme pour mieux y voir, changent rapidement de posture (s'appuyant sur une jambe puis sur l'autre, croisant les bras puis fourrant les mains dans leurs poches), ou bien laissent lourdement tomber un sac entre leurs jambes.

9. Lors d'un entretien un usager nous déclarait : « Il est vraiment fréquent que la personne devant soi semble gênée par notre présence et nous empêche de voir ce qu'elle fait. Certains, des "susceptibles", nous font bien comprendre que ça les dérange et ils se mettent juste devant l'écran. [...] ils se sentent visés par notre présence. »

d'intentions liées à la manipulation (Camaioni, 1993). Il résulte de cette absence de face à face une fragilité plus grande des coopérations engagées¹⁰. Étant donné la rareté des regards réciproques, se pose la question de savoir quelles ressources un agent va mobiliser pour connaître ce qu'autrui l'autorise et l'invite à faire dans une action conjointe. Examinant nos données filmiques, nous voyons régulièrement deux indications capter l'attention de l'observateur et guider le déclenchement et le cours des interactions : la position respective des corps et l'état informationnel de l'artefact.

Deux attitudes sont discernables dans une file d'attente de la part d'un observateur. La première consiste à simplement *regarder par-dessus l'épaule* de l'opérateur, la seconde à *se placer sur son côté*. Dans le second cas, l'observateur s'engage plus franchement que s'il était resté simplement derrière et la collaboration se dessine alors « en devenir », comme une promesse. Le visage de l'utilisateur lui apparaît, fût-ce de profil. Il recueille alors ses impressions et ses évaluations relatives au bon fonctionnement de la machine. Le regard lui-même peut s'offrir si l'opérateur tourne légèrement la tête. Dans un des cas observés, une personne âgée, placée derrière un jeune homme, s'avance et vient se mettre à côté de celui-ci. En lui répondant d'un large sourire, ce dernier lui garantit sa disponibilité, ce qui incite le vieil homme à formuler une requête qui s'avère peu ordinaire : réaliser entièrement la commande à sa place. Leurs regards se croiseront à nouveau lorsque l'un tendra à l'autre une pièce de dix francs afin qu'il effectue le paiement. Passer de l'argent met à l'épreuve la confiance mutuelle des partenaires. Or, dans cette situation, les individus sont dépourvus de moyens formels pour établir une telle confiance. Le visage est à nouveau sollicité comme une ressource pragmatique, car lui seul peut offrir une telle garantie sans aucun autre intermédiaire que lui-même.

Regarder par-dessus l'épaule engage de façon moins directe l'observateur vis-à-vis de l'opérateur. Il est alors plus difficile pour l'agent de vérifier qu'autrui est disposé à lui venir en aide. Le fait de n'avoir pas de certitude sur la direction des regards de chacun peut augmenter l'imprévisibilité de la situation car les acteurs s'exposent davantage à des stratagèmes d'évitement. Un opérateur, par exemple, bien qu'il devine des regards curieux derrière lui, peut donner l'impression de ne pas avoir remarqué que la personne qui le suit essaie de

10. Il est délicat, sans la présence d'un échange de regard, de faire exister une action conjointe, car le visage offre des nuances expressives indiquant la permission d'engager des actes communs. Lévinas suggère, dans *Totalité et infini*, que l'apparence sensible du visage « me parle et, par là, m'invite à une relation » (Lévinas, 1994, p. 216). Le visage est élément de socialité car en se présentant à moi il anime une résistance éthique à lui dire non. Corcuff et Depraz soulignent cependant qu'en mettant en retrait les mondes d'objets, Lévinas néglige qu'ils peuvent « servir de filtre à l'interpellation éthique et/ou de point d'appui pour s'en détourner » (Corcuff & Depraz, 1995, p. 10).

l'observer. Inversement, il peut aussi, cherchant un soutien, tomber sur un regard qui se détourne ou sur un visage qui fait mine de ne pas comprendre la sollicitation. Un préalable à la coopération, couramment utilisé, consiste alors à formuler une *invite* qui incite le partenaire à s'engager. L'un y affirme sa disponibilité pour coopérer tout en incitant l'autre à donner des assurances sur sa propre intention d'intervenir. Ainsi voit-on un opérateur exagérer sa peine pour gagner une attention compréhensive, puis prendre un usager à témoin tout en se décalant légèrement de façon à libérer un espace d'intervention à côté de lui.

Mais gestualité et posture du corps ne sont pas les seules ressources de ces coopérations. D'abord, il nous faut constater que, plutôt que de se croiser, ce qui finalement est assez rare, les regards des acteurs principalement convergent vers l'écran de commande. L'interaction est en cela singulière, les acteurs pouvant s'entraider sans même avoir à se jauger préalablement. Mais il apparaît primordial que l'activité même de l'opérateur soit accessible aux protagonistes. L'action en commun peut ainsi reposer sur la garantie que certains aspects contextuels de la pratique sont partagés par chacun. Ces aspects concernent aussi bien la manipulation (les mouvements opératoires, leur aisance...) que l'état informationnel de l'appareil. Le cas des APV illustre en effet l'importance que revêtent les dispositifs techniques dans la relation intersubjective. Le lieu de l'interface avec l'appareil est à la fois un espace d'attention partagé et un cadre d'intervention possible. Ainsi les demandes d'aide sont-elles indissociables de ce qui s'est passé au cours de l'échange entre le système et l'opérateur. De plus, les informations lisibles sur l'écran ont une force d'interpellation, dans la mesure où elles témoignent de la défaillance de l'utilisateur. Mais à cette fonction probatoire de l'objet s'ajoute sa nature stabilisante qui, elle aussi, facilite l'intervention d'un tiers. Tout instrument implique en effet un mode normal et stabilisé d'utilisation. L'automate a la capacité de susciter une interprétation contextuelle univoque en renvoyant directement ses utilisateurs potentiels à sa désignation fonctionnelle. Ainsi, tout échec opératoire appelle-t-il un mouvement prévisible de correction. Ces propriétés des objets techniques (leur force probatoire et stabilisante) sont des repères essentiels pour l'action conjointe des utilisateurs. Elles garantissent l'existence d'un savoir mutuel minimal sur la situation pratique et ainsi *dispensent les acteurs de se solliciter explicitement* par la parole ou l'échange croisé de regards.

Tel n'est plus le cas si surgit un doute sur le bon fonctionnement de la machine. L'aide consistant à indiquer l'utilisation normale de l'appareil ne peut plus être fournie comme une évidence. Si l'assistant insistait dans cette voie, il ferait peser une présomption d'incompétence sur l'acteur. L'issue consiste alors à opérer un retour au niveau interpersonnel afin que soient échangées d'autres informations que celles relatives au *comment faire fonctionner*.

L'interpellation d'autrui est ainsi un recours contextuel pour se dégager d'un ajustement réciproque focalisé sur la question de la fonctionnalité du matériel. Elle permet d'« aménager » la coopération autour d'autres aspects, comme par exemple celui d'une critique en règle de la qualité du service public.

Complétons le tableau des coopérations en ajoutant à celles qui se composent principalement d'observations réciproques, les engagements plus directs où les mains s'entrecroisent pour remédier conjointement à une difficulté rencontrée par l'opérateur. De nouvelles exigences viennent alors peser sur l'action conjointe.

L'éveil d'un soupçon sur l'absence d'habitude pratique

Intervenir dans l'activité d'autrui demande de la part de l'observateur qu'il identifie la défaillance puis qu'il repère la nature de la difficulté rencontrée par l'acteur. Nous voulons voir tout d'abord à partir de quelles données phénoménales se négocie un premier rapprochement. Nous avons retenu l'idée qu'il se trouve des modalités différentes de saisie par le regard des événements en cours couplées à des régimes différents d'appréciation de l'environnement. L'une d'elles, le coup d'œil furtif (interceptant l'échec d'une commande), relève de la surveillance périphérique qui constitue le mode ordinaire et routinier d'appréciation de l'environnement dans les lieux publics urbains. Comme le montrent certaines contributions (Agre, 1985 ; Conein & Jacopin, 1994), il est nécessaire de rendre toute son importance au contexte afin de saisir ce qui, à partir de routines visuelles de contrôle, déclenche certains mouvements « réactifs » du type de ceux qui amorcent les entraides techniques. Par exemple, quels indices relatifs au tâtonnement de l'opérateur et à son espace de manipulation laissent entendre qu'il a besoin d'aide ?

En nous appuyant sur des analyses faisant appel à la dimension phénoménale de la perception, nous voulons rendre compte de la façon dont s'éveille un soupçon chez l'observateur, qui l'amène à lire l'attitude hésitante de l'opérateur comme *une absence d'habitude pratique*. L'insuccès de sa commande, à peine capté par quelques rapides coups d'œil, se donnerait instantanément à voir sur le mode de l'impression. Dufrenne nous parle d'un *a priori pratique* qui, apparaissant dans un sentiment contemporain de la perception, nous dit si les choses sont *machinables*, si *elles acceptent bien d'être agies* (Dufrenne, 1981, p. 79). Ainsi, si l'on présente les images de la scène de la déconvenue à un enquêté et que l'on arrête leur défilement sur le moment du contrôle furtif de l'observateur situé dans la file d'attente, ce qu'il témoigne en premier n'est qu'un flou sur l'attitude peu ajustée de l'opérateur vis-à-vis du dispositif technique¹¹. L'échec

11. À la question « que remarquez-vous ? », les enquêtés notent sur un mode imprécis la présence d'une anomalie. Ils sont peu nombreux par la suite à étayer cette impression. Si c'est le cas, la scène est alors décrite de manière incertaine (« il me semble qu'il... », « on dirait qu'il... »).

opérateur n'est pas encore saisi comme *ayant tel ou tel aspect* ou comme *étant causé par ceci ou cela* ; de même, le sentiment d'une inaptitude de l'acteur n'est pas construit, dans l'immédiat, comme une donnée objective. Elle est simple aperçu d'un désajustement dont l'observateur ne s'explique rien, mais qui se dévoile à lui, furtivement, comme un contraste inattendu, une discontinuité.

Dewey soutient que toute habitude possède une continuité et une orientation (Dewey, 1922). Ce désajustement n'est donc pas simplement perçu comme une erreur de manipulation mais comme une absence d'habitude, un manque de familiarité avec l'appareil. Les indices sont contenus dans l'aspect d'ensemble, et sont saisis à la vue du corps à corps hésitant présenté par le couple homme-machine. Comme le précise Dufrenne, « la familiarité de l'individu avec son monde, c'est sur le corps qu'il faut la lire » (Dufrenne, 1981, p. 252). Dans ce cas, le corps prend l'objet à sa mesure, entreprenant des gestes assurés et rendant vivante cette familiarité par une lucidité toujours présente. Chaque situation rencontrée appelle un *savoir s'y prendre* qui n'est pas simplement l'application d'automatismes mais la possibilité, par exemple en cas d'insuccès, de saisir immédiatement des opportunités pour reprendre les choses en main. Ce qui saute aux yeux d'un observateur, contrastant avec l'harmonie dont font preuve les usagers expérimentés, c'est lorsqu'une maladresse de l'opérateur n'est pas spontanément rattrapée par lui. Elle fait naître un doute sur l'issue de l'action. Trahissant cet état, le corps se fige dans une certaine posture et l'opérateur augmente sa distance à l'appareil, car un recul réflexif lui est nécessaire pour remédier à son impasse. De même, les gestes sont moins assurés et présentent un aspect « heurté », alors que l'habitude semble faire « glisser » les mains sur l'écran, la commande se réalisant dans un contact quasiment continu avec sa surface.

Prolongeant le soupçon premier d'inconvenance dans la pratique, l'implication de l'observateur dans la scène semble ensuite dépendre des évaluations portées sur la situation par l'opérateur et de sa réaction émotionnelle (pouvant aller d'un imperceptible tourment à une colère emportée).

La valeur sociologique du sursaut

L'opérateur échouant dans sa commande, son comportement s'en trouvera marqué d'un *sursaut*. Si l'on considère, comme précédemment, que certains événements contextuels contraignent à s'ajuster différemment au monde environnant, le sursaut est un moment typique de résistance à cet ajustement. Prenons le cas d'un utilisateur familier des automates et qui pourtant ne réussit pas à passer commande. Eh bien il rechignera et aura quelques mouvements brusques avant, peut-être, de se résigner à revenir sur les indications inscrites sur l'écran pour suivre le plan d'action suggéré. Un autre sursaut surviendra

peut-être lorsque, le succès ne venant toujours pas, l'acteur est amené à considérer l'opportunité de passer commande au guichet.

Le sursaut de l'opérateur nous est apparu principalement sous deux aspects. Le premier consiste à accompagner d'exclamations une maladresse lors de la commande, le second à adopter une attitude de violence physique modérée à l'encontre de la machine. Trois types d'exclamation ont été identifiés à plusieurs reprises. Ce qui les distingue va nous permettre de nuancer les fonctions pragmatiques du sursaut selon qu'il traduit ou non un état plus ou moins critique face au dispositif technique et une disposition plus ou moins importante à basculer dans un régime de coopération.

Dans *Façons de parler*, Goffman a insisté sur la vocalisation impulsive au regard de la règle de *ne pas parler tout seul en public* (Goffman, 1987). L'auteur indique qu'en émettant de telles exclamations l'individu enfonce la maîtrise de soi qu'il est censé conserver et, faisant tomber le masque, révèle la particularité de ses propres difficultés face à la situation. Mais les vocalisations sont là aussi pour garantir la compétence de l'agent, car, en isolant l'événement du reste du comportement, elles l'en distinguent clairement. Elles sont ainsi un moyen de faire peser la cause d'une déconvenue ailleurs que sur l'acteur lui-même. Les vertus communicationnelles de ces vocalisations ne s'arrêtent pourtant pas là. En analysant les *exclamations de maladresse*, Goffman note que, outre le fait de réclamer l'attention, elles peuvent informer d'un appel à l'aide et, en même temps, prévenir les autres agents présents d'un danger. Autour des APV, des exclamations portant la dimension évaluative dont nous parle Goffman ponctuent les moments critiques où le fonctionnement de l'appareil pose problème. Nos enregistrements nous donnent à entendre des formulations interjectives qui informent le public de la file d'attente d'un échec rencontré au cours de la pratique et qui se présentent comme des formes conventionnelles traduisant un avis défavorable sur l'occurrence d'une manipulation.

Une première formulation (« Ben ! ? ») fait porter la critique sur le fait que le système va contre le bon sens de l'utilisateur. Dans une séquence, on voit celui-ci anticiper une configuration d'écran (où doit se présenter sa destination) qui n'apparaît pas. Il manifeste à la fois une surprise face à cet imprévu et une impuissance pratique puisqu'il ne l'avait pas envisagé. Sa gestuelle confirme qu'il est sans ressource : ses mains se lèvent en s'écartant puis retombent lourdement. Il recule aussi très légèrement et se tourne vers l'utilisateur suivant, qui lui montre une attention tout en semblant partager un même embarras. Ces réactions simultanées, qui donnent une assurance sur la disponibilité de chacun, constituent une amorce assez sérieuse de coopération entre usagers et peuvent laisser présumer d'une révision à plusieurs.

Une deuxième et une troisième exclamations (« (r)oh non :: » et « t »)¹² semblent moins susceptibles d'être suivies d'une aide car elles s'accompagnent d'une attitude peu favorable à l'engagement d'une action conjointe : l'opérateur se ramasse sur l'écran, hochant la tête et resserrant son poing. Il reste en fait très proche du niveau de la manipulation. Les deux vocalisations se distinguent car elles ne surviennent pas au même moment de l'opération et ne semblent pas engager l'objet technique à un même niveau réflexif. La contrariété simple (« t ») n'indique pas encore une position véritablement critique face au système. Tout juste l'individu a-t-il fait un banal « loupé » qu'il pourra rattraper par la suite. Inversement, lorsqu'un « (r)oh non :: » teinté d'exaspération ponctue plusieurs tentatives infructueuses, l'utilisateur en vient à réviser son propre jugement sur la machine et à remanier son plan d'action (il appuie sur la touche « annulation » ou laisse sa place dans un autre cas).

Le second comportement à visée dénonciatrice glisse plus nettement vers la colère et recourt à des mouvements violents comme frapper ou secouer autant que possible la machine. Comment cet emportement s'insère-t-il dans une transaction, et quelle incidence a-t-il en public ?

Broad a suggéré qu'une émotion était inappropriée dans la mesure où elle montrait une disproportion par rapport à la situation (Broad, 1971). Deux types de disproportion sont envisageables. L'une est relative à la cause de l'émotion (imaginons un usager frappant l'écran de commande car sa couleur de présentation ne lui plaît pas), l'autre se rapporte à un objet intentionnel (supposons-le en train de donner des coups de pied dans l'appareil pour activer une touche). Ainsi que Broad le propose, il est alors nécessaire de nuancer l'interprétation des réactions émotives selon le dosage qui leur est donné. Si, comme dans les cas présentés, elles sont excessivement disproportionnées, elles suscitent une inquiétude au sujet de la raison de l'individu dont l'action devient absolument imprévisible, faisant peser un doute sur le maintien de l'ordre public. L'élargissement de ce comportement à un cadre coopératif s'en trouve compromis. Mais une colère « mesurée » peut-elle présenter certaines ouvertures à l'entraide ? Est-ce la colère ou son caractère immodéré qui compromet l'action conjointe ?

Une séquence filmée nous présente un opérateur frappant à plusieurs reprises sous la fente de paiement car il craint de ne pas pouvoir récupérer sa monnaie. En tant qu'attitude expressive, cette réaction indignée peut servir à attirer l'attention d'autrui. Elle partage les propriétés pragmatiques des interjections car elles sont

12. « t », souvent accompagné d'un hochement de tête de droite à gauche, marque une désapprobation et une sanction négative vis-à-vis de l'appareil. Il est produit par un claquement de la langue sur l'avant du palais. Le (r) de « (r)oh » est à lire comme la jota espagnole [x], ce qui différencie par une nuance désapprobatrice cette interjection du simple « oh ! » indiquant d'ordinaire la surprise.

des indices de la déconvenue subie par l'opérateur. Néanmoins, elle rend avec beaucoup plus d'insistance l'acte critique opéré par l'acteur sur le système technique. Un témoin de la scène, passant derrière l'opérateur, s'arrête pour observer et, de manière instantanée, manifeste qu'il partage son indignation. Autrement dit, il semble que la part prédominante de l'émotion dans la réaction soit responsable d'une *diffusion immédiate du cadre moral* qui la sous-tend. L'observateur semble prendre la mesure de la gravité de la situation avant même qu'il ne l'explique par des raisons de nature logique. Paperman a relevé la priorité de l'évaluation morale pour définir une situation publique marquée par une émotion (Paperman, 1992). Une violence modérée (ne conduisant pas à l'évitement de l'acteur) est ainsi un élément sérieux de convergence vers un même cadre moral, et donc un préalable important de l'action à plusieurs. Dans notre cas, est manifestement dénoncé le traitement infligé par la machine à l'homme. Une colère totalement incontrôlée n'aurait pas pu permettre une telle posture critique. Néanmoins, répétons-le, un geste impulsif comme celui que nous avons décrit, n'argumente pas la critique, il la souligne simplement. Ce qui le différencie d'une violence sans raison tient à l'apparition rapide, à sa suite, d'un « refroidissement émotionnel » (Thévenot, 1995), rendant sa cohérence à l'ensemble de la scène. L'accalmie venue au bon moment, l'acteur indique sa volonté de retourner vers un régime où l'objet est de nouveau traité de façon raisonnable.

Forçant l'attention, le sursaut engage l'observateur dans une focalisation beaucoup plus longue du regard sur l'activité de l'opérateur. L'impression troublante, établie en un instant et sur un mode imprécis, demande, semble-t-il, à être vérifiée. La curiosité éveillée se satisfait dans une considération appuyée du regard. Nous passons à la seconde manière de saisir l'événement et les propriétés de l'environnement. Ce mode est celui de l'*enquête*. Celle-ci porte sur les données de la situation, dont elle infère les causes de la déconvenue.

Lire les hésitations et repérer les causes de la déconvenue

Concernant l'enquête sur les intentions des usagers situés dans la file d'attente, nous avons déjà évoqué l'importance de la posture réciproque des corps des acteurs. Mais quand l'un de ces usagers veut s'assurer des objectifs de l'opérateur, il se doit de focaliser son attention sur les mouvements de l'activité elle-même.

Dans les scènes de commande de billet, les regards portés sur l'activité vont essentiellement au système visuo-manuel de l'opérateur ; plus précisément, c'est sa main qui semble le plus fixer l'attention. L'intention est lue, principalement, à partir des mouvements engagés dans l'interaction avec le milieu physique, ce qui revient à soutenir le point de vue selon lequel l'action concrète exprime l'intention (Taylor, 1970 ; Quéré, 1990). Le mouvement isolé n'est pas en soi pertinent ; il le devient dès lors qu'il est pris dans sa relation au monde

environnant. Merleau-Ponty montre comment l'altérité se pressent depuis un *comportement* qui est débordement de soi-même vers le monde qui l'entoure (Merleau-Ponty, 1945). La direction du geste se donne à voir comme intention dans la mesure où il est identifié sans distinction de ce qu'il vise. Outre le fait qu'il soit dirigé dans l'espace, le mouvement s'offre aussi à lire comme expression de l'intention car il se compose, au moins dans sa partie finale, de l'anticipation de son contact avec l'objet visé¹³.

Les données vidéo nous révèlent d'autres aspects du déchiffrement des intentions. Plus le geste est hésitant et maladroit, plus il suscite de réactions chez l'observateur. Non seulement le fait de manquer une commande ou de retenir un mouvement éveille l'attention, mais il semble aussi que cela serve l'enquête sur les objectifs pratiques de l'opérateur. L'hésitation décrit ainsi un ajustement progressif et rend apparents, par délimitation graduelle, les différents buts de l'acteur. Pour Livet, la succession d'arrêts et de reprises caractérisant l'indécision de la manipulation traduit le processus même de formation de l'intention, qui « consiste en une dynamique de révision du rapport entre buts entrevus et repères reconnus » (Livet, 1994, p. 26).

Relevons deux séquences où les usagers manifestent une difficulté dans la réalisation de certaines tâches opératoires :

Séquence 1 (S1) : *Face à l'automate, l'utilisateur (U1) se pince le nez, met sa main devant la bouche en lisant, lève le bras et avance doucement la main, la retire promptement puis la replace aussitôt au-dessus de l'écran avant d'appuyer sur une touche. Ensuite, il recule légèrement le buste, penche la tête en arrière, fait glisser son majeur sur l'écran pour trouver une touche, produit un hochement de tête marqué puis effectue sa commande. [...] Après avoir réglé, U1 regarde le panier (vide), l'écran (qui lui indique toujours la somme à payer), le petit écran situé au-dessus de la fente, à nouveau l'écran principal, donne quelques coups sur l'appareil, puis s'agenouille au niveau du panier. Un individu intervient, allant chercher le ticket dans le panier, mais U1 se précipite pour rattraper le geste de l'intervenant, puis, lui tourne immédiatement le dos.*

Séquence 2 (S2) : *l'utilisateur (U1) ignore la procédure pour obtenir l'écran où apparaît sa destination (commande indirecte). Il avance sa main vers l'écran puis la relève et la tient en suspens au-dessus de l'écran. N'apercevant pas de solution, il fronce les sourcils et place son index en bas de l'écran où sont*

13. Cette faculté motrice, consistant à déclencher un mouvement préparatoire lié à la forme de l'objet visé, se vérifie avant tout acte de manipulation. Des psychologues de l'apprentissage ont avancé que, confronté à un objet, l'enfant ajustait le positionnement de sa main en vue d'une prise de contact adaptée. Des expériences ont confirmé cette hypothèse, qu'il s'agisse d'objets en mouvement ou d'objets disposant de plusieurs formes géométriques ou de différentes propriétés haptiques (plat/convexe/concave) (Le Bonnicie, 1986).

situées des indications qu'il suit du doigt. L'utilisateur suivant dans la file d'attente, resté attentif aux opérations de U1, intervient en pointant à distance son doigt vers l'écran de façon à lui suggérer une solution.

Les différentes façons de marquer leur indétermination par leurs gestes, permettent aux opérateurs de laisser deviner leurs intentions, qu'il s'agisse de lire des instructions (S1), d'aller chercher son billet dans le panier de réception (S1), ou de trouver la touche appropriée (S2).

Cependant, l'observateur ne se contente pas de déchiffrer des intentions ; il semble aussi procéder à *un repérage minimal des causes de la déconvenue*. Il se laisse guider, dans cette enquête, par la dimension expressive du comportement de l'opérateur infortuné. Par exemple, le trouble émotionnel qu'un usager en difficulté peut manifester donne des indications sur la façon dont il évalue la situation (sa gravité, sa justesse...) ¹⁴. Afin de cerner les différentes causes inférées par les observateurs, nous avons recouru aux descriptions effectuées lors de la projection des séquences vidéo rapportant des échecs opératoires. Nous avons pu identifier à quel moment les enquêtés trouvaient une cause à l'insuccès, et comment celle-ci était catégorisée verbalement. Trois modalités d'explication se dégagent de leurs descriptions : une maladresse non intentionnelle, un problème perceptif, une « insuffisance » cognitive (essentiellement la méconnaissance du système). Rapportant leurs déclarations aux images, nous avons pu repérer à quel comportement réactif elles correspondaient, le but étant de comprendre comment certains paramètres gestuels pouvaient exprimer le problème rencontré et donner des projections métaphoriques de l'état interne de l'agent ¹⁵. La cause cognitive se traduit concrètement par un recul de l'opérateur pour mieux dominer du regard l'ensemble de l'écran. Mais il y a aussi le fait de se tenir le menton, de poser un doigt sur la bouche, de se pincer le nez, d'avoir un hochement de tête, de froncer les sourcils et de rétrécir les yeux, ce qui indique « une concentration dans l'identification » (Livet, 1995, p. 133). Ici, le trouble de l'opérateur est relié au moyen d'obtenir le résultat souhaité. Ainsi, en S2, l'utilisateur veut voir apparaître une desti-

14. Pour un travail sur l'incarnation de structures de valuation dans les expressions publiques de l'émotion, voir Livet, 1995. L'auteur ne présente cependant qu'une description des expressions faciales, ce qui est une restriction importante pour nous car, autour des automates, les faces à face sont peu nombreuses et l'incarnation expressive s'inscrit surtout dans les gestes de l'opérateur. Des travaux sur la communication non verbale en contexte ont montré que la seule présence du visage permettait un déchiffrement des expressions sensiblement moins exact que lorsque l'individu pouvait percevoir la totalité des attitudes physiques situées dans leur environnement physique (Cosnier & Brossard, 1984).

15. Ainsi, lorsqu'il effectue un geste localisé au niveau de la tête (un pincement de nez, la main devant la bouche...), l'agent semble être en train de réfléchir, par exemple de réviser son interprétation relative au fonctionnement de l'appareil. Cette interprétation a un support métaphorique, en ce sens que nous partageons l'idée que la tête est le siège de la pensée. Nous tirons cette interprétation de l'article de Bouvet sur la production d'images associée à la langue ges-

nation sur l'écran mais ne sait pas réaliser la manipulation requise. Lorsque, au contraire, il sait comment faire mais n'aperçoit pas la solution sur l'écran, son attitude change. La cause d'ordre perceptif se manifeste en effet par une figuration soulignant la recherche visuelle : écarquillage des yeux, nez levé, légers mouvements horizontaux de la tête accompagnant l'index qui glisse sur l'écran. La troisième cause, associée à l'imprécision d'un geste, peut être inférée du fait que l'individu ne marque pas, ou très peu, de temps d'arrêt, qu'il se ramasse sur la machine répétant avec de brèves variations le geste manqué jusqu'à sa réussite.

Mais bien que l'observateur soit capable de repérer des indications sur la nature de la déconvenue de l'opérateur, il n'a jamais tous les moyens de s'expliquer précisément pourquoi l'opérateur tergiverse dans sa manipulation ou renonce à la commande automatique. Les causes inférées à partir de la manipulation de l'appareil restent en partie indécisées et rien n'assure totalement leur concordance avec les raisons à l'aide desquelles l'opérateur pourrait justifier son échec. Dans le geste accompli subsiste fréquemment une indétermination : qu'est-ce qui relève exactement d'une manipulation, d'un langage gestuel ou bien d'un mouvement gratuit et sans conséquences ? Par exemple, on observe, face aux APV, cet acte courant consistant à suivre du doigt la liste des gares de destination présente à l'écran. À un premier niveau, il peut s'agir d'une *attitude ostensive* : l'utilisateur cherche à prouver à l'observateur qui attend sa bonne volonté et son application pour effectuer la transaction. À un deuxième niveau, cet acte peut ne correspondre qu'à un *geste fonctionnel* : l'opérateur se sert de son doigt pour se repérer sur l'écran et effectuer une lecture exhaustive des différentes informations présentes. À un dernier niveau, l'agent réaliserait un *mouvement machinal* qui accompagne habituellement ses moments de lecture mais dont la présence n'est ni un moyen la facilitant, ni une exhibition volontaire du fait qu'il est en train de lire¹⁶.

Lorsque s'engage une intervention de soutien à l'opérateur, sa modalité dépend de l'estimation des causes de l'insuccès. Cependant, même si l'estimation est exacte, elle risque de ne pas être suffisante pour garantir la justesse de l'intervention. Ainsi, en S1, l'observateur a bien repéré la cause du trouble de l'agent (il cherche à récupérer son billet) ; pourtant son incursion est un échec et souffre d'un indéniable manque de tact. Notre dernière considération va donc

tuelle (Bouvet, 1996). Bouvet s'appuie elle-même sur le travail de Lakoff et Johnson et notamment sur leur démonstration que le partage de certaines expériences corporelles quotidiennes permet d'établir des relations prototypiques de causalité (Lakoff & Johnson, 1985).

16. La confusion possible entre ces différentes façons de lire le geste appliqué à la commande ne doit pas faire oublier que l'observateur dispose simultanément d'autres indices susceptibles d'affirmer ses présupposés sur l'activité de son partenaire. Parmi ceux que nous avons déjà évoqués : la position du corps, l'intensité et la direction du regard et l'état informationnel de l'écran.

porter sur la particularité des problèmes pratiques posés par l'entremêlement des mains que réclament certains soutiens techniques.

La contrainte de spontanéité

Un argument que nous voudrions soutenir est que le tact dans ces scènes d'entraide est pour l'essentiel une affaire d'*ajustement* de l'intervenant *au rythme* auquel l'opérateur conduit sa commande¹⁷. Pour cela, il nous faut garder en mémoire que pour réparer son échec, celui-ci procède soit à un recul réflexif — révisant son plan d'action à partir des informations données par le système —, soit à un tâtonnement exploratoire — rattrapant « localement » son geste dans la continuité des actes précédents. La distinction que nous retiendrons entre ces réactions concerne la durée et la fréquence des pauses qui forment leur nature proprement hésitante : dans le second cas, ces pauses sont très brèves et nombreuses ; dans le premier cas, elles sont rares et beaucoup plus longues. Bien entendu, une partie des comportements peut se situer entre ces deux limites, ce qui rend plus aléatoire la cadence donnée à l'activité. Or, une condition du succès du geste manuel d'entraide appelle à s'immiscer entre un « agir trop tôt » qui surprend l'opérateur et un « agir trop tard » manifestant une insistance déplacée de la part de l'assistant. Cette aptitude à apporter son aide au bon moment peut, nous semble-t-il, être entrevue selon deux perspectives qui, dans les faits, sont indiscernables. Elle se révèle être à la fois une compétence pratique, selon laquelle l'intervention se définit par son *à-propos*, l'assistant devant choisir l'instant propice dans le cours de l'activité manipulative de l'aidé. Mais elle présente aussi une composante morale circonstancielle. Naissant d'un élan spontané, le geste d'intervention apparaît comme non prémédité et allant de soi. Il donne l'assurance de la *sincérité authentique* de son auteur et s'inscrit avec justesse dans le commerce civil. Ce lien ténu entre les dimensions, souvent distinguées, de la pratique et de l'éthique, est bien mis en évidence dans un court ouvrage de Varela sur les sources cognitives de l'immédiateté des actes formant les rapports sociaux ordinaires. Les individus, selon l'auteur, disposent d'un *savoir-faire éthique* qui n'est pas le fruit d'un raisonnement « mais d'une aptitude à faire face immédiatement aux événements » (Varela, 1996, p. 18).

Accompagnant l'accomplissement et la révision de l'échec opératoire, l'hésitation, par son rythme propre, offre une opportunité temporelle à l'intervention

17. Kendon fait de la « synchronie interactionnelle » le moyen privilégié de résoudre l'interaction sur un mode implicite (Kendon, 1990). Nous n'adoptons pas le point de vue symétrique de l'interaction, l'un s'ajustant à l'autre chacun son tour. En effet le geste spontané d'entraide est plutôt le prolongement d'un mouvement pratique par un autre, sans négociation préalable sur la pertinence de celui-ci, mais dépendant d'une assurance mutuelle sur la tolérance à l'égard de sa présence.

d'un partenaire. Reprenons S2 : l'opérateur cherche une solution pour faire apparaître sa destination. L'intervention de l'aidant (il fait un geste déictique) démarre à ce moment précis de l'hésitation où la main de l'opérateur, après s'être repliée, part de nouveau vers l'écran. Le geste d'entraide s'accorde au rythme qui faisait aller et venir le bras hésitant. En accompagnant celui-ci vers la cible, il lui donne un élan décisif qui permet à l'acteur d'accomplir le mouvement dans la bonne direction. En S1, nous avons, au contraire, un exemple où l'observateur choisit mal son moment pour intervenir. En s'agenouillant au niveau du réceptacle et en soulevant plusieurs fois la porte battante placée à son entrée, l'opérateur avait rendu explicite qu'il cherchait à récupérer son billet. Mais l'observateur intervient à l'instant où ce dernier retire sa main du panier. Celui-ci se sent, pour ainsi dire, « doublé » par l'intervenant et se précipite pour le devancer, soulignant au passage l'inconvenance de son geste.

Resurgit la question du sursaut, qu'un geste mal ajusté est venu provoquer. Absorbé par ce qu'il suppose être une défaillance fonctionnelle de l'appareil, l'opérateur se voit soudain contraint de jouer sur un autre registre, celui de l'incivilité provoquée par le caractère inopportun de l'intervention. En avançant l'opérateur plutôt qu'en l'accompagnant, comme dans l'exemple précédent, l'assistant s'est « disposé » trop favorablement, sa volonté d'aider est apparue trop appuyée. Or le geste d'entraide demande un savant dosage et ne doit faire montre que d'un discret excès afin d'écarter tout soupçon sur sa sincérité. Il est, pour cela, toujours ajusté sur des formes minimales d'intercompréhension et notamment sur un semblable régime d'appréhension du monde environnant. Cet ajustement sur un même niveau de lecture est une condition majeure pour que l'assisté perçoive l'acte d'aide comme convenable en soi. Par exemple, si celui-ci est dans une posture réflexive et qu'il cherche une solution, une exigence pèse sur l'assistant pour qu'il adopte une attitude propositionnelle, comme montrer du doigt ou indiquer du regard. Il évite ainsi un écueil à la coopération fréquemment observé, consistant à brusquer l'engagement dans un régime d'action, soit en intervenant directement à la place de l'opérateur, soit en lui forçant la main par une vive incitation à agir. Les marques de civilité (montrer de la tolérance, inviter à l'action...) se comprennent alors comme un moyen d'assurer au partenaire un ajustement sur un régime d'action identique.

Conclusion

Lorsqu'une lecture partagée des événements a lieu, le geste d'entraide *accompagne* l'intention pratique du défaillant. Chacune des parties ayant des garanties sur le fait qu'elle trouve en l'autre « un prolongement miraculeux de ses propres intentions, une manière familière de traiter le monde » (Merleau-Ponty, 1945, p. 406), cela permet que les mouvements s'enchaînent et s'articu-

lent avec une étroite complémentarité, et qu'une responsabilité partagée s'établisse dans l'accomplissement de l'action. Ce partage, atténuant manifestement le rôle joué par les motivations strictement personnelles qui pourraient justifier l'entente, semble nécessaire pour comprendre que l'immédiateté d'un arrangement entre deux parties peut ne provoquer aucune tension sur l'incivilité de l'intervenant : elle évite de faire peser un doute à la fois sur la compétence technique de l'opérateur et sur la nature intéressée et calculatrice de l'intervention. La proximité des partenaires permet momentanément à l'un de prendre la place de l'autre, qu'il s'agisse d'engager le geste ou de le conclure. « Prenant le rythme », le mouvement d'assistance est perçu comme étant sans préméditation et sans équivoque, comme une *évidence immédiate*. Sous cet angle, une affinité apparaît avec l'« acte de donner » dont Godbout dit qu'il doit être spontané, sembler « s'être fait tout seul » (Godbout, 1992, p. 138). L'entraide, pourrait-il dire, est un don de soi, un mouvement simultané de l'âme et du corps.

Nous avons vu cependant que cet horizon est indécis car tous les usagers ne partagent pas cette familiarité avec le monde dont nous parle Merleau-Ponty et que, pour qu'ils s'ajustent mutuellement, diverses exigences pragmatiques doivent être satisfaites. L'admission d'une interférence dépend tout d'abord d'une tolérance préalable aux regards focalisés. Une lecture des intentions (notamment concernant la manipulation) est alors rendue possible, ainsi qu'une imputation minimale des causes de la défaillance. L'assistant disposera alors de quelques indices pour s'ajuster sur la façon dont l'opérateur en difficulté saisit l'environnement de son activité (à un niveau plus ou moins réflexif ou engagé dans l'action pratique). Il devra tenir compte aussi de la cohérence de son intervention avec l'état informationnel de l'appareil, veiller à viser les repères fonctionnels (partageables par un public) et à ne pas refléter ses dispositions particulières à en faire usage (ce qui singularise le rapport et n'est plus partageable). Cela se concrétisera enfin, nous venons de le voir, selon les opportunités que lui livre le rythme hésitant des révisions succédant à la déconvenue. Paradoxalement, il convient de prendre en considération ces différentes contraintes contextuelles pour que la coopération se réalise sous une forme immédiate et spontanée, éloignant le soupçon sur la malveillance de l'intervenant et dévoilant sa pertinence pratique.

Bibliographie

- Agre, P.
1985 « Routines », *AI Memo*, 828, Cambridge, MA, MIT.
- Boullier, D.
1996 *L'être automate. Espaces, machines et voyageurs à Montparnasse*. Paris, SNCF-RATP-Plan urbain, rapport de recherche.

- Bouvet, D.
1996 « Métaphores du corps dans les langues gestuelles », *Diogène*, 175, p. 29-40.
- Broad, C.
1971 « Emotion and Sentiment », in D. R. Cheney (ed.), *Broad's Critical Essays in Moral Theory*. Londres, Allen & Unwin, p. 283-301.
- Camaioni, L.
1993 « The Development of Intentional Communication », in J. Nadel & L. Camaioni (eds), *New Perspectives in Early Communication*. Londres, Routledge, p. 82-96.
- Certeau, M. de
1980 *L'invention du quotidien*. 1. *Arts de faire*. Paris, UGE.
- Conein, B. & Jacopin, E.
1994 « Action située et cognition : le savoir en place », *Sociologie du travail*, XXXVI (4), p. 475-500.
- Corcuff, P. & Depraz, N.
1995 *Vers une sociologie de l'interpellation éthique dans le face à face*. Paris, École des hautes études en sciences sociales, GSPM, multigr.
- Cornu, R.
1991 « Voir et savoir », in D. Chevalier (ed.), *Savoir-faire et pouvoir transmettre*. Paris, Éd. de la MSH, p. 83-100.
- Cosnier, J. & Brossard A.
1984 *La communication non verbale*. Paris, Delachaux & Niestlé.
- Coulter, J. & Parsons, E. D.
1990 « The Praxiology of Perception : Visual Orientations and Practical Action », *Inquiry*, 33, p. 251-272.
- Dewey, J.
1922 *Human Nature and Conduct*. New York, H. Holt.
- Dufrenne, M.
1981 *L'inventaire des a priori*. Paris, C. Bourgeois.
- Godbout, J. (en coll. avec Caillé, A.)
1992 *L'esprit du don*. Paris, La Découverte.
- Goffman, E.
1973 *La mise en scène de la vie quotidienne*. 2. *Les relations en public*. Paris, Minuit.
1987 *Façons de parler*. Paris, Minuit [1981].
- Heath, C. & Joseph, I.
1995 « Les protocoles de la coopération », in I. Joseph (ed.), *Métiers du public ; les compétences de l'agent et l'espace des usagers*. Paris, Éd. du CNRS, p. 210-240.

- Kendon, A.
1990 *Conducting Interaction*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Lacoste, M.
1990 « Interaction et compétences différenciées », *Réseaux*, 43, p. 81-98.
- Lakoff, G. & Johnson, M.
1985 *Les métaphores dans la vie quotidienne*. Paris, Minuit.
- Leroi-Gourhan, A.
1971 *Le geste et la parole. La mémoire et les rythmes*. Paris, Albin Michel [1964].
1983 *Le fil du temps*. Paris, Fayard.
- Le Bonniec, G.
1986 « Genèse des propriétés des objets chez le nourrisson », *Psychologie française*, 31, p. 73-78.
- Lévinas, E.
1994 *Totalité et infini*. La Haye, M. Nijhoff [1961].
- Livet, P.
1994 *La communauté virtuelle. Action et communication*. Combas, Éd. de l'Éclat.
1995 « Évaluation et apprentissage des émotions », in P. Paperman & R. Ogien (eds), *La couleur des pensées*, Paris, Éd. de l'EHESS (« Raisons pratiques » 6), p. 119-144.
- Merleau-Ponty, M.
1945 *Phénoménologie de la perception*. Paris, Gallimard.
- Paperman, P.
1992 « Les émotions et l'espace public », *Quaderni*, 18, p. 93-108.
- Pernot, C.
1996 *La politesse et sa philosophie*. Paris, PUF.
- Quéré, L.
1990 « Agir dans l'espace public », in P. Pharo & L. Quéré (eds), *Les formes de l'action*, Paris, Éd. de l'EHESS (« Raisons pratiques » 1), p. 85-114.
- Ribeill, G.
1993 *Le chemin de fer, service public et/ou entreprise commerciale concurrencée ?* Paris, SNCF, GARP/ANPC, LATTTS.
- Sudnow, D.
1972 « Temporal Parameters of Interpersonal Observation », in *Id.* (ed.), *Studies in Social Interaction*. New York, The Free Press, p. 259-279.
- Taylor, C.
1970 « Explaining », *Inquiry*, 13, p. 54-89.
- Thévenot, L.
1994 « Le régime de familiarité ; des choses en personnes », *Genèses*, 17, p. 72-101.
1995 « Émotions et évaluations dans les coordinations publiques », in P. Paperman

& R. Ogien (eds), *La couleur des pensées*, Paris, Éd. de l'EHESS (« Raisons pratiques » 6), p. 145-174.

à par. « Pragmatiques de la connaissance », in A. Borzeix, A. Bouvier & P. Pharo (eds), *Sociologie et connaissance. Nouvelles approches cognitives*, Paris, CNRS Éditions.

Varela, F.

1996 *Quel savoir pour l'éthique? Action, sagesse et cognition*. Paris, La Découverte.

Vermersch, P.

1993 « Pensée privée et représentation dans l'action », in D. Dubois, P. Rabardel & A. Weill-Fassina (eds), *Représentations pour l'action*. Toulouse, Éd. Octarès, p. 209-232.