



DOSSIER DE CANDIDATURE
À UNE ALLOCATION POSTDOCTORALE PAR LE LABORATOIRE D'EXCELLENCE
« **STRUCTURATION DES MONDES SOCIAUX** »

Campagne de recrutement 2017

Candidature présentée par

Mélanie HENAULT-TESSIER

Docteure en Sociologie

Laboratoire PACTE, Université Grenoble Alpes

Thèse dirigée par D. VINCK et soutenue le 05/09/2015

Équipe d'accueil : **Médiapolis-Grecom**

Laboratoire d'accueil : **LERASS, Toulouse 2 et 3**

Titre du projet : « **L'expérience musicale sourde et ses dispositifs** »

Résumé du projet de recherche : L'innovation technique est aujourd'hui largement appréhendée comme levier d'inclusion, notamment dans le domaine du handicap où elle réactualise, dans bien des cas, l'approche biomédicale centrée sur la réadaptation des personnes. Cette recherche aborde donc la question des conditions pratiques par lesquelles les technologies peuvent devenir les outils d'une accessibilité pour tous.

Le projet s'organise autour de deux axes correspondant à des objectifs différents et induisant le recours à une diversité de méthodes. Le premier axe concerne « l'expérience musicale sourde » saisie à travers des entretiens. Son objectif est la description de « l'écoute en acte, en situation, avec ses trucs et ses bricolages » (Hennion, 2004) lorsque celle-ci ne s'appuie plus uniquement sur le canal auditif. Le deuxième axe porte sur les dispositifs techniques d'accessibilité musicale. En faisant dialoguer les données d'entretiens avec des matériaux issus d'observations in situ, c'est le rôle et la place qu'occupent ces dispositifs dans cette expérience musicale singulière qui seront interrogés.

Mots clés : accessibilité, innovation technique, surdité, médiations, expérience musicale.

Sommaire	2
Présentation des activités de recherche	3
Le travail de thèse : une enquête ethnographique au cœur d'un projet technique d'accessibilité	3
Des études qui interrogent l' <i>accessibilité-en-pratiques</i>	4
Redéfinition du handicap en termes communicationnels	5
Projet de recherche postdoctoral : L'expérience musicale sourde et ses dispositifs	7
Introduction. Handicap et dispositifs techniques de communication	7
Description du projet de recherche	8
Premier axe – L'expérience musicale sourde.....	9
Deuxième axe – Le statut des dispositifs techniques d'accessibilité musicale	9
Bibliographie indicative	10
Calendrier de la recherche	11
Lettre d'engagement des responsables de l'équipe Médiapolis-Grecom	12
Curriculum vitae	14
Liste des publications	18
Résumé de la thèse	19
Publications	20

La lecture de mon curriculum vitae laisse voir que mon parcours académique a suivi des chemins de traverse et qu'il peut difficilement être qualifié de « classique ». La route qui m'a conduite à la recherche est donc quelque peu sinueuse mais elle est cohérente.

C'est en effet en travaillant comme documentaliste images que j'ai commencé à m'intéresser à leur circulation numérique, aux réorganisations professionnelles induites par cette circulation et à la « déterritorialisation » du marché photographique. J'ai donc entrepris un Master avec ces problématiques en tête et observé plus spécifiquement comment Internet était mobilisé comme outil d'accès à la formation, à l'information et à l'emploi par les photographes travaillant sur le continent africain. Ensuite, en suivant le fil des technologies utilisées comme instrument d'accessibilité, j'ai découvert l'entreprise toulousaine Websourd qui développait alors des projets d'accessibilité culturelle et informationnelle en Langue des Signes (LS) et qui avait la particularité d'être composée à parts égales de salarié.e.s entendant.e.s et de salarié.e.s sourd.e.s¹. Des photographes aux sourd.e.s signant.e.s, le pas à franchir ne fut pas si important puisque, de part et d'autre, les TIC étaient mobilisées pour se former, pour accéder à des informations autrement inaccessibles, pour s'insérer dans un marché de l'emploi qui leur était auparavant fermé ou pour créer des métiers répondant à leurs besoins et pratiques spécifiques. Ces pérégrinations menèrent finalement à la signature d'une Convention Industrielle de Formation par la REcherche (CIFRE) en 2010.

LE TRAVAIL DE THESE : UNE ENQUETE ETHNOGRAPHIQUE AU CŒUR D'UN PROJET TECHNIQUE D'ACCESSIBILITE

J'ai ainsi mené une enquête ethnographique au cœur d'un projet technique d'accessibilité, le projet REACH112², dans le contexte spécifique d'un contrat CIFRE conclu entre l'entreprise toulousaine Websourd et l'Université Grenoble Alpes. Fortement mobilisée sur ce projet, j'ai effectué un nombre d'heures d'observation conséquent au sein de différents centres d'appel d'urgence téléphonique français afin de soutenir le processus de conception et d'évaluation d'une solution technique d'accessibilité permettant aux personnes ne pouvant utiliser le téléphone de contacter les services de secours. Le projet français fut principalement centré sur les personnes sourdes et malentendantes et donna lieu à la création d'un logiciel de communication permettant la réception et le traitement d'appels d'urgence audio, vidéo et texte. Ce logiciel fut ensuite testé au sein d'un centre d'appel d'urgence expérimental créé spécifiquement dans le cadre du projet. Une autre des spécificités du projet pilote français est d'avoir fait le choix de s'appuyer sur des agents sourd.e.s

¹ L'entreprise a cessé son activité le 30 juillet 2015.

² Ce projet porté par l'association *European Emergency Number Association* (EENA) et cofinancé par la Commission européenne avait pour principal objectif de développer, sur une période de trois ans, des solutions de communication s'appuyant sur le concept « Total Conversation » (TC) et les standards de communication numérique auxquels il renvoie afin d'améliorer la communication de personne à personne (P2P) ainsi que l'accès au numéro européen d'urgence (112) pour les personnes handicapées.

signants pour traiter les appels en vidéo d'appelants s'exprimant en LS. Ce processus de conception a lui-même fait l'objet d'observations dans le cours de cette enquête puisque, à travers mes activités professionnelles, j'ai étroitement participé à sa coordination. Ces activités inhérentes au projet ont donc servi de substrat au travail de thèse et ce travail a enrichi en retour la rédaction des rapports, documents de synthèse et de vulgarisation.

Comme le titre de ma thèse l'indique³, cette dernière porte sur les spécificités du travail en situation de communication médiatisée et sur les dynamiques de négociation et de transformation des pratiques professionnelles engagées par les dispositifs techniques de communication d'accessibilité. Elle interroge plus spécifiquement les dispositifs introduisant dans les environnements de travail des manières de communiquer jusque-là inédites. Cette recherche tire son originalité d'une approche à l'intersection d'une réflexion portant sur les objets dans le cours de l'action et d'une réflexion sur les moyens de la prise en compte du handicap dans nos environnements professionnels ; les enrichissant l'une et l'autre. Cette approche introduit les repères sociolinguistiques au sein de la première réflexion, ce qui fait apparaître les écologies professionnelles comme des environnements traversés et façonnés par les pratiques communicationnelles. Si « la dimension organisante de la communication » (Cooren, 2010, p. 35) est aujourd'hui largement documentée (Bouillon, 2009 ; Cooren, 2000 ; Cooren, Taylor, & Van Every, 2005 ; Licoppe, Cudicio, & Proulx, 2011), la manière dont les repères sociolinguistiques participent de ce travail d'organisation est encore peu explorée. Prendre la mesure de la place qu'ils occupent dans la *grammaire interactionnelle* de nos environnements apporte donc des outils pour penser l'altérité linguistique au travail. Les sourd.e.s signant.e.s dans les environnements de travail apparaissent ainsi comme étant confrontés à des « géographies » qui sont façonnées et qui soutiennent des pratiques communicationnelles qu'ils ne partagent pas. En faisant dialoguer les observations *in situ* et les traces de l'activité de conception, nous avons en effet pu démontrer que la prise en compte de l'altérité linguistique transforme réciproquement les pratiques professionnelles et l'environnement matériel puisque ce dernier incorpore les normes et les standards associés à nos manières d'interagir et de communiquer. La réorganisation de l'environnement professionnel, à travers le réaménagement conjoint de ses éléments matériels et immatériels, apparaît au fil de la thèse comme un processus central permettant la distribution égalitaire des moyens d'autonomie et du plein exercice professionnel des agents sourd.e.s signant.e.s travaillant au sein du centre expérimental d'urgence.

DES ETUDES QUI INTERROGENT L'ACCESSIBILITE-EN-PRATIQUES

En plus de mes différentes activités de recherche académique et appliquée entourant le projet REACH112, j'ai également mené une étude interne sur « la coopération et la collaboration dans un environnement de travail sourd.e.s/entendant.e.s » afin de comprendre et d'apporter des solutions

³ Le titre de la thèse est : « Travailler en situation de communication médiatisée. Dispositifs techniques d'accessibilité et dynamiques de (re)formulation des pratiques professionnelles. »

à certains conflits vécus au sein de l'entreprise Websourd. À partir d'observations et d'entretiens avec huit salarié.e.s entendant.e.s et huit salarié.e.s sourd.e.s, ce travail a permis d'identifier les situations et les pratiques créant des inégalités au sein de l'entreprise. Il a plus particulièrement permis de pointer le « travail en plus » effectué par tout le personnel et démontré qu'il était peu reconnu par la direction créant, de ce fait, des frustrations. Il a également montré que certains choix managériaux, comme celui de priver certains salarié.e.s entendant.e.s d'une formation à la LS, engendraient de l'exclusion. Ce que ce travail a mis en lumière est que sans un engagement de toute l'organisation dans un processus dynamique et permanent de reconstruction sociotechnique amenant à repenser les priorités managériales, valoriser les pratiques et ajuster l'équipement, il était difficile d'assurer les conditions d'une collaboration égalitaire. Par la suite, j'ai intégré l'équipe de recherche conduisant une étude d'usages auprès des utilisateurs et futurs utilisateurs d'un Centre Relais Téléphonique (CRT) expérimental financé par le ministère des Affaires sociales et de la Santé⁴. J'ai mené des entretiens avec des utilisateurs et des utilisatrices sourd.e.s oralistes et sourd.e.s signant.e.s, puis analysé ces entretiens afin de mettre au jour leurs habitudes communicationnelles ordinaires (médiatisées ou non). Mettant à profit mon ancrage au sein de l'entreprise Websourd, j'ai finalement commencé en février 2014 une enquête ethnographique portant sur les pratiques audiovisuelles en langue des signes. Elle a débuté par l'observation des pratiques des journalistes sourds travaillant chez Websourd et l'observation de leurs activités liées à la production et à la postproduction d'un journal d'actualités sportives tourné dans les studios de France 3 lors des Jeux olympiques d'hiver de Sotchi. Cette recherche que je poursuis aujourd'hui dans un cadre associatif a donné lieu à une première analyse montrant en quoi la prise en compte des repères sociolinguistiques des journalistes sourds bouscule des manières de faire cristallisées et invisibles, transforme les pratiques de coordination et l'environnement matériel, négocie le champ des compétences tout en prenant appui sur les identités-métier. Elle a été présentée lors du colloque ALTER et aux Assises nationales de l'inclusion professionnelle et de la diversité.

REDEFINITION DU HANDICAP EN TERMES COMMUNICATIONNELS

Ma rencontre avec la communauté sourde, qui milite activement depuis les années 1970 pour faire reconnaître les liens entre la communication et la production de situations créant de l'exclusion et des inégalités, et mon apprentissage de la LS ont ainsi imprimé leur marque dans le choix de mes problématiques de recherche. Ce qui contribue aussi à dessiner mon projet de recherche actuel.

Je me suis donc saisie de la problématique des *liens entre la communication et la production de situations créant de l'exclusion et des inégalités* avec intérêt parce qu'elle fait non seulement l'objet d'une définition performative par les acteurs concernés mais aussi parce qu'elle était omniprésente chez Websourd et qu'elle se jouait au sein du centre d'appel d'urgence expérimental REACH112. Plus généralement, cette problématique qui peut être formulée de manière positive pointe la

⁴ L'expérimentation s'est déroulée de juin 2014 à juin 2015. Faute d'un accord sur son mode de financement, ce CRT n'a pas été pérennisé malgré les contestations des utilisateurs.

nécessité de poser les questions de l'inclusion, de l'égalité et de la participation citoyenne des personnes handicapées en termes communicationnels. La prise en compte du handicap selon le modèle social nécessite certes d'abaisser les trottoirs, d'ajouter des indicateurs sonores sur certaines machines ou encore d'équiper un.e salarié.e d'un visiophone mais, comme je l'ai démontré dans mon travail de thèse, l'égalité des droits et l'inclusion nécessitent aussi des réorganisations de nos manières de dire, de faire circuler l'information et de se coordonner ; réorganisations qui façonnent nos environnements, nos outils et nos supports informationnels. Or, bien qu'il existe quelques travaux et pistes de réflexions stimulantes, les Sciences de l'information et de la communication se sont jusqu'à présent assez peu emparées de la question du handicap. Cela n'a cependant rien d'étonnant puisque la recherche sur le handicap demeure sous-développée en France par rapport aux pays anglo-saxons. Il me semble donc important d'investir ce champ afin de mieux comprendre, au-delà des enjeux spécifiques rencontrés par les sourd.e.s, comment la communication participe des mécanismes d'inclusion. Par ailleurs, la question des dispositifs techniques d'accessibilité est loin d'être épuisée puisque, plus loin que la question des usages, les conditions par lesquelles les dispositifs techniques rendent véritablement accessible la communication et l'information demeurent encore à développer. C'est donc dans cette perspective que je propose aujourd'hui d'explorer l'expérience musicale sourde et ses dispositifs.

« Quand on me demande : “Mais, et la musique ? Et les premiers mots des bébés ? Et tous les magnifiques sons de la vie ? La mer, le vent ?” Etc. Tout cela ne me manque absolument pas, j’ai ma façon de ressentir ces éléments et c’est tout aussi magnifique [...] C’est pénible toute cette pression de faire croire qu’on est malheureux...⁵ »

INTRODUCTION. HANDICAP ET DISPOSITIFS TECHNIQUES DE COMMUNICATION

La notion de handicap, à la fois catégorie et problématique sociale, a émergé à l’international comme en France au cours des années 1970 (Ravaud & Mormiche, 2000). Elle apparaît sous l’impulsion des revendications de différents groupes de personnes handicapées militant pour leurs droits, le développement convergent des *Disability Studies* et la reconnaissance institutionnelle de ces droits (Barral, 2008). En France, cette dernière se réalisa notamment grâce à l’adoption en 1975 de la loi d’orientation en faveur des personnes handicapées. Le processus engagé par les militants afin de faire reconnaître leurs droits s’est fortement appuyé sur une mise en visibilité du rôle de l’environnement dans la construction du handicap (Barral, 2008 ; Darras & Valente, 2013). Cette approche sociopolitique du handicap opéra un changement de paradigme puisqu’elle déplaça le point de vue de l’individu vers la société. Le glissement de référentiel, d’un modèle biomédical à une conception environnementale, a été inscrit dans le droit français par la loi du 11 février 2005 « pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». En parallèle, la notion d’accessibilité fut également construite et négociée à travers le processus qui mena au changement de référentiel. Elle évolua ainsi conjointement d’une accessibilité spécialement conçue pour les personnes handicapées à une accessibilité *pour tous* (Larrouy, 2011).

Un corpus grandissant de travaux de recherche montre « que les situations de handicap se construisent généralement dans un environnement pauvre en moyens d’information et de communication adaptés » (Darras & Valente, 2013, p. 8). Dans ce contexte, les dispositifs techniques de communication sont appréhendés comme des outils permettant l’aménagement de l’espace social, un moyen de gestion de l’altérité concrétisant les volontés de l’État, de nouvelles ressources individuelles favorisant la participation à la vie de la cité ou encore comme des prises aux revendications des usagers⁶. La loi pour une République numérique adoptée par le Sénat fournit un

⁵Entretien avec Noémie Churlet, comédienne sourde signante, publié sur le site de Rue 89 le 12/04/2016 <http://rue89.nouvelobs.com/2016/04/12/facebook-les-sourds-contre-caf-peux-faire-taire-mains-263731>

⁶ Depuis que l’Union européenne a introduit au début des années 2000 le concept d’« e-inclusion », la participation citoyenne et l’amélioration de la qualité de vie sont des problématiques largement abordées par le prisme du numérique. Ce concept renvoie à l’utilisation des TIC afin de favoriser l’inclusion sociale et culturelle et induit un processus dynamique intimement lié à des enjeux d’*empowerment* (Dalle-Nazébi, 2008 ; Kaplan, 2005). Dès lors, il est possible de constater que, même si elles sont négociées, les innovations techniques bénéficient généralement d’un *a priori* favorable et le fait qu’elles soient et « au service » de l’inclusion est peu contesté.

exemple récent du rôle central qu'occupent les dispositifs techniques de communication dans la prise en compte du handicap dans nos sociétés. Toutefois, les moyens d'une accessibilité *pour tous* ne s'imposent pas d'emblée. Ils font l'objet de négociations à travers lesquelles se croisent les différents référentiels et est redéfinie en pratiques l'accessibilité. Ce projet de recherche vise donc à poursuivre une réflexion sur les conditions pratiques, et les négociations, par lesquelles les dispositifs techniques de communication peuvent devenir les outils d'une accessibilité *pour tous*.

DESCRIPTION DU PROJET DE RECHERCHE

Certains aiment définir Toulouse comme la « capitale française des sourds ». L'agglomération toulousaine a en effet été l'une des premières agglomérations à ouvrir, en 1984-1985, des classes bilingues où cohabitent la Langue des Signes (LS) et le français, et dont la particularité est d'offrir un enseignement directement en LS par des enseignant.e.s sourd.e.s (Dalle-Nazébi, 2006 ; Leroy, 2010). Conséquemment, de nombreux sourd.e.s provenant de toute la France viennent s'y installer afin de permettre à leurs enfants de bénéficier d'une pédagogie en LS et/ou profiter de la richesse du milieu associatif sourd. Ce projet de recherche a émergé à la suite d'une double constatation permise par la fréquentation régulière de la communauté sourde toulousaine avec laquelle nous entretenons des liens étroits : la présence de la musique au sein de leurs activités sociales et ordinaires ainsi qu'un accroissement et une diversification des dispositifs d'accessibilité musicale. En plus d'être fortement en prise avec le tissu local, cette recherche participe à la déconstruction de l'allant de soi qui veut qu'en dehors d'un cadre pédagogique ou rééducatif la déficience auditive exclut un rapport aux éléments de la culture musicale des entendants. Pour s'en convaincre, il suffit de participer à une *Deaf Party*, d'assister à l'adaptation de l'opéra Carmen en LS, de se rendre à une soirée où les enceintes acoustiques sont posées au sol afin de ressentir les vibrations, d'observer de jeunes sourd.e.s visionner des vidéoclips sur *YouTube* ou de se rendre à un concert où des caissons vibrants sont mis à la disposition du public. L'expérience musicale ne peut donc plus se résumer à une activité d'écoute sollicitant uniquement l'oreille puisque ces différentes situations nous montrent qu'elle peut aussi être abordée corporellement, visuellement, cognitivement, linguistiquement, etc.

Le projet s'organise autour de deux axes correspondant à des objectifs différents et induisant le recours à une diversité de méthodes. Le premier axe concerne « l'expérience musicale sourde » saisie à travers des entretiens. Son objectif est la description de « l'écoute en acte, en situation, avec ses trucs et ses bricolages » (Hennion, 2004) lorsque celle-ci ne s'appuie plus uniquement sur le canal auditif. Le deuxième axe porte sur les dispositifs techniques d'accessibilité musicale. En faisant dialoguer les données d'entretiens avec des matériaux issus d'observations *in situ*, c'est le rôle et la place qu'occupent ces dispositifs dans cette expérience musicale singulière qui seront interrogés.

PREMIER AXE – L'EXPERIENCE MUSICALE SOURDE

La posture qui sera adoptée lors de cette recherche consiste à se mettre à *l'écoute de l'écoute* des sourd.e.s afin d'en saisir les conditions pratiques et la diversité, ce qui constitue le premier objectif de cette recherche. Centrée sur les pratiques ordinaires, elle s'appuiera fortement sur la parole des personnes sourdes recueillie lors d'entretiens filmés (une vingtaine), réalisés directement en LS ou en présence d'un.e interprète français/LS. L'étude ethnographique d'événements collectifs où la musique occupe une place importante, ou encore de pratiques plus confidentielles comme la création et la diffusion d'un *chansigne*⁷ sur Internet, permettra de comparer les données d'entretien à l'expérience musicale située. L'observation directe permettra notamment de saisir le type de prises mobilisées par les sourd.e.s pour construire leur rapport à la musique et de mettre au jour les éléments de la culture musicale auxquels elles donnent accès. Par sa problématique et ses méthodes, cette recherche s'inscrit dans le prolongement des travaux en sociologie du goût développés notamment par A. Hennion et poursuivra la réflexion sur le rôle des médiateurs dans la construction d'une relation au sensible (Hennion, 1993, 2004). L'hypothèse avancée est qu'il n'apparaîtra pas de césure franche entre les pratiques d'écoute musicale des entendant.e.s et celles des sourd.e.s. Cependant, les rapports à la musique des sourd.e.s ont ceci de spécifique qu'ils défient « les partis pris discriminatoires sur ce que signifie [...] entendre » (Boidy & Roth, 2015, p.113). La relation au sensible sous-tendue par l'écoute musicale est, en effet, principalement centrée sur une mise en contact sonore passant par l'oreille. La recherche entend, au contraire, saisir l'écoute musicale à travers sa complexité en s'intéressant de près à l'articulation du visible, du sonore et du corporel « dans un continuum sinon matériel, au moins de rapport de forces » (Boidy, Meursault & Pailler, 2015, p.8). Ce questionnement rapproche ainsi cette étude des *Sound Studies* qui se développent depuis quelques années dans le monde de la recherche anglo-saxonne et qui émergent peu à peu en France.

DEUXIEME AXE – LE STATUT DES DISPOSITIFS TECHNIQUES D'ACCESSIBILITE MUSICALE

La question des médiateurs se posera avec insistance dans le cours de ce projet de recherche. Une attention particulière sera toutefois accordée aux dispositifs techniques d'accessibilité musicale : bracelet lumineux, sac à dos vibrant, application mobile traduisant la musique en vibrations, etc. Alors que ces dispositifs techniques d'accessibilité se multiplient et se diversifient, il n'existe à notre connaissance aucune étude sur leur réception et leur appropriation par les publics concernés (que cela soit les usagers ou les institutions). Ce que ces dispositifs d'accessibilité apportent concrètement en termes d'amélioration de la vie, les pratiques ordinaires dans lesquelles ils s'insèrent et ce qui anime leurs usagers sont des problématiques méconnues. Les quelques travaux

⁷ Le *chansigne* renvoie à deux pratiques :

- 1) la traduction en Langue des Signes (LS) des paroles, de l'ambiance et du rythme de chansons connues ;
- 2) la création de chansons signées, souvent enregistrées puis diffusées sur Internet.

récents qui développent une approche ethnographique de l'expérience musicale sourde, tantôt dans une perspective phénoménologique (Brétéché, 2015), tantôt dans une démarche anthropologique afin de rendre compte des processus de transmission d'« une culture musicale » indépendante de l'ouïe (Schmitt, 2011), ne les abordent pas.

Interroger le rôle et la place qu'occupent les dispositifs d'accessibilité musicale au sein de l'ensemble des médiations techniques et humaines soutenant les rapports à la musique des personnes sourdes est donc le deuxième objectif de cette recherche. Gardant à l'esprit qu'il « ne se passe rien tant que la technologie n'est pas dotée de sens, inscrite dans des pratiques, rendue utile et utilisable ainsi que valorisée et légitimée par les acteurs » (Vinck, 2008, p. 91), la question qui sera plus spécifiquement travaillée est de savoir à quelles conditions ces dispositifs deviennent des médiateurs musicaux. L'intuition de départ est que la construction du sens de ces dispositifs et leur inscription dans des pratiques ordinaires s'appuieraient en partie sur d'autres médiateurs – des *intermédiaires* – créant du lien et du sens entre les différentes médiations. Cette question sera elle aussi traitée à travers les entretiens et l'enquête ethnographique. Cette dernière permettra d'observer en situation les dispositifs technico-organisationnels qui font émerger les usages et les usagers. Elle sera conséquemment complétée par des entretiens avec les différentes personnes agissant en tant qu'*intermédiaire*.

Finalement, il est intéressant de remarquer que la question des *intermédiaires* sous-tend que les usagers ne s'approprieraient pas d'eux-mêmes les dispositifs techniques d'accessibilité musicale. Cette forme de non-usage, si elle se confirme dans le cours de l'étude, met donc en tension la définition de l'innovation technique comme levier d'inclusion. Ce qui nous amène alors à nous demander : quelle définition de l'accessibilité ces non-usages contestent-ils ?

BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE

- Barral, C. (2008). Reconfiguration internationale du handicap et loi du 11 février 2005. La lettre de l'enfance et de l'adolescence, 73(3), pp. 95-102.
- Boidy, M., Meursault P., Paillet, F. (2015) (Ré)visions du sonore. *Politiques sonores*, 11, pp. 6-11.
- Boidy, M., Roth, S. (2015). Faire résonner la modernité. Entretien avec Jonathan Sterne. *Politiques sonores*, 11, pp. 106-119.
- Brétéché, S. (2015). « *L'expérience musicale Sourde* ». *Altérité musicologique, réalité culturelle et ouverture phénoménologique*. Conférence vidéo, Séminaire « Sciences Sociales et Surdité », 2 mars 2015, EHESS, Paris.
- Dalle-Nazebi, S. (2006). Chercheurs, Sourds et Langue des signes. Le travail d'un objet et de repères linguistiques. - en France, du 17 ème au 21 ème siècle -, Thèse de Sociologie, Université Toulouse II - Le Mirail. UFR Sciences, Espaces, Sociétés. Département de sociologie.
- Darras, B., Valente, D. (2013) La communication autrement. MEI. Média et information, 36, pp. 7-9.
- Hennion, A. (1993). *La Passion musicale. Une sociologie de la médiation*. Paris : Métailié.
- Hennion, A. (2004). Les usagers de la musique. L'écoute des amateurs. *Circuit : musiques contemporaines*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 14 (18), pp.16-31.
- Jensen-Moulton, S. et al. (2015). *The Oxford Handbook of Music and Disability Studies*. Oxford: Oxford University Press.
- Kerbourc'h, S. (2012). *Mouvement sourd (1970-2006): De la Langue des Signes française à la reconnaissance sociale des sourds*. Paris: Harmattan.

- Larrouy, M. (2011) *L'invention de l'accessibilité. Des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 2005*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble (PUG).
- Law, J. (2006). Networks, relations, cyborgs: on the social study of technology. In S. Read and C.Pinilla (Eds.), *Visualizing the Invisible: Towards an Urban Space* (pp. 84-97). Amsterdam: Techne Press.
- Leroy, E. (2010). Didactique de la Langue des Signes Française, langue 1, dans les structures d'éducation en langue des signes. Attitudes et stratégies pédagogiques de l'enseignant sourd, Thèse de Linguistique générale, Université Paris 8, Vincennes - Saint-Denis, École doctorale Cognition, Langage, Interaction U.F.R. Sciences du Langage.
- Pinch, T., & Bijsterveld, K. (2004). Sound Studies: New Technologies and Music. *Social Studies of Science*, 34 (5), pp. 635-648.
- Ravaud, J.-F., Mormiche, P. (2000). Handicaps et incapacités. *Recherches*, pp. 295-314.
- Schmitt, P. (2011). De la musique et des sourds : approche ethnographique du rapport à la musique de jeunes sourds européens. In *Musik Kontext Wissenschaft/Musiques, contextes et savoirs* (pp.234-264). Berlin : Peter Lang.

CALENDRIER DE LA RECHERCHE

Année 2017	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
État de l'art												
15 entretiens avec des sourd.e.s												
Observations événements bilingues												
8 entretiens avec des organisateurs												
Colloque « Objets connectés » (prop. soumise)												
Observations pratiques d'écoute individuelles												
Colloque « Musimorphoses » (prop. soumise)												
Observations au festival <i>Clin d'œil</i>												
5 entretiens avec des sourd.e.s												
Rédaction 1 article scientifique.												
Finalisation des analyses												
Rapport final												



TOULOUSE, LE 22 SEPTEMBRE 2016

Coulomb-Gully Marlène
Molinier Pierre
Responsables de l'équipe Médiapolis-Grécom
LERASS-Universités Toulouse 2 et 3
Objet : Demande d'allocation postdoctorale du LABEX SMS
présentée par Mélanie Hénault-Tessier

A Monsieur le Directeur du LABEX SMS
Université de Toulouse
S/c de Monsieur le Directeur du LERASS

Monsieur le Directeur, cher collègue,

Nous soutenons pleinement le projet de recherche présenté par Mélanie HENAUULT-TESSIER et intitulé « L'expérience musicale sourde et ses dispositifs ». Au-delà de la formulation qui peut sembler paradoxale pour des non-initié.e.s (comment des personnes sourdes peuvent-elles avoir une quelconque sensibilité musicale ?), la question de l'accessibilité est au cœur de problématiques scientifiques et sociétales de première importance.

Le cadre légal est clair (comme le rappelle la récente loi du 28 septembre 2016 pour une République numérique), mais le chemin d'une accessibilité pour tous et toutes n'est pas tracé. L'accessibilité est en effet le fruit d'une négociation complexe qui fait intervenir de multiples médiateurs et se déploie dans des contextes très divers. En s'intéressant au rôle et à la place qu'occupent les dispositifs techniques d'accessibilité au sein de pratiques d'« écoute » musicale des personnes sourdes, c'est cette *négociation* qui sera observée et analysée.

Cette problématique rejoint un axe prioritaire du laboratoire puisqu'elle engage de nombreux enjeux communicationnels ; et parce qu'elle est liée à des enjeux de participation citoyenne et donc de bien-être, elle ouvre aussi des possibilités d'échange avec les chercheurs de l'axe Santé du LERASS. Elle se situe en outre pleinement dans les problématiques développées au sein de l'équipe Grécom-Médiapolis, qui a fait de l'accessibilité un de ses quatre axes principaux de réflexion pour le quadriennal en cours. En analysant les usages des dispositifs techniques, appréhendés comme des éléments participant (peut-être) d'une dynamique d'inclusion, ce projet de recherche rejoint également les intérêts de ComUniTIC.

L'ancrage territorial fort du projet permet également de penser que les analyses produites seront mobilisées par les différents acteurs locaux : médiathèques, festivals musicaux, musées, etc. D'autant plus que les expériences professionnelles de Mélanie HENAUULT-TESSIER, à la frontière du monde académique et du monde de l'entreprise, lui permettront aisément de traduire ses résultats en

termes pratiques. Sa bonne connaissance de la communauté sourde toulousaine et ses compétences en langue des signes faciliteront de plus la participation des personnes sourdes.

Pour l'ensemble de ces raisons, nous accordons un soutien sans réserve à la recherche de Mélanie HENault-TESSIER qui aborde une thématique très actuelle où s'articulent étroitement des questions d'ordre communicationnel, technique, politique et éthique.

Nous vous prions de recevoir, Monsieur le Directeur et cher collègue, nos plus cordiales salutations.

Mariène COULOMB- GULLY, Pierre MOLINIER



MELANIE HENAULT-TESSIER

Docteure en Sociologie

Qualifiée aux fonctions de maître de conférences en 71^e section

Nationalités : Canadienne/Française

Née le 24/02/1975

Langues maîtrisées : français, anglais, langue des signes française (LSF)

Diplômes

- 2010-2015 **Doctorat en Sociologie, mention Sociologie industrielle**
« Travailler en situation de communication médiatisée. Dispositifs techniques d'accessibilité et dynamiques de (re)formulation des pratiques professionnelles », thèse CIFRE sous la direction de D. VINCK, cofinancée par le laboratoire PACTE de l'Université Grenoble Alpes et Websourd R & D, Toulouse.
- 2008-2009 **Master 2 en Sciences de l'information et de la communication, mention communication audiovisuelle**
« Le métier de photographe en Afrique. Usages et pratiques à l'ère d'Internet », mémoire de recherche sous la direction de M. COULOMB-GULLY, ESAV, Université Toulouse - Jean Jaurès, Toulouse.
- 2007-2008 **Master 1 en Sciences de la culture et de la communication**
« Internet comme *vitrine* et *fenêtre* : un nouvel outil pour les photographes en Afrique », mémoire de recherche sous la direction de C. TARDY, Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse, Avignon.
- 1996-1999 **Licence en Communication Studies**
Université Concordia, Montréal, Canada.

Formations complémentaires

- Avril 2012 Langue des signes française (LSF) – niveau B1, Visuel-LSF, Toulouse.
- Déc. 2012 Constitution, traitement et analyse de corpus multimodaux, IRCOM, Paris.
- 2003-2004 Formation aux métiers de l'image, ETPA, Toulouse.

Charges d'enseignement

- 2016-2017 **« Interactions à distance, adaptations et accessibilité »**
Cursus : M1, Master médiations langagière et culturelle sourds/entendants, Université Grenoble-Alpes
Détails : Cours magistral, ± 20 étudiants, 6 h (3 x 2 h)
Descriptif : Ce cours a pour objectif d'accompagner les étudiants dans leur réflexion sur les TIC et leur utilisation comme outil de médiation, mais également

comme créateur de nouveaux espaces interactionnels et de nouvelles pratiques communicationnelles. Ces éléments seront analysés dans différents contextes, mobilisant une diversité d'outils et de modes de communication (téléphone, ordinateur, tablette, SMS, texte en temps réel, *email*, image, vidéo, etc.). Un travail sur les potentialités et contraintes liées à l'adaptation langagière, selon le(s) support(s) ou média(s) utilisé(s), pour un public sourd sera engagé.

« **Écrits, technologies numériques et médiation** »

Cursus : L3, Sciences du langage, Université Grenoble-Alpes

Détails : Cours magistral, ± 20 étudiants, 3 h

Descriptif : Ce cours vise à sensibiliser les étudiants aux pratiques de médiation et aux techniques de l'accessibilité, appliquées plus particulièrement au contexte de surdité tout en envisageant d'autres contextes de public à besoins spécifiques. Il se concentre sur l'analyse des techniques de médiation écrite.

2013-2016

« **Point de vue et images** »

Cursus : M1 Information-documentation, DAM, Université Toulouse - Jean Jaurès

Détails : Cours magistral, 25 étudiants, 18 h (3 x 6 h)

Descriptif : Les processus de fabrication de l'information, le rôle et la place de l'image dans ces processus et les nouveaux usages de l'image numérique sont au centre de ce séminaire. Ces problématiques sont abordées en croisant trois différentes approches : sociohistorique, ethnographique et sémiologique. En plus de mettre au jour en quoi l'histoire politique et technique du marché de l'information, les conditions de travail des journalistes et des photographes ainsi que les pratiques éditoriales participent de la mise en forme des contenus et de la construction de sens, ce séminaire permet d'aborder différentes perspectives théoriques par lesquelles les contenus médiatiques peuvent être appréhendés.

« **Communiquer avec des personnes sourdes : introduction à l'analyse interactionnelle** »

Cursus : L2, LEA - Traduction Interprétation en LSF, Université Toulouse - Jean Jaurès

Détails : Cours magistral, ± 25 étudiants, dont des étudiants sourds, 10 h (5 x 2 h)

Descriptif : L'objectif général de ce cours est d'initier les étudiants à la linguistique interactionnelle et au champ de recherche des *Interpreting Studies* à travers l'analyse de situations de communication médiatisée et non médiatisée dans lesquelles sont engagées des personnes sourdes : communication à distance par SMS, communication à distance par vidéo avec un interprète, consultation médicale entre un patient sourd et son médecin en présence d'un tiers signant non professionnel, etc. Ce cours est également conçu comme un moment de réflexion autour de la notion d'accessibilité afin que les étudiants, futurs interprètes et traducteurs, observent comment elle négocie et transforme nos manières de communiquer.

« **Les intermédiaires sourds à l'hôpital. Approche sociohistorique et sociopolitique** »

Cursus : L2, LEA - Traduction Interprétation en LSF, Université Toulouse - Jean Jaurès

Détails : Cours magistral, ± 25 étudiants, dont des étudiants sourds, 2 h

Descriptif : Ce cours retrace l'histoire récente des unités d'accueil et de soins pour

les sourds et la mise à l'agenda politique des questions d'accessibilité. Cette histoire étant également celle de l'émergence d'un nouveau métier : *intermédiaire sourd*. Les spécificités et le rôle de ces nouveaux professionnels font donc l'objet d'une description détaillée qui nous permet d'explorer en quoi ils bousculent l'échelle des compétences traditionnelles.

« Écrire et faire écrire l'urgence : pratiques d'écriture numérique et multimodalité au travail »

Cursus : DIU Permanenciers CNR 114, Université Grenoble Alpes

Détails : Cours magistral (1/2) et travaux dirigés (1/2), 6 étudiants, dont des étudiants sourds, 18 h (3 x 6 h)

Descriptif : La particularité de cet enseignement est qu'il s'adresse à des salarié.e.s déjà en poste et qu'il repose sur l'analyse d'interactions écrites de secours d'urgence reçues et traitées au sein de leur service. En plus de faciliter l'introduction à certaines notions de linguistique interactionnelle (tours de parole, paires adjacentes, espace de coordination, etc.), ces appels donnent à voir comment s'articulent dans la pratique les propriétés structurelles de la langue, ses usages situés, les contraintes rituelles et systémiques. Les contenus théoriques sont mis à l'épreuve au travers des appels tests que les étudiants analysent en groupe. Cette approche favorise la construction collective de règles interactionnelles pouvant ensuite être mobilisées dans leur activité professionnelle.

Missions de recherche en institution et en entreprise

2015-2016 **Prestation d'analyse et d'ingénierie interactionnelle**

Service national d'urgence pour les personnes avec des difficultés à entendre ou à parler, CNR 114, CHU de Grenoble

- ❖ Accompagner le développement et le déploiement d'une nouvelle interface de communication et d'un logiciel métier permettant la réception et le traitement d'appels d'urgence par écrit (SMS, *email*, fax et texte en temps réel) :
- Contribution à la mise en place et à la coordination d'expérimentations usagers ;
- Analyse interactionnelle d'un corpus d'interactions écrites de secours afin de faire circuler les bonnes pratiques et de les traduire en protocoles interactionnels selon les modes et les outils de communication ;
- Analyse des pratiques de coordination des agents et formulation de recommandations organisationnelles ;
- Rédaction de rapports et de fiches de synthèse à destination de la direction, du superviseur et des agents.

2010-2015 **Chargée de recherche en sociologie**

Websourd R & D, Toulouse

- ❖ Étude ethnographique et activités opérationnelles dans le cadre du projet européen « REACH112 » dont l'objectif était de tester différentes solutions de mise en accessibilité des appels d'urgence pour toutes les personnes ne pouvant utiliser le téléphone :

- Participation à la coordination des expérimentations et au recrutement des usagers-testeurs ;
 - Analyse interactionnelle des appels téléphoniques d'urgence des pompiers, du SAMU et de la police ;
 - Ethnographie des pratiques de coopération et de coordination dans les centres d'appel d'urgence téléphonique ;
 - Analyse des pratiques langagières, gestuelles et d'inscription dans le cours d'appels d'urgence texte et vidéo ;
 - Création de documents papier, web et vidéo à destination des publics sourds et malentendants.
- ❖ Étude des processus d'appropriation du centre relais téléphonique expérimental « ORIGO » mis en place par le ministère des Affaires sociales et de la Santé et analyse des logiques d'usages des TIC par les publics sourds et malentendants :
 - Contribution à la création des grilles d'entretien, au choix du profil des usagers-testeurs et à leur recrutement ;
 - Conduite d'entretiens avec des usagers sourds oralistes et sourds signants ;
 - Analyse des entretiens et participation à la rédaction des rapports intermédiaires et finaux.
- ❖ Étude interne « La collaboration entre salarié.e.s dans un environnement de travail sourd.e.s/entendant.e.s » menée afin de comprendre les enjeux rencontrés par les salarié.e.s et favoriser les conditions d'une collaboration équitable :
 - Création de la grille d'entretien, conduite et analyse des entretiens ;
 - Restitution des résultats devant la direction et animation d'une discussion avec l'ensemble des salarié.e.s.
- ❖ Montage du projet « Pratiques audiovisuelles en langue des signes » et observation du processus de négociation des pratiques professionnelles dans le cadre de la création et de la diffusion sur France 3 d'un journal télévisé d'actualités sportives en langue des signes.

Autres expériences professionnelles

- 2005-2008 **Documentaliste images**
Télérama, Agence Magnum Photos et Journal Direct Soir, Paris
- 1999-2003 **Coordinatrice de production audiovisuelle**
Productions Galafilm et Productions Newfilm, Montréal

Chapitre d'ouvrage

Hénault-Tessier, M. (à paraître, 2017). L'espace de travail comme interaction entre individus et objets. Le cas de la conception d'une solution sociotechnique d'accessibilité permettant aux sourds et malentendants de contacter les urgences. In C. Popescu & N. Rapegno (Éds.), *Géographies du handicap*. Paris : Collection MSH Paris Nord et OpenEdition.

Articles dans des revues à comité de lecture

Hénault-Tessier, M. (2013). Usagers et salariés sourds aux urgences. Une infrastructure communicationnelle en reconstruction. *Médiation et Information*, 36, pp. 93-102.

Hénault-Tessier, M., Dalle-Nazébi, S. (2012). Traiter les appels d'urgence. Fabriquer une information pour l'action. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 6 (1), pp. 89-114.

Dalle-Nazébi, S., Hénault-Tessier, M., Vinck, D. (2012). La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation. *Sociologies pratiques*, 1 (24), pp. 79-91.

Articles dans des actes de colloques nationaux et internationaux

Dalle-Nazébi, S., Hénault-Tessier, M. (2012). Infrastructures communicationnelles. Pour la prise en compte de la matérialité des pratiques. In Actes des travaux du Comité de Recherche « Sociologie de la communication » (p. 79-89). Rabat.

Hénault-Tessier, M., Dalle-Nazébi, S. (2013). TIC et relation administrative. Repenser l'activité, co-construire l'accessibilité. In R. Patesson (Éd.), *Transformation des organisations. Évolution des problématiques et mutations fonctionnelles*, Bruxelles, pp. 261-270.

Hénault-Tessier, M. (2011). Permanenciers assistants de régulation médicale au travail : quelles pratiques de communication sur une plateforme multimédia ? *Actes du 8^e séminaire M@rsouin*, 20-21 mai 2010, Dinan. Paris : L'Harmattan.

TRAVAILLER EN SITUATION DE COMMUNICATION MEDIATISEE.**DISPOSITIFS TECHNIQUES D'ACCESSIBILITE ET DYNAMIQUES DE (RE)FORMULATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES.**

La création d'un centre d'appel d'urgence pour les sourds et malentendants a nécessité la conception et la mise en place d'un dispositif sociotechnique *ad hoc* respectant la diversité de leurs pratiques de communication. Ancrée dans ce projet technique mené afin de rendre accessible une institution organisée autour des interactions téléphoniques, cette recherche fut ainsi l'occasion de conduire une réflexion croisée sur les dispositifs techniques de communication appréhendés comme outil de travail et outil d'accessibilité. À partir de matériaux issus d'une enquête ethnographique réalisée dans les centres d'appel d'urgence que nous faisons dialoguer avec des traces de l'activité de conception, nous interrogeons, dans un même élan, le rôle que tiennent ces dispositifs dans l'écologie des situations et la manière dont ils inscrivent et actualisent, au sein d'un site de travail, la dynamique contemporaine de prise en compte environnementale du handicap. Au travers de ces questionnements, deux grandes thématiques sont explorées : le travail en situation de communication médiatisée et le processus de reformulation des pratiques professionnelles engagé par la conception et la mise en service d'un dispositif technique dit d'*accessibilité*.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur des travaux de recherche inscrits dans la théorie de l'action située et en sociologie des sciences et des techniques que nous articulons à la littérature scientifique portant sur le handicap et, plus spécifiquement, sur la surdité. Détaillant finement les multiples cours d'action en nous attachant notamment à rematérialiser les pratiques interactionnelles, nous démontrons en quoi les dispositifs techniques de communication participent d'une armature invisible qui fait système et contribue à organiser et pérenniser les pratiques ; armature que nous appréhendons à travers la notion d'*infrastructure communicationnelle*. Ainsi, nous proposons cette dernière notion comme outil conceptuel pour appréhender l'introduction de nouveaux dispositifs dans les organisations et pour accompagner une réflexion sur l'*accessibilité-en-pratiques*.

Mots-clés : communication médiatisée, pratiques professionnelles, surdité, langue des signes, inclusion.

1. Hénault-Tessier, M. (2013). Usagers et salariés sourds aux urgences. Une infrastructure communicationnelle en reconstruction. *Médiation et Information*, 36, pp. 93-102.
2. Hénault-Tessier, M., Dalle-Nazébi, S. (2012). Traiter les appels d'urgence. Fabriquer une information pour l'action. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 6 (1), pp. 89-114.
3. Dalle-Nazébi, S., Hénault-Tessier, M., Vinck, D. (2012). La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation. *Sociologies pratiques*, 1 (24), pp. 79-91.

HANDICAP & COMMUNICATION

Sous la direction de Bernard Darras
et de Dannyelle Valente

Audrey Bonjour
Anke Brock
Daniel Castro
Valérie Chauvey
Bernard Darras
Deborah Fels
Édouard Gentaz
Yvette Hatwell
Mélanie Hénault-Tessier
Ellen Hibbard
Julie Houriez
Simon Houriez
Christophe Jouffrais
Evelyne Klinger
Komi Kounakou
Markus Lang
Sylvie Leleu-Merviel
Aggée Célestin Lomo Myazhiom
Fabienne Meyer
Vincent Meyer

Karen Milchus
Susanna Millar
Pascal Morgan
Bernard Oriola
Oriana Orlandi
Delphine Picard
Olivier Poncer
Whitney Quesenbery
Jean-François Ravaud
Mathieu Raynal
Frédéric Reichhart
Claudia Rébola
Jon Sanford
Anne-C. Taillandier
Ana Amália Tavares
Bastos Barbosa
Philippe Truillet
Dannyelle Valente
Annie Vinter
Zaihia Zeroulou

Sous la direction de
Bernard Darras et Dannyelle Valente

HANDICAP & COMMUNICATION

MEI N°36

L'Harmattan

MEI « Médiation & information ». Revue internationale de communication

UNE REVUE-LIVRE. — Créée en 1993 par Bernard Darras (Université de Paris 1) et Marie Thonon (Université de Paris VIII), MEI « Médiation Et Information » est une revue thématique biannuelle présentée sous forme d'ouvrage de référence. La responsabilité éditoriale et scientifique de chaque numéro thématique est confiée à une Direction invitée, qui coordonne les travaux d'une dizaine de chercheurs. Son travail est soutenu par le Comité de rédaction et le Comité de lecture. Une contribution Centre de Recherche, Images, Cultures et Cognitions permet un fonctionnement souple et indépendant.

UNE REVUE-LIVRE DE RÉFÉRENCE. — MEI est l'une des revues de référence spécialisées en Sciences de l'information et de la communication, reconnue comme "qualifiante" par l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (aéres). Elle est de plus certifiée par le Conseil national des universités (CNU). Le dispositif d'évaluation en double aveugle garantit le niveau scientifique des contributions.

UNE REVUE-LIVRE INTERNATIONALE. — MEI « Médiation et information » est une publication internationale destinée à promouvoir et diffuser la recherche en médiation, communication et sciences de l'information. Onze universités françaises, belges, suisses ou canadiennes sont représentées dans le Comité de rédaction et le Comité scientifique.

UN DISPOSITIF ÉDITORIAL THÉMATIQUE. — Autour d'un thème ou d'une problématique, chaque numéro de MEI « Médiation et information » est composé de deux parties. La première est consacrée à un entretien avec les acteurs du domaine abordé. La seconde est composée d'une quinzaine d'articles de recherche.



Monnaie Kushana, représentation de Miïro

Source : Hinnels, J., 1973. *Persian Mythology*. Londres : Hamlyn Publishing Group Ltd.

Médiation et information, tel est le titre de notre publication. Un titre dont l'abréviation MEI correspond aux trois lettres de l'une des plus riches racines des langues indo-européennes. Une racine si riche qu'elle ne pouvait être que divine. C'est ainsi que le dieu védique Mitra en fut le premier dépositaire. Meitra témoigne de l'alliance conclue entre les hommes et les dieux. Son nom évoque l'alliance fondée sur un contrat. Il est l'ami des hommes et de façon plus générale de toute la création. Dans l'ordre cosmique, il préside au jour en gardant la lumière. Il devient Mithra le garant, divin et solaire pour les Perses et il engendre le mithraïsme

dans le monde grec et romain.

Retenir un tel titre pour une revue de communication et de médiation était inévitable. Dans l'univers du verbe, le riche espace sémantique de *mei* est abondamment exploité par de nombreuses langues fondatrices. En védique, *mitra* signifie "ami ou contrat". En grec, *ameibein* signifie "échanger", ce qui donne naissance à *amoibaïos* "qui change et se répond". En latin, quatre grandes familles seront déclinées : *mutare* "muter, changer, mutuel...", *munus* "qui appartient à plusieurs personnes", mais aussi "cadeau" et "communiquer", *meare* "passer, circuler, permission, perméable, traverser..." et enfin *migrare* "changer de place".

© 2013, auteurs & Éditions de l'Harmattan.

7, rue de l'École-polytechnique. 75005 Paris.

Site Web : <http://www.librairieharmattan.com>

Courriel : diffusion.harmattan@wanadoo.fr et harmattan1@wanadoo.fr

ISBN : 978-2-343-01754-9 EAN : 9782343017549

Direction de publication

Bernard Darras

Rédaction en chef

Marie Thonon

Comité scientifique

Jean Fiset (UQAM, Québec)
Pierre Fresnault-Deruelle (Paris I)
Geneviève Jacquino (Paris VIII)
Marc Jimenez (Paris I)
Gérard Loiseau (CNRS, Toulouse)
Armand Mattelart (Paris VIII)
J.-P. Meunier (Louvain-la-Neuve)
Bernard Miège (Grenoble)
Jean Mouchon (Paris X)
Daniel Peraya (Genève)

Comité de lecture

Sarah Belkhamza, Université de Tunis et Institut ACTE, CNRS & Paris 1
Marlene Biton, CNRS, Institut ACTE
Karen Brunel-Lafargue, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
Cristina Castellano, Institut ACTE, CNRS & Paris 1
Maxime Cervulle, Institut ACTE, CNRS & Paris 1
Rejane Coutinho, Universidade Estadual Paulista
Agnès Foiret Collet, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
Mathilde Gautier, Institut ACTE, CNRS & Paris 1
Cristophe Genin, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
Christiane Herth, Université IUFM de Paris, Paris IV Sorbonne
Zakia Maaouia, Institut ACTE, CNRS & Paris 1
Hayla Meddeb, École Supérieure des Sciences et Technologies du Design. Manouba
Franck Renucci, Université du Sud Toulon Var
Eva Rolim Miranda, Université Paris 1, Institut ACTE, CNRS et Paris 1
Marie Thonon, Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis
Stéphane Vial, Ecole Boule, Institut ACTE, CNRS & Paris 1

Secrétariat

Gisèle Boulzaguet

Comité de rédaction

Dominique Chateau (Paris I)
Bernard Darras (Paris I)
Pascal Froissart (Paris VIII)
Gérard Leblanc (École nationale supérieure « Louis-Lumière »)
Pierre Moeglin (Paris XIII)
Alain Mons (Bordeaux III)
Jean Mottet (Paris I)
Marie Thonon (Paris VIII)
Patricio Tupper (Paris VIII)
Guy Lochard (Paris III)

Correspondants

Robert Boure (Toulouse III)
Alain Payeur (Université du Littoral)
Serge Proulx (UQAM, Québec)
Marie-Claude Vetraino-Soulard (Paris VII)

*Les articles n'engagent que leurs auteurs ; tous droits réservés.
Les auteurs des articles sont seuls responsables de tous les droits relatifs
aux images qu'ils présentent.*

*Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement
de son auteur ou de ses ayants droits, est illicite.*

Éditions Op. Cit. — Revue MEI « Médiation et information »
6, rue des Rosiers. 75004 Paris (France)
Tél. & fax : +33 (0) 1 49 40 66 57
Courriel : revue-mei@laposte.net

<http://www.mei-info.com/>

Éditorial

La communication autrement

Bernard Darras & Dannyelle Valente7

Entretiens

Handicap, communication & société

Questions de Bernard Darras & Dannyelle Valente à Jean-François Ravaud 11

Handicap, communication & nouvelles technologies

Questions de Bernard Darras & Dannyelle Valente à Evelyne Klinger.....19

Dossier

Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all

Simon Houriez, Julie Houriez, Komi Kounakou & Sylvie Leleu-Merviel 25

Accessible Technology Design: Assessment of Problem-Solving Approaches

Claudia Rébola, Jon Sanford, Karen Milchus, Whitney Quesenbery & Daniel Castro 39

Accessibilité et communication ou comment rendre visible ce qui est accessible ? L'exemple des informations touristiques destinées aux personnes en situation de handicap en France

Frédéric Reichhart & Aggée Célestin Lomo Myazhiom 53

Three points in one dot!

Fabienne Meyer & Markus Lang65

Communication graphique et cécité. : étude sémiotique pragmatique de la production et l'interprétation des signes figuratifs produits par des jeunes non-voyants

Dannyelle Valente & Bernard Darras77

Usagers et salariés sourds aux urgences : une infrastructure communicationnelle en reconstruction

Mélanie Hénault-Tessier 93

Conception rapide d'aides techniques pour personnes tétraplégiques

Philippe Truillet & Mathieu Raynal103

Map design for visually impaired people: past, present, and future research

Anke M. Brock, Bernard Oriola, Philippe Truillet, Christophe Jouffrais & Delphine Picard ---- 117

Images tactiles et cécité : étude spatio-temporelle des explorations haptiques chez les enfants déficients visuels

Oriana Orlandi, Pascal Morgan & Annie Vinter 131

Literacy and Spatial Knowledge in the Absence of Sight

Susanna Millar 143

Verbalisme, références aux modalités sensorielles non-visuelles et communication verbale entre adultes aveugles et voyants

Valérie Chauvey, Yvette Hatwell & Édouard Gentaz 155

Image tactile : de la figuration pour les aveugles

Olivier Poncer 167

Éducommunication, stimulation cognitive et évaluation des pratiques : un triangle vertueux pour la prise en charge du handicap mental ?
Audrey Bonjour & Vincent Meyer -----181

Accompagnement de locataires handicapés en habitat social innovant
Anne-C. Taillandier & Zaihia Zeroulou -----191

Usability of Vlogging: sharing ASL content online
Ellen Hibbard & Deborah Fels -----199

Handicap et Communication : le mot des usagers
Questions de Bernard Darras & Dannyelle Valente à Ana Amália Tavares Bastos Barbosa -----213

Editorial

La communication autrement

Par Bernard Darras &
Dannyelle Valente

« Je suis différent : je suis un mutant, si l'on veut. Plus exactement, je suis 'autrement capable' » (Nuss, 2009)

La locution « autrement capable » a vu le jour dans les Îles Maurice. Elle témoigne d'une transformation positive des croyances et habitudes au sujet de la personne handicapée¹.

Cette mutation avait débuté dès la fin des années soixante-dix dans le contexte anglo-saxon des Cultural Studies dont est issu le champ scientifique des Disability Studies. Ce nouvel espace de recherche initié par les chercheurs handicapés eux-mêmes a aussitôt donné la parole aux usagers et mis en avant leur rôle actif dans l'amélioration des produits et services qui leur sont destinés. Ce courant de recherche a émergé en même temps que les mouvements de défense de la cause des personnes handicapées qui s'appuyaient sur les arguments en faveur des minorités culturelles, de la défense de leurs droits et de leur citoyenneté.

Des voix ont commencé à s'organiser et certains mouvements ont gagné en visibilité. C'est le cas de l'Organisation Mondiale des Personnes Handicapées (Disabled People's International) créée en 1981.

En s'opposant aux approches basées sur le seul traitement médicalisé du handicap et sur l'obligation pour la personne handicapée de s'adapter à une société conçue par les valides et pour les valides, cette nouvelle vague de chercheurs et d'acteurs politiques a promu une nouvelle approche fondée sur le modèle social de l'accessibilisation. Selon ce modèle, la dynamique de « qui s'adapte à qui ? » s'est inversée. On ne parle plus de personne handicapée mais de sociétés handicapantes. Autrement dit, c'est à la société de mettre ses croyances en doute, de questionner ses normes et de modifier ses structures environnementales pour construire de nouvelles formes de vivre et d'agir ensemble.

Il importe donc de remplacer toutes les notions négatives de manque, de dysfonctionnement, de maladie, de défauts biologique, physique et mental par des notions de différence, de citoyenneté, de participation sociale et d'accessibilité, et surtout d'agir en conséquence.

¹ Elle a été diffusée par l'écrivain français Marcel Nuss qui est un militant en situation de handicap physique.

L'usage des appellations « situation de handicap » et « autrement capable » en France ainsi que « personnes à besoins spécifiques » dans le contexte anglo américain et en Amérique Latine, témoigne des débats très féconds de ces trois dernières décennies.

La construction d'une société inclusive et ouverte à tous les âges, indépendamment des capacités cognitives, mentales et physiques de chacun voit peu à peu le jour. En France, ces principes ont été inscrits dans la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la citoyenneté et la participation des personnes handicapées ». Au niveau mondial, deux documents d'importance ont paru en ce début de siècle : le premier est la Convention relative aux droits des personnes handicapées qui a été adoptée en décembre 2006 par l'Organisation des Nations Unies. Il marque une transformation importante dans la façon de penser le handicap en termes de droits de l'homme. Le second document est le Rapport Mondial sur le Handicap publié en 2011 par l'Organisation Mondiale de la Santé et la Banque Mondiale. C'est le bilan mondial le plus récent et le plus complet faisant état des principaux facteurs d'inégalités et des principales barrières environnementales, sociales, culturelles et éducatives auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

La Convention relative au droit des personnes handicapées rappelle que la notion de handicap résulte de « l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres »².

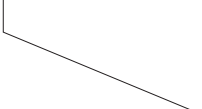
Les recherches présentées dans cet ouvrage confirment que les situations de handicap se construisent généralement dans un environnement pauvre en moyens d'information et de communication adaptés et elles proposent des remédiations.

De France, du Royaume-Uni, du Brésil, de Suède, du Canada et des États-Unis, les chercheurs réunis dans MEI 36 présentent leurs travaux sur les relations positives et négatives que le handicap entretient avec la communication, la médiation, la cognition et la culture.

« Handicap et Communication » débute par deux entretiens avec Jean-François Ravaud et Evelyne Klinger, membres de l'Institut Fédératif de Recherche sur le Handicap en France.

La première partie de l'ouvrage rassemble les recherches consacrées à l'étude de la communication interpersonnelle et aux apprentissages dans le champ du handicap. Ces études se focalisent sur les nouvelles méthodes d'apprentissages, mais aussi sur la conception de dispositifs pédagogiques innovants adaptés aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. Ces études en psychologie cognitive et psychologie de la perception ou du développement, en sémiotique et en sciences de l'éducation concernent le langage et le développement des com-

² Préambule de la Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole Facultatif [en ligne] disponible sur : www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413. Accès le 12 mai 2013.



pétences cognitives, verbales et graphiques. Elles mettent en avant les nouvelles pratiques éducatives fondées sur la valorisation du partage entre les personnes en situation de handicap et les personnes « valides ».

Ce numéro de MEI présente également les recherches dans le courant des Disability Studies et le modèle de l'accessibilisation ainsi que les études basées sur les nouvelles technologies et les pratiques innovantes dans le domaine de la communication et de l'accessibilité.

Conduites dans les domaines du Design for all, du User-Centered Design et du Participatory Design, ces études témoignent des expériences innovantes qui investissent sur la participation active des usagers dans la conception et l'amélioration des produits et des services. Ces recherches sont conduites dans des dispositifs variés tels que les écoles, les bureaux de vote, les bibliothèques, les musées et les espaces numériques. Elles contribuent à promouvoir le design d'inclusion et plus généralement à révéndiquer que tous les citoyens puissent bénéficier des mêmes droits d'expression, de communication, d'accès à l'information, à l'apprentissage, et au travail.

Usagers et salariés sourds aux urgences : une infrastructure communicationnelle en reconstruction

Mélanie HÉNAULT-TESSIER¹

La création d'une plateforme d'appels d'urgence pour les usagers sourds et malentendants a nécessité la conception et la mise en place d'un dispositif sociotechnique *ad hoc* afin que soient prises en compte leurs pratiques de communication. Développé et testé dans le cadre du projet de recherche européen REACH112, ce dispositif permettra à ces usagers de communiquer par vidéo, texte et voix. Basé sur une étude ethnographique menée dans les centres d'appels d'urgence et sur notre participation à ce projet, cet article s'attache à décrire en quoi ce dispositif révèle et négocie l'infrastructure communicationnelle des Samu Centres 15, organisation de référence de la nouvelle plateforme. En décrivant le processus par lequel cet environnement socioprofessionnel est transformé par l'introduction d'agents sourds signant et la circulation d'informations visuelles, nous abordons la question de la gestion de l'altérité au travail et montrons que les dispositifs sociotechniques créent des espaces de négociation imprévus qui permettent de faire de l'accessibilité un enjeu collectif et organisationnel.

MOTS-CLÉS : SURDITÉ, LANGUE DES SIGNES, COMMUNICATION MÉDIATISÉE, INFRASTRUCTURE COMMUNICATIONNELLE, RÔLES PROFESSIONNELS.

Creating an emergency call centre dedicated to deaf and hard of hearing users has required the design and implementation of a specific socio-technical system in order to take into account their communication practices. Developed and tested within the European research project REACH112, this system will use video, text and voice communication. Based on an ethnographic study conducted in emergency call centres and on our participation in this project, this article attempts to describe how it reveals and negotiates the communication infrastructure of the medical organization that has served as a model for the new platform: the SAMU Centre 15. In describing the process by which this socio-professional environment is transformed by the introduction of deaf staff who use sign language and visually based information, we address the issue of inclusion in the work environment and show that socio-technical devices create unforeseen negotiation opportunities that allow accessibility to become a collective and organisational challenge.

KEYWORDS: DEAFNESS, SIGN LANGUAGE, MEDIATED COMMUNICATION, COMMUNICATIONAL INFRASTRUCTURE, PROFESSIONAL ROLE.

¹ Mélanie Hénault-Tessier est doctorante en sociologie à l'Université de Grenoble. Attachée au laboratoire Pacte/Politique-Organisations, elle réalise une thèse soutenue par une convention CIFRE au sein de la SCIC Websourd. Son travail porte sur les mécanismes de coopération et de coordination en situation de communication multimodale et sur les nouvelles technologies de communication visuelle. Sa thèse est dirigée par Dominique Vinck et sera soutenue fin 2013.

Introduction

La création d'une plateforme d'appels d'urgence permettant aux usagers sourds et malentendants d'appeler les secours a ajouté un acteur supplémentaire dans l'univers des urgences français. La prise en compte de leurs pratiques de communication au travers d'un dispositif sociotechnique *ad hoc*, développé et testé dans le cadre du projet de recherche européen REACH112, leur permettra, à terme, de communiquer par écrit, par vidéo et par voix selon leurs préférences communicationnelles. Un usager pourra par exemple s'exprimer en Langue des Signes Française (LSF) ; ou parler et recevoir une réponse écrite. Facilitant les pratiques de communication visuelle des usagers et soutenant celle des agents sourds signant travaillant dans ce centre d'appels, le nouveau dispositif sociotechnique met en évidence et négocie l'infrastructure communicationnelle des Samu Centres 15, organisation de référence de cette plateforme.

L'article s'appuie sur une enquête ethnographique explorant les pratiques de coordination et de coopération dans différents services d'urgence en France² ainsi que sur la nouvelle plateforme d'appels. Il est également enrichi par notre participation au projet REACH112³, notamment à travers l'organisation et le suivi des expérimentations. En décrivant le processus d'articulation d'une organisation préexistante et d'un dispositif sociotechnique en conception, nous mettons en évidence des pratiques de communication jusque-là impensées. Nous découvrons alors qu'elles font système et constituent des obstacles ou des ressources à la transformation de l'infrastructure communicationnelle des Centres 15. En premier lieu, nous décrivons le processus de production de l'information au cœur du traitement de l'urgence et nous détaillerons les différents mécanismes de coopération et de coordination afin de montrer la prédominance du son dans cette infrastructure. Nous présenterons ensuite le dispositif sociotechnique de la nouvelle plateforme et préciserons comment il prend en compte les pratiques de communication visuelle des usagers et des agents sourds signant. En dernier lieu, en nous appuyant sur l'analyse d'interactions vidéos en LSF, nous expliciterons comment se reconstruisent les pratiques héritées des Centres 15 et démontrons que ce processus ouvre un espace de négociation des rôles et des places de chacun au travers duquel se joue l'intégration des agents sourds sur la nouvelle plateforme.

2 Les observations ont été réalisées dans les centres d'appels d'urgence médicale, de la police et des sapeurs-pompiers dans différentes localités, notamment Grenoble, Annecy, Pamiers, La Rochelle et Toulouse.

3 Le pilote français du projet REACH112 a été porté par quatre partenaires : Orange, IV&S, le CHU de Grenoble et Websourd.

Relation de secours téléphonique et fabrication de l'information dans les Samu Centres 15

Les centres d'appels d'urgence médicale du Samu Centre 15 peuvent être appréhendés comme des dispositifs sociotechniques de mise en relation entre des demandeurs d'aide et une institution qui détermine la réponse de secours à leur apporter. Cette relation de secours est une forme de relation de service et a la particularité d'avoir comme objet et outil de travail le langage. Au travers d'une interaction téléphonique, des agents mettent en œuvre un processus de traduction de la parole de l'appelant en catégories administratives, transformant une histoire singulière en événement normalisé. Dans les Centres 15, cette opération permet un premier tri, afin de déterminer si la demande correspond aux missions du Samu, puis, le cas échéant, d'évaluer si l'appel doit être traité par un médecin généraliste ou urgentiste. Cette opération de traduction, qui demande d'articuler des compétences communicationnelles et techniques, de composer avec les normes et les standards de l'institution et d'évaluer chaque situation à l'aune d'un savoir-faire professionnel, n'est en rien spécifique aux services d'urgence et a été documentée dans la littérature traitant de la relation de guichet (Weller, 1997 ; Dubois, 2010). Par ailleurs, cette relation de guichet s'intègre dans le vaste champ de recherches sur le langage au travail qui a décrit et montré son rôle dans les activités d'accueil, de fabrication de l'information, de coopération et de coordination. Les objets et les outils jouent un rôle actif dans cette relation. Dans les Centres 15, tout en interrogeant l'appelant, les agents saisissent dans une fiche d'appel électronique les données qui leur sont transmises. Cette fiche supporte le processus de traduction de la parole de l'appelant en catégories administratives : elle formalise les besoins en information des médecins et des équipes d'intervention, établit les priorités, suggère l'ordre des questions ; elle peut même bloquer l'envoi des secours si elle est incomplète. La fiche d'appel cadre les interactions et participe du processus de fabrication de l'information (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2012 ; Whalen, 1995) ; elle en est également le support et circule parmi les différents intervenants. Lorsqu'un agent transfère un appel à un médecin, ce dernier la consulte, la complète au cours de l'interaction téléphonique, puis l'envoi à un agent opérationnel qui déclenche les secours et transmet les informations qui y sont inscrites à l'équipe d'intervention. Les pratiques professionnelles des agents sont des adaptations locales à ce cadre de travail. Comme nous le démontrerons, certaines d'entre elles, intégrées par les agents, cristallisées dans des organisations, ne sont plus questionnées. Comme le pointent de nombreux auteurs travaillant la notion d'infrastructure, ce sont souvent les tensions ou les défaillances qui la révèlent (Edwards, Jackson, Bowker & Knobel, 2007 ; Leigh Star & Ruhleder, 2010). Ainsi, c'est au travers du processus de création du nouveau dispositif sociotechnique que les rigidités des pratiques des agents sont mises en évidence. Elles forment, comme nous le démontrerons, une infrastructure communicationnelle qui soutient et oriente les manières de faire, de parler et de coopérer des agents.

Une infrastructure communicationnelle basée sur le son

Le téléphone et la fiche d'appel prescrivent l'articulation d'interactions vocales et de pratiques d'écriture. Une partie du travail des agents consiste à guider l'énonciation du problème, du lieu ou de la douleur ; les appelants deviennent les instruments du voir. Les agents accompagnent et soutiennent cette traduction par leurs questions et en proposant des prises en utilisant, par exemple, l'analogie : « c'est comme le hoquet ? ». Des informations sonores (rythme de la respiration, ton de la voix, bruits de l'environnement) complètent, nuancent ou infirment ce que dit l'appelant. Le téléphone permet aux agents de construire et d'inscrire au fil de l'interaction les informations dans la fiche et autorise l'écoute périphérique (Heath & Luff, 1992). Cette pratique leur permet d'anticiper certaines tâches, de prévenir les doublons, d'être alertés en cas de problème ; elle apporte aussi parfois des données supplémentaires qui influent sur la qualification. Elle participe des mécanismes d'*awareness* (Dourish & Bellotti, 1992) dans les services d'urgence. Parce qu'ils s'attendent à ce type de collaboration, les agents mobilisent différentes formes de prosodies (inflexion de la voix, accentuation de certains mots choisis tels « douleur, poitrine ») pour attirer l'attention de leurs collègues. La création de la nouvelle plateforme, comme nous allons le voir, a révélé que l'écoute périphérique est une pratique stabilisée qui fait système et qu'à ce titre elle a constitué un obstacle à la transformation de l'infrastructure communicationnelle des Centres 15.

Cette infrastructure favorise les échanges par la voie audio-phonatoire. La voie visuo-gestuelle lui est subordonnée (Cuxac, 2007) et, de manière générale, les interactions visuelles ne sont pas facilitées par l'environnement et nécessitent un investissement du corps (se lever, se déplacer, etc.). La gestion de l'espace matérialise cette prédominance du son. Il est fréquent que les différents collaborateurs ne se voient pas : ils sont assis de dos ou séparés par des cloisons. Dans les *open spaces*, le champ visuel est souvent rompu par des écrans d'ordinateur. La gestion de l'espace se fait de manière à réduire le bruit et à faciliter les interactions vocales entre les personnes qui collaborent étroitement. Paradoxalement, l'invisibilité que crée le téléphone libère le regard et le corps, ce qui permet aux agents de regarder une carte sur un mur, d'aller chercher le classeur de procédures, de faire de grands signes de la main pour attirer l'attention d'un collègue ou encore de consulter en groupe un écran de géolocalisation au cours d'un appel. Comme le montrent Whalen et Zimmerman dans un article sur la gestion des interactions multiples dans un centre d'appels d'urgence (2005), les agents mobilisent des pratiques interactionnelles ordinaires qu'ils adaptent à leur environnement de travail. Elles constituent un arrière-plan, une « infrastructure interactionnelle » sur laquelle reposent leurs pratiques professionnelles. Les référentiels sociolinguistiques, accentués par l'utilisation du téléphone, participent ainsi de manière tacite à l'aménagement de l'espace, et à la mobilisation du corps et du regard au

cours de l'interaction. En prenant pour référence les Centres 15, ce ne sont donc pas uniquement des outils, des normes et des tâches qui sont repris, mais aussi des manières implicites d'articuler ces tâches, de gérer les interactions et de se coordonner.

Prise en compte de pratiques de communication visuelle : une nouvelle plateforme d'appels d'urgence pour les sourds et malentendants

Lorsqu'un usager contacte par vidéo-LSF la plateforme d'appels d'urgence pour les sourds et malentendants, son appel est traité par un agent sourd signant ; s'il souhaite communiquer par la voix ou le texte, c'est alors un agent entendant qui prend l'appel. Les agents qui traitent et qualifient ces appels sont des agents Niveau 1 (N1). Tout comme dans les Centres 15, ils réalisent une opération de traduction au travers de la fiche d'appel qu'ils doivent compléter lors de l'interaction avec l'appelant. Ils déterminent également le service d'urgence à contacter (Pompiers, Police, SAMU). La fiche est ensuite envoyée à un agent Niveau 2 (N2) responsable de la liaison téléphonique avec les services de secours locaux. Lorsque les services de secours ont besoin d'informations complémentaires, l'agent N2 retransmet leurs questions à l'agent N1 toujours en relation avec l'appelant.

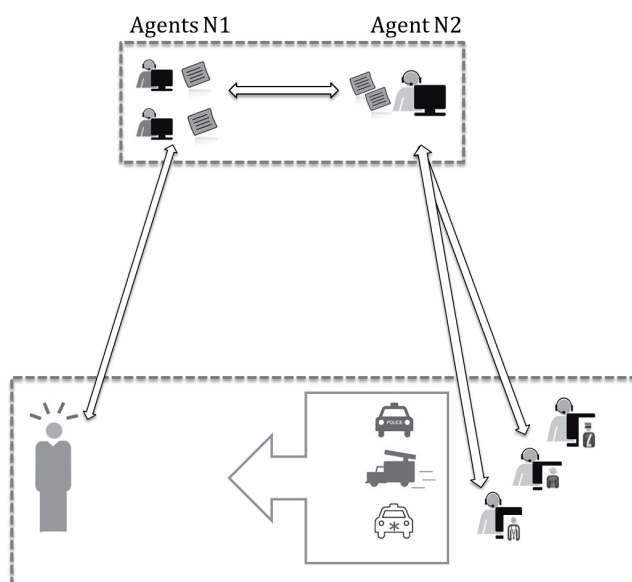


Figure 1 - Plateforme d'appels d'urgence pour les sourds et malentendants

Grâce à leurs compétences sociolinguistiques, les agents sourds signants comprennent la LSF altérée par des émotions ou une mauvaise qualité vidéo ; ou encore les phrases écrites utilisant la syntaxe spécifique de cette langue. Parce qu'ils partagent les référents socioculturels des appelants, ils décèlent plus facilement les erreurs d'interprétation et connaissent les besoins spécifiques en termes d'information de ces usagers. La LSF donne également deux voies représentationnelles aux agents qu'ils peuvent articuler ou utiliser seules. Elle permet à l'agent de s'exprimer en utilisant les signes standards du lexique de la LSF, mais aussi « en donnant à voir » (Cuxac, 2007, p. 119), c'est-à-dire en utilisant l'iconicité propre à la langue des signes qui consiste à opérer des transferts de forme, de situation, ou de personne. L'iconicité est notamment de grand recours quand il s'agit d'expliquer par vidéo les gestes de secours ou les parties du corps qui sont ainsi montrés dans l'espace plutôt que décrits par des mots⁴. La LSF comme travail et dans le travail modifie ainsi les ressources mobilisables lors du processus de fabrication de l'information. Les agents utilisent les prises que leur offrent les images de la vidéo et les images de la LSF pour saisir la situation singulière de l'appelant. Ils donnent également aux usagers des prises sur leur situation d'urgence en leur donnant à voir ce qu'il faut faire. Comme les agents des Centres 15, ils articulent dans l'activité professionnelle les ressources des médias et celles de leur langue.

La LSF induit une communication qui n'est plus basée sur l'articulation des informations sonores et textuelles, mais sur l'agencement de différents types d'informations visuelles : la LSF, les images animées ou fixes, et le texte. Les agents sont formés à la LSF et l'espace est aménagé pour permettre les communications visuo-gestuelles. Ils sont assis en vis-à-vis et les objets sont disposés de manière à ne pas entraver leurs échanges. Ce type de communication monopolise le regard et ne permet pas les pratiques d'interactions simultanées et d'écoute périphérique habituelles des Centres 15. Des aménagements ergonomiques permettent cependant de reproduire ces pratiques, par exemple le *tchat* qui offre aux agents la possibilité de communiquer entre eux au cours de l'interaction en n'effectuant qu'un simple balayage visuel à peine perceptible pour les appelants. L'ergonomie est ainsi mobilisée comme ressource pour reproduire certaines pratiques professionnelles stabilisées, montrant que les mécanismes de coopération et de coordination sont bien plus qu'une exploitation des ressources du téléphone et de leur langue par les agents, mais qu'ils participent de l'infrastructure invisible des Samu Centres 15.

4 La position latérale de sécurité est expliquée avec la main : l'index et le majeur qui représentent les jambes sont tendus en position horizontale ; la main fait ensuite un quart de tour dans le sens des aiguilles d'une montre vers la position latérale.

Voir et être vu : les enjeux de la visibilité sur la plateforme d'appels d'urgence

Les appels vidéos rendent en partie visible pour l'appelant l'organisation interne de la plateforme. Cela entraîne pour les agents un passage du *backstage* au *front stage* (Goffman, 1969) qui déclenche un processus d'alignement des attitudes corporelles et vestimentaires, ainsi qu'une prise en compte des éléments perceptibles dans le champ de la caméra afin de reproduire au mieux la « neutralité » et la distance professionnelle que procure le téléphone. La vidéo transforme la relation agent-appelant, qui ne repose plus sur un lien sonore, mais sur un lien visuel. En quittant l'écran des yeux, l'agent rompt ce lien, mais demeure visible pour l'appelant. La visibilité des interactions multiples et simultanées (interpeller un collègue en agitant la main, pointer quelque chose à l'écran) met à l'épreuve les mécanismes de coopération et de coordination des Centres 15. Les pratiques et les temporalités sont négociées et certaines interactions se réalisent alors de manière légèrement différée. Les appels vidéos demandent également une prise en compte de ce que l'appelant ne perçoit pas. Évaluer les informations dont il a besoin, sélectionner ce qui est transmis et comment cela lui est transmis sont de nouvelles compétences que développent les agents.

Une vidéo tournée lors de la période d'expérimentation montre que les pratiques des Centres 15, lorsqu'elles ne sont pas négociées, fragilisent le rôle des agents sourds signant. Dans cet extrait, l'agent N1 discute en LSF avec un appelant, alors que l'agent N2 transmet les informations à un policier stationnaire qui lui demande des renseignements supplémentaires. L'agent N2 pose à tout moment des questions à l'agent N1 qui se laisse distraire et rompt le lien visuel. L'appelant interrogé à la suite de cet appel a affirmé que l'agent N2, bien qu'invisible, lui est apparu comme la personne « vraiment » responsable de l'interaction et de la décision de secours. Afin de demeurer crédibles, ce sont maintenant les agents N1 qui décident quand et comment ils rompent l'échange, même si cela modifie la temporalité de la communication⁵. Ainsi, la visibilité engagée par les appels vidéos conduit non seulement à repenser des manières de communiquer cristallisées, mais soutient également, à travers les nouvelles pratiques en création, la contribution des agents sourds signant.

Négocier les pratiques pour préserver le lien visuel

L'introduction de la LSF sur la plateforme d'appels d'urgence révèle la force du rapport de simultanéité entre les pratiques d'interactions vocales et les pratiques d'écriture dans les Centres 15 où la saisie des informations s'imbrique au temps de l'écoute ou de la parole. La LSF met à l'épreuve ce rapport puisqu'il est impos-

⁵ L'agent N2 collecte les questions des services de secours, les transmet à l'agent N1 lorsque celui-ci l'y autorise, puis attend ses réponses.

sible de communiquer et d'écrire en même temps et qu'il est assez difficile de compléter la fiche d'appel sans couper le lien visuel, c'est-à-dire la communication. Ce rapport apparaît inévitable, à tel point que les partenaires du projet ont tenté de dissocier la saisie des informations de la communication avec l'utilisateur afin de reproduire cette simultanéité. Ainsi ont été testées des communications lors desquelles l'agent sourd signant posait les questions à l'appelant et l'agent entendant notait les informations dans la fiche. Or, comme nous l'avons mentionné, ces deux activités sont finement articulées et se co-construisent dans le cours de l'interaction. Les dissocier oblige l'agent qui construit et note les informations à intervenir dans la relation à l'utilisateur, ce qui encore une fois brouille les rôles et les places de chacun, et nuit à la légitimité professionnelle de l'agent sourd signant. De plus, cette répartition des tâches n'exclut pas la perte d'information qui peut subvenir lorsque l'agent quitte l'écran des yeux pour regarder sa fiche sans que l'utilisateur puisse le voir et s'adapter à cette coupure. L'organisation finalement choisie est celle des Centres 15, où chacun des agents est responsable de la communication avec l'appelant, de la fabrication de l'information et de la qualification de l'appel. Ce sont alors les pratiques de simultanéité qui sont négociées au travers d'aménagements ergonomiques. La fiche d'appel et la fenêtre vidéo sont placées sur le même écran de manière à ce que l'agent puisse positionner son curseur en un seul coup d'œil, ce qui permet une prise de notes simultanée à l'écoute (à condition de ne pas regarder le clavier). Cependant, il est aussi parfois nécessaire de regarder la fiche, notamment pour choisir une catégorie dans un menu déroulant, ce qui conduit à une gestion séquentielle des actions et engage de nouvelles pratiques de communication : les agents annoncent la coupure, tapent au clavier de la main droite et épellent ce qu'ils écrivent de la main gauche, ou multiplient les allers-retours visuels entre la fiche et l'utilisateur adaptant ainsi le principe d'*awareness* à la communication visuelle. En prescrivant une certaine disposition des objets dans l'espace et en mobilisant entièrement le regard, la LSF, au même titre que les objets techniques, négocie les pratiques de coopération et de coordination des Centres 15. Un double mouvement se crée : l'articulation de la vidéo et de la LSF transforme le métier d'agent, tandis que les aménagements ergonomiques interviennent comme ressources pour reproduire, ou du moins s'en approcher, l'infrastructure communicationnelle des Centres 15.

Conclusion

La création d'un nouveau système de mise en relation avec les services d'urgence à partir des repères, des pratiques, des normes et des standards des Samu Centres 15 permet d'explorer la notion d'infrastructure communicationnelle grâce au processus d'innovation qui révèle le poids d'inerties autrement transparentes et invisibles (Trompette & Vinck, 2009). En tentant de reproduire des pratiques préexistantes au sein d'un nouveau cadre communicationnel, nous remarquons que certaines d'entre elles ne peuvent être résumées en matière d'utilisation,

d'adaptation ou de détournement *in situ* de normes et d'outils, mais sont des allants de soi indiscutables qui font système et qui représentent des obstacles à la reproduction de l'infrastructure communicationnelle des Centres 15. Cet ensemble de pratiques organisées définit des propriétés relationnelles (Leigh Star & Ruhleder, 2010) et induit un certain rapport aux autres, aux outils et à l'environnement (l'*awareness*, la simultanéité) qui façonne l'espace, les manières de faire, de dire, et de positionner les corps. Les communications vidéos, de façon d'autant plus prégnante si elles sont en LSF, négocient et transforment ce rapport, montrant ainsi que les pratiques et les référentiels de communication participent tout autant que les outils techniques au cadre sous-jacent du travail. La notion d'infrastructure communicationnelle permet alors d'observer comment les outils, les pratiques professionnelles et les référentiels sociolinguistiques s'articulent et tissent une trame dans laquelle s'inscrivent les pratiques de communication et de coordination.

Dans ce long processus de négociation des pratiques de communication héritées des Centres 15 et de leur articulation au nouveau dispositif sociotechnique s'est jouée, en trame de fond, l'intégration des salariés sourds sur la plateforme de traitement des appels. La maîtrise de la LSF est apparue comme une véritable compétence professionnelle. Ce déplacement, qui existe aussi en d'autres lieux, notamment dans le domaine de l'enseignement, bouleverse l'acceptation de la surdité comme handicap puisque les agents sourds sont les personnes ayant la connaissance la plus fine de cette langue. La LSF devient une ressource qui peut être mobilis e dans un contexte de travail. La forme matérielle et organisationnelle de cette intégration s'est cependant dessin e à travers la mise à l'épreuve du rôle et des places de chacun par le chantier inédit du travail d'articulation entre les outils (la vid e), les modes de communication (la LSF) et les référentiels de communication. C'est tout d'abord la prise en compte du lien indissociable, au cours du processus de normalisation, entre la fiche et l'interaction qui a fait des agents sourds signant non pas des médiateurs, mais des agents responsables de leur appel et de sa qualification. C'est ensuite par la négociation des temporalités – le passage du simultané au différé – que l'agent sourd signant a pu pleinement habiter son statut. Cette infrastructure communicationnelle revisit e soutient l'engagement des agents sourds signant, ce qui contribue à ancrer et porter cette innovation sociale dans le monde des urgences. La prise en compte de pratiques de communication spécifiques a ainsi ouvert un espace de négociation imprévu qui, tout en nous renseignant sur ce qui fait infrastructure dans les Centres 15, a permis la répartition égalitaire du travail et une prise en charge collective des solutions aux enjeux communicationnels et informationnels soulevés par la langue des signes au travail.

RÉFÉRENCES

Cuxac, C. (2007). « Une manière de reformuler en Langue des Signes Française », *La Linguistique*, 43(1), pp. 117-128.

Dubois, V. (2010). « Politiques au guichet, politiques du guichet », in O. Borraz & V. Guiraudon (dir.), *Politiques publiques 2. Des politiques pour changer la société ?*, Paris : Presses de Sciences Po, pp. 265-286.

Dourish, P. & Bellotti, V. (1992). "Awareness and Coordination in Shared Workspace", *CSCW '92 Proceeding of the 1992 ACM conference on Computer-supported cooperative work*, pp. 107-114.

Edwards, P.N., Jackson S.J., Bowker, G.C. & Knobel, C.P. (2007). "Understanding Infrastructure: Dynamics, Tensions, and Design", in *Report of a Workshop on "History & Theory of Infrastructure: Lessons for New Scientific Cyberinfrastructures"*.

Goffman, E. (1969). *Strategic Interaction*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Heath, C. & Luff, P. (1992). "Collaboration and Control: Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms", *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, 1(1), 24-48.

Hénault-Tessier, M. & Dalle-Nazébi S. (2012). « Traiter les appels d'urgence. Fabriquer une information pour l'action », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 6(1), pp. 89-114.

Leigh Star, S. & Ruhleder, K. (2010). « Vers une écologie de l'infrastructure. Conception et accès aux grands espaces d'information », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(1), pp. 114-161.

Trompette, P. & Vinck, D. (2009). « Retour sur la notion d'objet-frontière », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 3(1), pp. 5-27.

Weller, J.-M. (1997). « Le guichet interactif. Ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone », *Réseaux*, 15(82-83), pp. 129-148.

Whalen, J. (1995). "A technology of order production: Computer-aided dispatch in public safety communication", in P. T. Have, & G. Psathas (ds.), *Situated order: Studies in the social organization of talk and embodied activities*, Washington, D.C : University Press of America, pp. 187-230).

Whalen, J. & Zimmerman, D.H. (2005). "Working a call: Multiparty management and interactional infrastructure in calls for help", *Pragmatic & beyond*, 143, pp. 309-345.

Conditions de publication

1. MEI publie des articles originaux relatifs aux différents domaines d'étude de la communication, de la médiation et des Sciences de l'information.
2. Les articles sont publiés en français ou en anglais.
3. Tout chercheur peut proposer d'organiser un numéro thématique. Après acceptation du projet par la Direction de MEI « Médiation et information », un fonctionnement éditorial délégué se met en place. La Direction invitée s'engage alors à respecter la prémaquette suivante :
 - Ouvrant le numéro, un « Entretien » rassemble les propos d'une ou plusieurs personnalités dont les travaux sont pertinents pour le thème choisi. Longueur de cette partie : 120 000 signes, notes et espaces compris.
 - Composant le cœur du numéro, les articles thématiques sont sélectionnés par la Direction invitée, après appel à contribution. Les articles sont soumis à l'avis et aux demandes de correction éventuelles du Comité de lecture. Chaque article est accompagné d'un résumé en français et en anglais. Longueur de chaque contribution : 25 000 signes, notes et espaces compris.En conséquence de quoi, chaque numéro compte environ 180 pages.
4. Les articles et leur résumé sont envoyés par courrier électronique (format d'échange .doc ou RTF).
5. Les notices bibliographiques sont présentées en suivant la codification de l'American Psychological Association (APA, sixième édition) de la manière suivante : Nom, Initiale du prénom (date). Titre article ou chapitre. Titre ouvrage, film ou exposition. Lieu : Éditeur. (Exemple : Greimas, A. J. (1983).

Du sens II. Essais sémiotiques. Paris : Seuil)

6. Les graphiques, schémas, etc., doivent être d'excellente qualité. Ils sont fournis sur support électronique (définition : 300 dpi). Pour les illustrations et les hors-textes soumis au droit d'auteur, l'auteur(e) doit obtenir les autorisations de reproduction qui ne peuvent être à la charge de la revue.
7. Tout article soumis pour la publication est considéré comme un travail original, non publié ailleurs ni proposé à d'autres journaux ou revues. S'il est accepté, il ne sera pas publié ailleurs sous la même forme, en aucune langue, sans l'accord de la Rédaction.
8. La Rédaction décide de la publication des articles proposés et peut demander aux auteur(e)s les modifications du texte jugées nécessaires. Le comité de lecture de MEI opère en double aveugle. Il contribue au contrôle scientifique des articles et propose aux auteurs des corrections et des adaptations de contenu.
9. Après intégrations des corrections par l'auteur, l'article corrigé est renvoyé au comité de rédaction pour publication.
10. Après parution, l'Auteur(e) reçoit un exemplaire de la revue et un tiré à part numérique en PDF de son article.

Toute correspondance est à adresser à :
Éditions Op. Cit. - Revue MEI. Médiation et information
6, rue des Rosiers, 75004 Paris (France)
Tél. & fax : 33 (0) 1 49 40 66 57

Numéros parus

N° 1 (1993). **La télévision.** — Entretien avec Éliéo Véron. — D. Chateau, « Horlogisme ». M. Coulomb-Gully, « Nouvelles tendances en communication politique ». J. Mottet, « Stéréotype et fiction télévisée ». S. Proulx, « Note pour une ethnographie des téléspectateurs ». B. Darras, « La kermesse électronique ».

N° 2 (1994). **Varia.** — Entretien avec Edwy Plenel. — A. Mons, « L'expérience imagologique ». J. Jouët, « Le changement social à l'aune des technologies de communication ». J. P. Cotteret, « Réel ? Virtuel ? »

N° 3 (1995). **Qu'est ce que la culture aujourd'hui ?** — Entretien avec Jack Lang. — J. Caune, « Pour une politique de la médiation artistique ». B. Lalanne, « L'argent de la Culture ». B. Darras, « Géométrie de la Culture ». G. Lapassade, « La culture juvénile ». X. Dupuis, « Quand le monde musical déchanté ». P. Berthier, « La voix de Jeanne, les seins d'Hélène ».

N° 4 (1996). **Espace sémantique de la communication (I).** — Entretiens avec Francis Balle, Jean Pierre Balpe, Daniel Bougnoux, Dany Dufour, Bernard Miège, Serge Proulx, Lucien Sfez. — P. Durand, « Genèse sociale et formation sociologique du concept moderne de communication. Perspective d'une recherche en cours ». B. Darras, « Approche étymologique de "Communication", les modalités de mei et de munus ». P. Picq, « La préhistoire de la communication ».

N° 5 (1996). **Espace sémantique de la communication (II).** — Entretiens avec Rodolphe Ghiglione, Geneviève Jacquinet, Armand Mattelart, Pierre Moeglin, Jean Mouchon, Eliseo Veron. — Y. Winkin, « La communication dans l'Encyclopédie ». C. Baltz, « La communication dans la passe ? ». M. Amorim, « Problème de médiation : le texte de recherche comme objet culturel ».

N° 6 (1997). **icône-Image.** — Entretiens avec Dominique Chateau, M. Costantini, J. M. Floch, Pierre Fresnault-Deruelle. — J. Fiset, « Signe iconique, signe visuel ». D. Chateau, « La théorie peircienne dans son cadre sémiotique : la question de l'icône ». J. P. Esquenazi, « Peirce et (la fin de) l'image : sens iconique et sens symbolique ».

P. Verhaegen, « L'iconicité ». B. Darras, « Anna M. Kindler, L'entrée dans la graphosphère : les icônes de gestes et de traces. Approche sémiotique et cognitive ». J. P. Meunier, « Y a-t-il de l'image dans le verbe ? Pour une reformulation des rapports entre l'analogique et le digital ». C. Saouter, « Espace public et espace publicitaire : analyse iconique et interprétation d'un corpus ».

N° 7 (1997). **Image et média.** — P. Fresnault-Deruelle, « Les portraits des Présidents de la République : la lente dérive d'un genre ». P. Lardellier, « L'Image incarnée, une généalogie du portrait politique ». M. Vouga, « Perspectives sur le langage des photographies ». A. M. Christin, « Propositions sur la pensée visuelle de Gaëtan Gatian de Clérambault ». M. Chénétier, « Petite sale ». P. Barboza, « Télévision et réalité, l'événement électronique et sa vérité ». G. Lochar, « Les images de télévision. Repères pour un système de classification ». J. L. Weissberg, « Les images hybrides : virtualité et indicialité ». E. Reith, « Quand les psychologues étudient le dessin ».

N° 8 (1998). **Son et voix.** — Entretien avec Michel Chion. — P. Berthier, « Territoires de la voix ». N. Verin, « Quelques notes de programme pour la musique d'aujourd'hui ? ». G. Boudinet, « Petite archéologie d'un "inter-dit" sonore : rockers et rappers ». F. Mellet, « Pédagogie de la voix chantée et hypermédia ». G. Loizillon, « L'analyse et la synthèse sonore : un point de vue musical sur le son ». O. Kisseleva, « Quatrième dimension : essai sur la place du son dans le cyber art ». P. Lardellier, « Du silence et des malentendus qui l'entourent ».

N° 9 (1998). **Voix et média.** — M. Chion, « Les nouveaux masques de la voix ». J. Moure, « Du silence au cinéma ». G. Delavaud, « Télégenie de la parole ». E. Laurentin, « Bribes ». J. L. Jacopin, « Voix d'acteurs ». M. Thonon, « Qui parle ? ». F. Casanova, « La voix de musée ? ». A. Mons, « Le silence de la photographie, la brûlure de l'image ».

N° 10 (1999). **Histoire et communication.** — Entretiens avec R. Chartier, A. Mattelart, P. Breton, P. Flichy. — Témoignages : C. Bertho-Lavenir, M. Thonon. Y. Winkin, « Munus ou la communication. L'étymologie comme heuristique ». T. Wuillème, « Pour une histoire politique de la

et les musées ». J. P. Esquenazi, « Une histoire télévisuelle de l'espace public ». M. P. Fourquet, « Un siècle de théories de l'influence : histoire du procès des médias ». J. Perriault, « Les fantasmagores. De l'innovation dans les arts visuels ». J. Davallon, « Communication politique et images au XVIIIe siècle ».

N° 11 (1999). **Multimédia et savoirs.** — Entretiens avec D. Harvey, C. Lemmel ; D. Peraya ; B. Goldstein, J. Perot. — F. Casanova & B. Darras, « Multimédia et métasémiotique iconique ». C. Cazes & N. Bernard, « Mise en place d'un observatoire de l'utilisation du multimédia ». B. Darras, « Multimédia et éducation aux images ». C. Depover, « Sur quoi fonder l'efficacité d'un dispositif multimédia ? ». P. Froissart, « La formation assistée par ordinateur ». P. Moeglin, « Multimédia à l'école : la confusion des genres ». P. Marton, « Re-humanisation de la pédagogie au premier cycle universitaire ». C. Welger-Barboza, « Vers une didactique documentaire ».

N° 12 13 (2000). **Médias : 1900 – 2000.** — P. Berthier, « Un conte à rebours ». G. Gouëzel, « La presse écrite », P. Fresnault-Deruelle, « Ernest Maindron, Les affiches illustrées ». J. J. Boutaud, « Entre Balzac et Barthes : du temps de l'annonce à la rhétorique de l'image ». P. Barboza, « L'utopie photographique ». D. Chateau, « Étienne-Jules Marey à côté du cinéma... ». P. Rasse, « La foi du prince : musées d'histoire naturelle et idéologie du progrès scientifique ». G. Delavaud, « La télévision avant la télévision ». M. Thonon, « Le secret, les oiseaux et la fortune ». C. Bertho-Lavenir, « 1891 : le photophone et les réseaux ». B. Darras, « Du pantélégraphe à la télécopie ». S. Katz, « Rêver la voix ». D. Vandiedonck, « Passer des disques : passé de la musique ? ». J. Bouchard, « La révolution de l'informatique n'a pas eu lieu ». P. Froissart, « L'invention du "plus vieux media du monde" ». A. Mons, « La communication lumière de la ville ».

N° 14. **Recherche et communication.** — Entretien avec A. Mattelart. — T. Lancien, H. Cardy, J. Delatte, G. Delavaud, P. Froissart, A. Rodionoff, M. Thonon, P. Tupper, « La recherche en communication en France. Tendances et carences ». P. Schlesinger, « Recherche sur les médias et culture de l'audit ». M. de Moragas Spa, « La recherche en communication en Espagne. Défis et

prospective ». Y. Winkin, « La recherche en communication en Belgique francophone. Entretien avec T. Lancien ». M. Sénécal, « Technologies, recherches et acteurs sociaux. Retour historique sur le développement de la recherche en communication au Québec et au Canada. Échanges entre les participants à la Journée d'étude, « Communication : quels liens entre recherche et société ».

N° 15 (2001). **Anthropologie et communication.** — Entretiens avec M. Augé, J. Perriault et Y. Winkin. — S. Zenkine, « L'échange symbolique et sa temporalité chez Jean Baudrillard ». J. J. Boutaud & P. Lardellier, « Une sémio-anthropologie des manières de table ». P. Quettier, « Un exemple de système de connaissances empiriques en SIC : les kata dans les arts martiaux japonais ». F. Martin-Juchat, « Anthropologie du corps communicant. État de l'art des recherches sur la communication corporelle ». V. Meyer & J. Walter, « Les médiations mémorielles des batailles de Spichenen ». F. Dorey & J. Davallon, « La Collégiale Saint-Barnard à Romans. Des pratiques culturelles dans un espace cultuel : re-catégorisation des espaces, conflits et compromis ». C. Lebreton, « Pour une grammaire de la ville. Approche ethnographique des pratiques piétonnières en milieu urbain ». T. Roche, « L'anthropologie visuelle : un modèle dialogique ». R. Lioger, « L'entretien ethnographique, entre information et contre-transfert. L'inconscient est-il soluble dans la relation informateur / ethnologue... ? ». J. Lagane, « Vers une approche ethnographique des représentations des TIC au sein des PME malaisiennes ». F. Casalegno, « Mémoire collective et « existence poétique » en réseaux. Éléments pour la compréhension des rapports entre nouvelles technologies, communautés et mémoire ». F. Rastier & M. Cavazza, « Sémiotique et interactivité ». C. Genin, « Contre Internet, l'inquiétante extase de Finkelkraut et Soriano ».

N° 16 (2002). **Télévision. La part de l'art.** — Entretiens avec C. Guisard, J. P. Fargier, P. Chevalier et P. Sorlin. — D. Chateau, « La télévision au défi de l'art ». F. Jost, « La télévision entre "grand art" et pop art ». N. Nel, « La fonction artistique de la télévision. Réalités et limites ». M. C. Taranger, « Un "huitième art" ? Formes et fonctions du discours sur l'art télévisuel ». G. Delavaud, « Un art de la réalité : les premières fictions de "télé-vérité" ou la télévision par excellence ». J. P. Esquenazi, « L'inventivité à la chaîne : formule des séries télévisées ». P. Marion,

« Glacis d'actualité, effet clip et design télévisuel. Fragments d'une esthétique du petit écran ». G. Soulez, « L'art de la télévision comme "art brut". À partir d'une correspondance entre Dubuffet et P. Schaeffer ». P. Bouquillion, « La culture et la communication face à la concentration industrielle et à la financiarisation ». C. Feld, « La télévision comme "scène de la mémoire" : les images du Procès des dictateurs argentins ». H. Fihey-Jaud, « Évolution d'un média : naissance d'une troisième génération de télévision ».

N° 17 (2002). **Musique. Interpréter l'écoute.** — Peter Szendy : « Musique : interpréter l'écoute » (entretien avec É. Da Lage-Py, F. Debruyne et D. Vandiedonck). Antoine Hennion, « Une pragmatique de la musique : expériences d'écoutes. Petit retour arrière sur le séminaire Aimer la musique ». F. Debruyne, « Mes disques préférés. Comment partageons-nous nos écoutes ? ». Y. Jeanneret, « Le monde de la musique de Romain Rolland. Figure auctoriale, communication littéraire et travail de l'écriture ». D. Vandiedonck et T. Lamarche, « Carte postale de Venise. Représenter la musique ». É. Da Lage-Py, « Interprétation musicale et filiation, ou l'opacité retrouvée ». V. Tiffon, « Pour une médiologie musicale ». V. Rouzé, « À l'écoute du quotidien. Le cas de la musique diffusée dans les lieux publics ».

N° 18 (2003). **Jeux, médias, savoirs.** — Entretien avec A. Giordan. — G. Brougère, « Le jeu entre éducation et divertissement ». D. Buckingham, « Pédagogie populaire au London's Millennium Dome ». B. Hébuterne-Poinssac, « Homo sensibilis et edutainment ». M. Frenette, « Se distraire à en mûrir. Regards croisés sur le divertissement télévisuel éducatif ». S. Davin, « La diffusion de l'information dans les séries télévisuelles ». B. Darras, « La culture télévisuelle à l'épreuve de la réalité ». F. Parouty-David, « Esthétique des jeux et des valeurs dans les programmes de télévision ». J. Dalbavie et D. Jacobi, « Jeu télévisé et culture populaire. Le cas de la chanson ». F. Calcagno-Tristant, « Rhétorique du multimédia. Le cas du jeu éducatif scientifique animalier ». J. P. Carrier, « Des jeux d'aventure pour apprendre ? ». E. Lambert, « Multimédia et médiation culturelle. Récréation, re-création de(s) sens ». D. Morizot, « L'écriture en jeu. Fuite ou invention du quotidien ». F. Georges, « Du stade du miroir au stade de l'écran. La représentation de soi comme dynamique d'apprentissage dans le logiciel ludo-éducatif en ligne *Adi 5e Mathé-*

matiques ».

N° 19 (2003). **Médiations & médiateurs.** — Entretien avec J. Caune, B. Darras et A. Hennion (par M. Thonon). J. Davallon, « La médiation : la communication en procès ? ». B. Darras, « Étude des conceptions de la culture et de la médiation ». S. Katz, « L'écran comme médiation vers l'infigurable ». M. C. Bordeaux, « Une médiation paradoxale : "La danse, une histoire à ma façon" ». A. Rodionoff, « De l'empire du métissage... ». O. Jeudy, « Les arts de la rue et les manifestations festives des villes ». M. Thonon, « Les figures des médiateurs humains ». F. Julien-Casanova, « Comment la médiation culturelle. La pratique d'un mode-modèle et ses actualisations : les interventions de type conversationnel en présence directe ». B. Dufrière & M. Gellereau, « Qui sont les médiateurs culturels ? Statuts, rôles et constructions d'images ». T. Lancien, « La médiation journalistique au risque du numérique ». T. A. L. Pham, « Des médiateurs (culturels) dans un centre d'art ». M. Monier, « Un site de création contemporaine et son public : le Palais de Tokyo, ou l'utopie de proximité ». Virginie Gannac-Barnabé, « La Saline royale d'Arc-et-Senans. L'influence des médiateurs dans la construction d'une singularité culturelle ». Silvia Filippini-Fantoni, « La personnalisation : une nouvelle stratégie de médiation culturelle pour les musées ».

N° 20 (2004). **Sexe & communication.** — Entretien avec Shere Hite (par Julie Bouchard & Pascal Froissart). M. H. Bourcier, « Pipe d'auteur. La "nouvelle vague pornographique française" et ses intellectuels (avec J. P. Léaud et Ovidie, C. Millet et son mari, et toute la presse) ». C. Détrez, « Du quiproquo au monologue ? Rapports sexuels et rapports de sexe dans la littérature féminine contemporaine ». M. C. Garcia & P. Mercader, « Immigration, féminisme et genre dans le traitement médiatique du mouvement "Ni putes ni soumises" ». J. C. Soulages, « Le genre en publicité, ou le culte des apparences ». F. Martin-Juchat, « Sexe, genre, et couple en publicité. Une tendance à la confusion ». M. Charrier-Vozel & B. Damian-Gaillard, « Sexualité et presse féminines. Éros au pays du dévoilement de soi ». I. Gavillet, « Constructions sociales, scientifiques et médiatiques d'un lieu commun. L'acceptation croissante de l'homosexualité à la télévision ». J. Ibanez Bueno, « Ouvertures phénoménologiques sur la télécommunication sexuelle électronique ».

M. Toulze, « Une journée au Salon de l'érotisme. La confusion des genres ». J. Plante, « Le public féminin, victime des médias ? Le cas des consommatrices de films pornographiques ». F. Georges, « La fiction identitaire de Ginger Bombyx, ou l'hédonisme de la spécularité ». P. Merlet, « Les représentations de la sexualité dans les articles "Femme" et "Homme" du TLF ». A. Tavernier, « De la parité de genre à l'égalité des sexes. La construction d'un référentiel médiatique ».

N° 21 (2004). Espace, corps, communication. — Entretiens avec Anne Cauquelin et François Laplantine, « Espace, corps, communication » (par A. Mons). S. Lavadinho & Y. Winkin, « Quand les piétons saisissent la ville. Éléments pour une anthropologie de la marche appliquée à l'aménagement urbain ». A. Gauthier, « Du côté de l'immobilité ». P. Baudry, « L'espace des morts, l'enjeu de l'incommunication ». P. Fresnault-Deruelle, « Hergéographie ». A. Mons, « Glissement des images et appréhension des lieux ». J. M. Noyer, « Remarques sur la conversion topologique cerveau-monde ». M. Sobieszczanski, « Est-ce qu'un bras parle ? ». A. Bouldoires, « De la présence du corps dans les "réalité virtuelle" ». N. Hillaire, « Les métamorphoses du mur. Paroi, rideau, écran, téléprésence ». F. Séguret, « Otsuka Art Museum, ou l'esthétique du virtuel dans la circularité de l'espace mondialisé ». O. Jeudy, « Buster Keaton, un défi au "morphing" ». A. Milon, « Tracé de corps. Artaud redéployé dans Bacon ». B. Goetz, « La chambre, ou "Le scandale s'abrite dans la nuit" ». L. Devel, « La figuration des corps de la ville. Photographie et cinéma de la fragmentation ». F. Seyral, « Des corps en suspens. Espace, image, temps chez Bill Viola ». A. Jarrigeon, « Vers une poétique de l'anonymat urbain ».

N° 22 (2005). Transparence et communication. — D. Bougnoux et S. Tisseron, « Paradigme analytique, paradigme sensible », entretiens avec Jean-Jacques Boutaud. J. Walter, « Mondes professionnels de la communication et transparence. De la codification à la régulation ». O. Arifon, « De la transparence en diplomatie. Entre vision idéale et nécessités de communication ». P. Ricaud, « Opacité et transparence de la prison ». A. Mercier, « Médias d'information et transparence. De l'idéal aux sombres réalités ». N. Pignier, « Le blog, symptôme viral de l'intimité ». O. Galibert, « La transparence dans les communautés vir-

tuelles. Entre liberté d'expression, instrumentalisation marchande et surveillance ». C. Duteil, « Marjorie vous dit tout, ou comment les publicités pour les produits bio communiquent... ». R. Ferreira Freitas, « Jeu de transparence entre-murs. La culture de la peur et les malls de Rio de Janeiro ». S. Floriant, « Transparence et musée ? "Corpus" ou l'économie d'un système de visualisation ». E. Mahé, « Transparence et régimes de visibilité. L'invisibilité comme forme du visible ». K. Tinat, « La transparence du corps féminin. Regards croisés entre anorexie mentale et pornographie ». N. Aliouane, « Télévision : transparence ou apparence ? ». N. Giraud, « Quand l'ordinateur se dévoile. Entre immédiateté et ralentissement perceptifs ».

N° 23 (2005). Le corps, le vin & les images. — Entretien avec François Dagognet, « Le vin que nous célébrons » (par H. Cahuzac & M. Joly). H. Cahuzac & B. Claverie, « De l'expérience phénoménale aux images mentales. Théorie des qualia et sémiotique qualitative ». J. Candau, « Vin, arômes, couleurs et descripteurs sensoriels. Quel partage de la dégustation ? ». P. Marion, « Images de l'ivresse / la griserie. Disjonction et musicalité corporelles ». J. P. Allaire, « En-deçà et au-delà des images. Le Réel du vin ». L. Dax, « L'ivresse du Tintoret. Le corps et le vin dans les Cènes du Tintoret ». R. Grisolia, « L'"esprit de vin". Mythologie, transformation et aberration de l'image corporelle dans Fellini Satyricon et La grande bouffe ». H. Larski, « Cinéma américain et vin. Du sacré à l'amitié virile, de l'amour interdit au plaisir charnel féminin, du repli sur soi à l'ouverture au monde ». D. Belœil, « Le vin dans la liturgie catholique aujourd'hui. La restauration de la communion des fidèles au calice depuis le concile Vatican II après plusieurs siècles de disparition ». M. Versel & O. Laijgt, « Du vin au corps, mots de fête ». A. Grigorieva, « Vieillesse du vin, vieillesse de l'homme. L'image du vin dans l'Antiquité classique ». B. Rafoni, « Romanée-conti 1935, un roman interculturel ». J. Fontanille, « Paysages, terroirs, et icônes du vin ». É. Pothier, « Le courtier bordelais ou la dynamique sensible des solidarités viticoles au XIXe siècle ». G. Laferté, « Image aristocratique et image vigneronne des vins. Lutte pour l'appropriation de la valeur ajoutée en Bourgogne dans l'entre-deux-guerres ». D. Tsala Effa & S.-K. Baik, « Le corps du buveur. Occident / Extrême-Orient ».

N° 24-25 (2006). *Études culturelles & Cultural Studies*. — Entretiens avec Marie-Hélène Bourcier, François Cusset et Armand Mattelart, « Les études culturelles sont-elles solubles dans les Cultural Studies ? » (par B. Darras). J. Baetens, « "Cultural Studies" n'égalent pas "études culturelles" ». C. Genin, « Les études culturelles : une résistance française ? ». B. Darras, « La tache aveugle. Approche sémiotique et systémique du paradigme de l'agency ». M. Thonon, « Les fractures culturelles françaises ». M. H. Bourcier, « Études culturelles et minorités indisciplinées dans la France métropolitaine ». L. Béru, « La banlieue, révélatrice de l'utilité des "French Cultural Studies". Pour l'étude des (non)-dits ethnico-raciaux français ». M. C. Naves, « Les études culturelles pour penser le communautarisme en France depuis le début des années 1990 ». M. J. Bertini, « Un mode original d'appropriation des Cultural Studies : les Études de genre appliquées aux Sciences de l'information et de la communication. Concepts, théories, méthodes et enjeux ». P. Rasse, « Les Cultural Studies et l'étude des cultures populaires ». P. Fresnault-Deruelle, « "Immobile, à grands pas", ou le Défilé du juillet ». V. Rouzé, « Les pratiques culturelles en question. Interdisciplinarité et quotidienneté au travers de la musique ». R. Rickenmann, « La question de la réception culturelle dans les enseignements artistiques ». S. K. Hong-Mercier, « Les études culturelles et le phénomène de Hallyu (Korean Wave) en Asie de l'Est ». O. Arifon, « Comprendre les logiques de la médiation diplomatique, une application du décentrement culturel ». C. Castellano, « La Malinche : médiatrice transcontinentale ». S. Bahry & B. Darras, « Mutation linguistique et nouveaux médias. Mosaïque linguistique en Tunisie ». S. Belkhamza & B. Darras, « Culture matérielle et construction de l'identité culturelle. Discours, représentations et rapports de pouvoir ». L. Bolka-Tabary, « La circulation des contenus télévisuels au cœur des pratiques médiatiques. Perspective sémio-pragmatique et héritage culturaliste ». M. Cervulle, « De l'articulation entre classe, race, genre et sexualité dans la pornographie "ethnique" ». R. Di Lorenzo, « Notre musée d'autrui. Réflexions sur la beauté du Musée du Quai Branly ». É. Kredens, « La réception mosaïque de la télé-réalité : la jeunesse et la multiplicité des regards ». S. Lesenne, « Études culturelles et culture de l'écrit. Considération épistémologique du phénomène de lecture ».

N° 26 (2007). *Poétiques de la bande dessinée*. — Entretien avec Jirô Taniguchi réalisé par Benoît Peeters. Christophe Genin, « Cadre et démesure. Little Nemo sans repères » (sur Winsor McCay). Pierre Fresnault-Deruelle, « Hergé, ou L'intelligence graphique ». Yves Lacroix, « Une esthétique de la contrainte » (sur Charles M. Schulz). Viviane Alary, « Tardi, sa marque, son souffle ». Philippe Marion, « Nomadisme et identité graphique. Moebius, une poétique de l'errance ». Erwin Dejasse, « L'histoire du monde où tout peut exister » (sur Fred). Vincent Baudoux, « Rumeurs... » (sur Jean-Jacques Sempé). Bernard Darras, « Corto Maltese, l'espace recomposé par la conscience et la mémoire » (sur Hugo Pratt). Boris Eizykman, « Keep on... Crumbin' » (sur Robert Crumb). Philippe Marcelé, « Alberto Breccia, "l'humoriste sanglant" ». Jan Baetens & Hilde Van Gelder, « Permanences de la Ligne claire. Pour une esthétique des trois unités dans L'ascension du Haut-Mal de David B. ». Sylvain Lemay, « L'Origine de Marc-Antoine Mathieu, ou Le surcroît de l'œuvre ». Pierre Alban Delanoy, « L'instabilité stylistique d'Art Spiegelman ». Jacques Samson, « Une vision furtive de Jimmy Corrigan ». Mario Beaulac, Pierre Fresnault-Deruelle et Jacques Samson, « Bibliographique sélective. Pour une poétique de la bande dessinée ».

N° 27 (2007). *Habiter, communiquer*. — Jean Mottet, Caroline Renard & Chris Younès, « Questions à Abbas Kiarostami et Henri Gaudin ». Benoît Goetz, « La "maison" des philosophes (à partir d'une lecture de Martin Buber) ». Chris Younès, « La maison de l'impossible ». Thierry Paquot, « La "maison du futur", une invention récurrente ? ». Jean-Louis Leutrat & Suzanne Liandrat-Guigues, « La maison aux couloirs qui bifurquent ». José Moure, « La crise de l'habiter dans le cinéma d'Antonioni : la maison comme lieu d'habitation ». Pierre Fresnault-Deruelle, « Moulinsart, demeure aspirante et refoulante ». Jean Mottet, « Habiter le périurbain : une tradition américaine ». Thierry Paquot, « Maison et écologie ». Wissam Mouawad, « Fermeture et ouverture de la maison arabe traditionnelle ». Taos Mérad, « La maison chez Miyazaki : rêve et quotidien ». Alya Belgaroui-Degalet, « Les Desperate Housewives en leurs maisons ».

N° 28 (2008). *La communication nombre*. — Julie Bouchard, « Communiquer, gouverner, et être gouvernés par les chiffres. Questions à Jacques

Durand et Alain Desrosières ». Julie Bouchard, « La communication, le nombre, et le néolibéralisme ». Étienne Candel, « Une ration quotidienne de statistiques. La pratique éditoriale du "chiffre du jour" dans la presse écrite ». Laurent Béru, « Statistiques ethniques, débats sociétaux et études en communication. L'universalisme français à la lumière du différentialisme anglosaxon ». Stéphanie Hurez, « Des statistiques à mi-chemin entre dits et non-dits : étude des rapports d'activités disponibles sur le secteur du téléachat ». Alexandre Coutant, « Convaincre dans l'incertitude. Les publicitaires et les chiffres ». Frédéric Lebaron, « Comment mesurer les "performances" des universités ? Quelques réflexions sur la mise en place d'indicateurs à l'Université de Picardie ». Vincent Petitot, « L'organisation, charnier de chiffres ». Roger Bautier, « L'impérialisme des statistiques de réseaux ». Anne-Claire Jucobin, « L'État "statistique", l'objectivité et la transparence ». Jean-Baptiste Comby, « Statistiques et imputations de responsabilité. "Les Français sont responsables de 50 % des émissions de gaz à effet de serre" ». Anthony Mathé, « RegARDS sémiotiques sur les statistiques en cosmétique ».

N° 29 (2008). **Communication, organisation, symboles.** — Claudine Batazi, Céline Masoni Macroix. Entretiens. « La fonction symbolique créatrice de lien ». Questions de Daniel Bougnoux et Michel Maffesoli par Claudine Batazzi et Céline Masoni Lacroix. Questionner de nouveaux enjeux symboliques pour les organisations : la communication environnementale et la « communication responsable », Françoise Bernard. « Éthiques et contextes organisationnels », Christian Le Moëne. « Qualité, projet, numérique : trois variations symboliques de l'efficacité gestionnaire », Gino Gramaccia. « Efficacité symbolique du discours : la figure de l'utopie », Claudine Batazzi. « Des comptes aux contes », Nicole D'Almeida. « De l'usage du symbolique dans l'élaboration d'un sens commun : entre management et manipulation », Henri Alexis. « De la désymbolisation des relations interpersonnelles à l'œuvre dans certaines sphères entrepreneuriales... », Pascal Lardellier. « Émergence de formes. La forme réticulaire, de la culture à la communication, Céline Masoni Lacroix. La convivialité en entreprise. Topique et topographie d'une figure sensible, Jean-Jacques Boutaud & Mihaela Bonescu. Présence numérique : du symbolique à la trace, Louise Merzeau. Corps, nombre, lumière. Les phénomènes colorés d'Œil-océan, image 3d expérimentale », Anne-Sarah Le Meur. « Action de médiations symboliques pour la construction d'une représentation dans une cité », Natacha Cyrulnik. « Ce que dit le doigt de l'ange », Michel Cals.

N° 30-31 (2009). **Objets et Communication** — Bernard Darras et Sarah Belkhamza. Entretiens. « Design et Communication ». Questions de Bernard Darras et Sarah Belkhamza à 5,5 Designers : Claire Renard, Anthony Lebossé et Jean-Sébastien Blanc. « Architecture and the shaping of thought », Andrzej Piotrowski. « Le circuit de la culture et le designer : nouvel intermédiaire culturel ou technicien ? », Gavin Melles. « The secret lives of ANTs », Johann van der Merwe. « Co-constructing meaning with materials in innovation workshops », Trine Heinemann, Robb Mitchell & Jacob Buur. « Objets, culture, valeurs et marque », Jérôme Guibourgé. « La patrimonialisation comme arme concurrentielle », Nathalie Audigier. « The design contest: the function, form, and meaning of the Bell telephone, 1920-1939 », Jan Hadlaw. « Le gaucher contraignant : critique de l'objet polarisé », Christophe Genin. « L'objet symbolique sacré du bouddhisme et son double mode de communication dimensionnelle : la pagode et le mandala », Jung-Hae Kim. « On the shine of things and the uses of Gleaming », Keith Russell. « La table qui désire la communication. Ponge and the object », Jung-A Hue.

N° 32 (2010). **Mémoires et Internet** — Nicole Pignier et Michel Lavigne. « De l'Internet à la mémoire humaine », Nicole Pignier. Entretiens. « Les usages de l'Internet : quelles conséquences sur la mémoire humaine ? ». Questions de Michel Lavigne et Nicole Pignier à Nathalie Roelens et Ugo Volli. « Les harmoniques du Web : espaces d'inscription et mémoire des pratiques », Yves Jeanmeret. « Quelles mnémotechniques pour l'Internet ? », Olivier Le Deuff. « L'Internet comme orthèse cognitive : nouveaux usages de la mémoire », Thierry Gobert. « Du butinage réflexif à la spatio-temporalisation des informations sur le Web », Étienne Armand Amato. « Internet, la mémoire et le corps », Michel Lavigne. « De la pratique médiatique comme topo-graphie d'une mémoire collective », Eléni Mitropoulou. « Quand l'INA propose ses « archives pour tous » D'une mémoire télévisuelle à la naissance d'une télévision-mémoire en ligne », Benoit Lafon. « De l'espace du parcours à l'espace du savoir », Odile Le Guern. « Pratiques et temporalités des réseaux socio-numériques : logique de flux et logique d'archive », Alexandre Coutant - Thomas Stenger. « La logique de médiation de pratiques de mémoire dans des sites agrégatifs du tourisme », Émilie Flon. « Mémoire humaine et expérience de soi par le Web », Fanny Georges. « L'étrange objet webfilmique et la compétition mémorielle sur le Web 2.0. Exemple d'une fabrication de la mémoire des pieds-noirs », Djemaa Maaazouzi. Les web-documentaires : nouvelles écritures multimédias au service de la mémoire collective ?, Sophie Barreau-Brouste.

N° 33 (2011). Littérature et Communication : la question des intertextes — Alain Payeur. « Les intertextes, objets socioculturels entre le littéraire et le communicationnel ? », Alain Payeur. Entretiens. « Littérature et Communication ». Questions d'Alain Payeur à Jan Baetens, Yves Jeanmeret et Thierry Lancien. « Les titres de presse dans *The Shipping News* : intertexte et caractérisation », Florent Moncomble. « Quand le Sam Spade de Dashiell Hammett devient celui de John Huston. Hammett revu et corrigé par Hays et Warner », Carl Vétters. « Des romans aux films : James Bond et la culture de l'image », Julie Michot. « Les Champs d'honneur, texte et intertextes », Alain Payeur. « Les sites « dédiés » en littérature jeunesse : des modes d'accès diversifiés à la littérature », Karel Soumagnac. « Du texte à la promenade littéraire : déconstruction, reconstruction », Anne-Marie Cojez. « La place du récit dans l'intertexte. A propos de discours tenus sur la technique », Marianne Chouteau - Céline Nguyen. « L'écriture du moi au service de la communication politique : le cas du blog d'Alain Juppé », Marieke Stein. « Le maillage intertextuel des blogs de voyage ou la production de figures du voyageur », Oriane Desseigny - Caroline Angé. « Littérature numérique : une littérature communicante ? », Serge Bouchardon. « Écritures folkloriques d'Internet : expérimentation de la communication en réseau », Camille Paloque-Berges. « Du blog au livre : l'écrivain en ligne », Camille Brachet. « Du Canzoniere au journal filmé en ligne : 365 Day Project de Jonas Mekas », Marida Di Crosta.

N° 34 (2011). Écrans & Médias - Thierry Lancien. « Généalogie de l'hypertexte comme média à partir d'entretiens avec Ted Nelson », Bernard Darras, Thierry Lancien. « Le cinéma est encore mort ! Un média et ses crises identitaires », André Gaudreault, Philippe Marion. « L'image écran, de la toile à l'interface »; Jean-Claude Soulages. « Multiplication des écrans et relations aux images : de l'écran d'ordinateur à celui du téléphone portable », Marie-Julie Catoir, Thierry Lancien. « La traversée des écrans : Proxémie des dispositifs et enchâssements médiatiques », Etienne Armand Amato, Etienne Pereny. « Manipulation des médias à l'écran et construction du sens », Serge Bouchardon. « La construction d'un sens dans la polysémie du design web », Christine Breandon, Franck Renucci. « L'écran outil et le film objet : le cas de l'annotation sur Internet », Michael Bourgatte. « Ecran vidéoludique et journalisme: vers de nouvelles pratiques informationnelles », Aurélie Lamy, Philippe Useille. « Etude sémio-rétorique du rôle de l'hypertexte dans le discours journalistique du voyageur », Alexandra Saemmer. « Les formes d'adresse au spectateur : du cinéma au jeu vidéo en passant par la bande dessinée », Gwenn Scheppeler. « Playful TV screen. The playability and role of

TV in producing interactive experience », Paulina Tuomi. « L'écran du smartphone dans tous ses états », Virginie Sonet. « Les espaces de l'écran », Guislaine Chabert. « Mimesis de l'écran. Quand le contenu devient sa propre représentation », Diana Dula.

N° 35 (2012). Scientisme(s) et communication - Aurélie Tavernier. Présentation du numéro, Aurélie Tavernier. « À propos de l'engagement du savant dans le politique. Le métier d'historien – ou comment faire usage de l'histoire pour éviter d'en abuser. », Entretien avec Gérard Noiriel. « De la normalisation des savoirs à l'imposture scientifique : retour et détours de l'idéologie scientifique. », Entretien avec Roland Gori. « Savoirs et scientisme saisis par le discours. Les liaisons discursives », Roselyne Ringoot. « Positivisme ou scientisme ? Les enjeux politiques d'un point de vocabulaire », Frédéric Dupin. « Vous pouvez répéter la réponse ? L'expertise scientifique au risque de la certitude », Aurélie Tavernier. « La démocratie participative ou l'impossible refus du scientisme », Magali Nonjon. « La science sur le web. Numérisation des textes et dédifférenciation du savoir », Johannes Angermüller. « Mesure et démesure de l'emballage médiatique. Réflexions sur l'expertise en milieu journalistique », Pascal Froissart. « Mise en scène de la scientificité dans le débat citoyen. Le cas des OGM comme argument d'une lettre ouverte autour de la science », Nathalie Garric - Michel Goldberg. « Fiction, idéologie et argumentation dans le débat sur les OGM », Michel Goldberg - Maryse Souchard. « Du scientisme à l'anti-scientisme ? L'utilisation du discours scientifique comme ressource militante par "Ni Putes Ni Soumises" », Zineb Benrahhal Serghini. « Délinquance juvénile : les usages journalistiques des discours sociologique et criminologique », David Pichonnaz

Bulletin d'abonnement

À ADRESSER À :

Éditions de l'Harmattan, Service des abonnements
5 & 7, rue de l'École-Polytechnique, F - 75005 Paris (Europe)
Fax : (33) 1 43 25 82 03. Courriel : *diffusion.harmattan@wanadoo.fr*

Veuillez m'abonner à MEI (Médiation & information) pour la durée de :

[] 1 an (deux numéros) : 30,50 EUR en France et en Europe,
33,55 EUR pour le reste du Monde,
27,45 EUR pour les étudiants *

[] 2 ans (quatre numéros) : 61,00 EUR en France et en Europe,
67,10 EUR pour le reste du Monde,
54,90 EUR pour les étudiants *

** Joindre une photocopie de la carte.*

Veuillez m'adresser la revue à l'adresse ci-après :

Prénom & nom :

Rue :

Ville, code postal, pays :

Veuillez me faire parvenir également les numéros qui manquent à ma collection :

[] N° 6, à 16,80 €

[] N° 7, à 16,80 €

[] N° 8, à 16,80 €

[] N° 9, à 16,80 €

[] N° 10, à 16,80 €

[] N° 11, à 18,30 €

[] Nos 12-13, à 22,90 €

[] N° 14, à 16,80 €

[] N° 15, à 18,30 €

[] N° 16, à 18,30 €

[] N° 17, à 18,30 €

[] N° 18, à 18,30 €

[] N° 19, à 18,30 €

[] N° 20, à 16,00 €

[] N° 21, à 18,30 €

[] N° 22, à 18,00 €

[] N° 23, à 18,00 €

[] Nos 24-25, à 24,00 €

[] N° 26, à 23,00 €

[] N° 27, à 17,50 €

[] N° 28, à 18,00 €

[] N° 29, à 18,00 €

[] N° 30-31, à 35,00 €

[] N° 32, à 19,00 €

[] N° 33, à 17,50 €

[] N° 34, à 17,50 €

[] N° 35, à 18,00 €

Veuillez trouver ci-joint mon règlement :

[] par chèque, à l'ordre de « Éditions de l'Harmattan - MEI » ;

[] par mandat national ou international ;

[] par bon de commande de l'établissement payeur ;

[] par carte bancaire (Visa, Mastercard),

n°

expirant le :

Signature :

HANDICAP & COMMUNICATION

Sous la direction de Bernard Darras
et de Dannyelle Valente

Plus d'un milliard d'humains vivent avec un handicap. Un humain sur 7, selon les chiffres présentés en 2012 par l'Organisation Mondiale de la Santé. Comment peut-on faciliter la communication des personnes en situation de handicap ? Quelles nouvelles pratiques et méthodes de conception sont utilisées pour favoriser l'accès de ces personnes à l'éducation, à la culture, aux transports et aux services de santé ?

Dans cet ouvrage, une trentaine de chercheurs spécialistes des sciences de l'information et de la communication, du design, de la psychologie cognitive, de la sémiotique et de la sociologie du handicap présentent leurs travaux sur les nouvelles formes de communication et les pratiques inclusives du handicap dans toutes ces formes.

Cet ouvrage bilingue s'adresse à tous les spécialistes de la communication et à tous les professionnels du handicap ainsi qu'aux personnes en situation de handicap et à leur entourage.

More than a billion people live with a disability, i.e. one person out of 7, according to the figures presented in 2012 by the World Health Organization. What schemes are being designed today to facilitate communication for people with disabilities? What new practices and design methods are being used to promote the access of the disabled to education, culture, transport and health services?

In this book, some thirty researchers specializing in information and communication science, design, cognitive psychology, semiotics and sociology of disability present their work on the new forms of communication and inclusive practices in relation to all types of disability.

This bilingual publication, is intended for all communication specialists and disability professionals as well as people with disabilities and their families.

L'Harmattan

Centre national du
Livre

ISBN 978-2-296-11707-5
Prix éditeur : XX

TRAITER LES APPELS D'URGENCE

Fabriquer une information pour l'action

Mélanie Hénault-Tessier, Sophie Dalle-Nazebi

S.A.C. | « *Revue d'anthropologie des connaissances* »

2012/1 Vol. 6, n° 1 | pages 89 à 114

Article disponible en ligne à l'adresse :

<http://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2012-1-page-89.htm>

!Pour citer cet article :

Mélanie Hénault-Tessier, Sophie Dalle-Nazebi, « Traiter les appels d'urgence. Fabriquer une information pour l'action », *Revue d'anthropologie des connaissances* 2012/1 (Vol. 6, n° 1), p. 89-114.

DOI 10.3917/rac.015.0128

Distribution électronique Cairn.info pour S.A.C..

© S.A.C.. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

TRAITER LES APPELS D'URGENCE

Fabriquer une information pour l'action

MÉLANIE HÉNAULT-TESSIER
SOPHIE DALLE-NAZÉBI

RÉSUMÉ

Point de passage obligé pour accéder aux services de secours, les opérateurs des centres d'appels d'urgence traitent des centaines de demandes par jour. L'information qu'ils produisent et mettent en forme influe sur toute la chaîne des interactions, qu'il y ait urgence ou non. À travers une étude ethnographique du métier d'opérateur réalisée dans différents centres de réception des appels 15 et 18, nous explorons la fabrication et la circulation de cette information en tant qu'élément participant à la construction d'un espace commun d'action et de communication. Nous démontrons que lorsqu'un opérateur répond au téléphone, c'est tout un processus de traduction de la parole de l'utilisateur en catégories administratives qui s'actualise à travers deux types de relation dans lesquelles sont engagés requérants, fiche de saisie de l'appel et opérateurs : la *relation administrative de secours d'urgence* et la *relation de service*. Ce processus qui a pour objectif la production décisive d'une information précise, neutre et factuelle conduit cependant, pour cette raison même, à occulter le travail effectué par les opérateurs.

Mots Clés : appels d'urgence, communication médiée, information, interactions, invisibilité, rôles sociaux, traduction, coordination

REVISITER LE MONDE DES URGENCES

Les centres d'appels d'urgence (CAU) reçoivent et traitent des centaines d'appels par jour. Le nombre de ces appels est en essor et la nature des demandes évolue élargissant le cadre dans lequel s'inscrivent leurs missions. Les SAMU Centres 15 sont de plus en plus sollicités par des appelants souhaitant recevoir l'avis d'un médecin pour des questions relevant de la permanence de soins ou « bobologie » comme sont surnommés ces cas dans les CAU. Quant aux missions des Sapeurs-Pompiers, elles concernent maintenant moins les incendies que le secours à victimes. Les opérateurs qui travaillent sur ces plates-formes subissent cette augmentation ; et le flux des appels, caractérisé par des mouvements imprévisibles, impose une cadence au travail. Les opérateurs savent s'adapter à cette temporalité morcelée qui est une caractéristique fondamentale de leur métier. Cependant, de profonds soupirs, des hochements de tête significatifs et de nombreux yeux levés au ciel permettent de percevoir que ce flux de requêtes de l'ordre du conseil médical, du réconfort ou du traitement de la détresse sociale engendre une certaine lassitude chez les opérateurs¹. Il semble y avoir de « vrais » cas à traiter et des cas parasites, polluants ou intempestifs, pour reprendre les termes entendus sur les plates-formes. Ces « vrais » cas correspondent aux appels qui nécessitent l'envoi de moyens pour porter secours à une victime en détresse vitale ou, si l'urgence n'est pas vitale, présentant les symptômes d'une urgence vraie². Les opérateurs pensent ainsi leur activité en termes d'interventions, ce qui donne une visibilité et une matérialité à leur travail, et non pas en termes de production d'information.

La production d'information au cœur d'un métier invisible

La production d'information est cependant le pilier central du métier d'opérateur. De nombreuses analyses scientifiques de la communication verbale dans l'urgence (Whalen et al., 1988 ; Zimmerman, 1992 ; Fele, 2006 ; Latiers et Jacques, 2007), sans pointer précisément le processus de production de l'information, ont contribué à le décrire. Notre article porte spécifiquement sur ce processus et montre que l'accomplissement de la mission des centres d'appels d'urgence, qui est de garantir un accès rapide à une solution d'aide adaptée, dépend du travail de production, de circulation et d'archivage de l'information. Elle est fabriquée au travers d'une relation téléphonique avec un appelant lors de laquelle sa parole

1 Si aucune donnée nationale officielle n'est à ce jour publiée, les directions s'entendent sur une moyenne officieuse de 40 % d'appels donnant effectivement lieu à l'intervention d'une équipe de secours.

2 Il y a quatre niveaux d'urgence : 1) l'urgence vitale où le patient est en danger de mort et qui engendre l'envoi automatique des secours ; 2) l'urgence vraie sans détresse vitale qui nécessite l'intervention rapide des secours ; 3) le recours à de la Permanence de Soins dont la demande peut être traitée avec délai sans danger pour le patient ; 4) le conseil médical ou la prescription médicamenteuse par téléphone. *Guide d'aide à la régulation des SAMU Centre 15*, 2009, p. 62.

est transformée en catégories administratives qu'il appartient aux opérateurs d'évaluer et de rendre visibles en tant qu'urgence.

L'information produite dans les CAU est le résultat d'un travail de collecte, de tri, de traduction et de hiérarchisation de données qui une fois assemblées la constituent. En effet, prises séparément, ces données – un nom, une localisation, des symptômes, une partie du corps, ou les détails d'un incident – ne se suffisent pas à elles-mêmes et nécessitent l'intervention d'opérateurs qui les rassemblent, les animent et fabriquent une information prête à engager l'action. Les CAU sont donc un terrain pertinent pour questionner le processus de construction de l'information et pour établir en quoi elle résulte d'une certaine organisation du travail qui oriente la relation à l'utilisateur, demande aux opérateurs d'incorporer des normes et des règles, mais aussi de savoir les contourner.

Les CAU offrent l'opportunité d'observer la production d'information au sein de structures de travail coopératif complexes. Ce type de structures, telles que les décrit Lucy Suchman (1991), mettent en relation des équipements et des actions dans lesquelles les rôles et les responsabilités sont distribués et clairement dissociés à la fois au niveau des tâches effectives que de leur localisation spatiale. Les agents travaillant dans ces structures partagent un espace commun d'action et de communication (Joseph, 1994) qui participe à la coopération et à la coordination des activités qui ont bien souvent la particularité de s'inscrire dans un espace géographique éclaté. Les menues actions qui permettent de maintenir ces activités collectives ont été étudiées dans de nombreux travaux relevant des théories de l'action située (Goodwin & Goodwin, 1997 ; Suchman, 1996, 1997), de la cognition distribuée (Hutchins, 1994) ou des Workplace Studies (Heath & Luff, 1992). Ils ont montré que la coordination s'inscrit dans les formes les plus diverses de l'interaction : de la conversation en vis-à-vis aux attitudes d'écoute ou de regard périphérique (Heath & Luff, 1992), et démontré la co-construction de sens dans les actions de collaboration. Ils ont également établi que la coordination et la coopération sont facilitées par le partage d'un même espace de travail, expression qui doit être entendue sous sa forme polysémique et qui définit à la fois un lieu physique, mais aussi tous les objets qui supportent l'action en lui offrant des prises.

Étudier la fabrication et la circulation de l'information révèle les mécanismes du travail collectif puisque celle-ci participe à la construction d'un espace de travail partagé, notamment, comme nous le montrerons, au travers de la standardisation de l'information par la fiche de saisie d'appel. Inspirée des études ethnographiques réalisées dans les services d'urgence (Whalen et al., 1988 ; Peneff, 1992), à bord des véhicules de secours (Hughes, 1988), ou explorant le travail infirmier (Hughes, 1996 ; Acker, 1997), l'analyse exposée ici prend en compte la manière dont les rôles sociaux, les choix managériaux, les normes et les tensions agissent sur la collecte de données et le processus de fabrication de l'information. Cette approche est finalement enrichie par une attention portée aux pratiques langagières puisqu'elles sont le moyen par lequel les opérateurs construisent une relation avec les requérants, qu'elles sont l'outil par lequel les corps et les géographies sont reconstitués (Mondada, 2011 à paraître), et qu'elles

permettent à l'opérateur de s'assurer que le requérant adopte le comportement approprié. Nous nous proposons donc d'explorer comment, dans cette matrice interactionnelle décrite par Whalen et Zimmerman (1998), les particularités organisationnelles, les univers de référence individuels et professionnels et les spécificités de la communication téléphonique, s'entrecroisent et agissent sur la fabrication et la circulation de l'information.

Si la complexité des activités réalisées dans le cadre de relations administratives (Borzeix, 1995 ; Weller, 1997 ; Dubois, 1999), la richesse des interactions impliquant un agent, des usagers et les outils techniques (Lacoste, 1995), de même que le travail plus spécifique des téléopérateurs dans les centres de télé-assistance ou d'urgence (Zimmerman, 1992 ; Mondada, à paraître 2011) ne sont plus à démontrer ; il n'en demeure pas moins que le métier d'opérateur reste méconnu du public. Beaucoup d'appelants ne savent pas ce que font réellement les opérateurs lorsqu'ils répondent au téléphone – pour paraphraser le titre d'un article de Jean-Marc Weller (1997). Un appelant qui contactait le SAMU pour une urgence grave a ainsi sommé l'opérateur de « partir », le confondant avec l'ambulancier. La méconnaissance de ce métier se manifeste aussi à travers les difficultés rencontrées pour faire reconnaître la valeur de ce travail auprès des directions. La complexité du processus de traduction, que nous décrivons, est cependant bien souvent ignorée par les opérateurs eux-mêmes qui déploient une multitude de savoir-faire dont ils n'ont pas toujours conscience. Les CAU apparaissent alors comme un terrain pertinent pour interroger les raisons de l'invisibilité de ces acteurs et, avec elle, celle du processus de construction de l'information.

Transformation du métier et diversité des actions à engager

Cette problématique de la production de l'information dans les CAU se module au regard de la spécificité des appels. En effet, l'essor des demandes qui ne relèvent pas d'urgence vitale bouscule les cours d'action (Joseph, 1988) et fait entrer un deuxième type de relation dans les CAU : la *relation de service*. Elle vient parfois se substituer à la *relation administrative de secours d'urgence* qui correspond à la mission principale de ces centres (Hénault-Tessier, Dalle-Nazébi, Vinck, à paraître 2011), et déplace l'enjeu de la relation opérateur-usager. Depuis une vingtaine d'années, la relation de service actualise, d'une manière générale, le processus de modernisation de l'État (Weller, 1997), qui donne aux usagers, plutôt qu'aux professionnels, le droit de juger de la qualité d'un service (Hughes, 1996). La satisfaction postérieure à l'usage devient la méthode d'évaluation (Roux-Morin, 2006), à l'instar des Centres 15 conduisant des enquêtes téléphoniques pour mesurer la satisfaction des patients³. Ce

3 « ... des enquêtes téléphoniques différées réalisées sur des périodes données auprès d'échantillon de patients sont le moyen approprié pour mesurer la satisfaction du patient ; l'analyse des réclamations et des plaintes est réalisée dans le même objectif. » *Guide d'aide à la régulation au SAMU centre 15*, 2009, p. 35.

principe managérial a modifié la fonction des opérateurs : il ne s'agit plus de produire exclusivement une information pour l'action de secours, mais aussi, et de plus en plus souvent, de fournir des informations aux requérants les conduisant à se réorienter vers un autre service. L'opérateur a la responsabilité de négocier le consentement de l'utilisateur au travers d'une co-construction d'information qui clôturera l'échange.

Cet article explore la fabrication et la circulation de l'information en tant qu'élément participant à la construction d'un espace de travail partagé que mobilisent les opérateurs lors de leurs actions de coopération et de coordination. Il met en lumière l'importance, dans cette construction d'information, du processus de traduction de la parole de l'utilisateur en catégories administratives et modalités de prise en charge, à travers deux types de relation dans lesquelles sont engagés requérants, fiche de saisie de l'appel et opérateurs : la *relation administrative de secours d'urgence* et la *relation de service*. Chacune de ces relations induit la fabrication d'une information différenciée, soit pour engager une action de secours, soit pour réorienter les usagers. Finalement, l'article démontre que malgré une certaine prise en compte d'activités de mise en forme de l'information, le travail des opérateurs demeure en grande partie invisible. Cette invisibilité participe d'un processus, décrit dans les études sur la science (Shapin, 1989 ; Schaffer, 1998), de construction d'une information non discutable car apparaissant comme neutre, factuelle et indépendante de ses conditions de production, et servant ici d'outils normalisés pour l'action. Cette invisibilité soutient aussi une définition de la mission de ces organisations en ne rendant visibles que ces grandes figures du secours à la personne que sont les médecins, ambulanciers et pompiers.

Observer la fabrication de l'information : le terrain de recherche

L'analyse exposée dans cet article s'appuie sur plus d'une centaine d'heures d'observation dans plusieurs CAU choisis de manière à saisir la diversité des organisations, des pratiques, des territoires et des outils techniques⁴. Ces observations sont effectuées dans le cadre d'un travail de thèse⁵ portant sur le projet de recherche européen REACHI I2⁶.

Sur le terrain, nous avons veillé à décrire les postes de travail, les tâches effectuées par les opérateurs, et à comprendre les modes de coopération

4 Ces observations se sont déroulées dans un Centre 15 de grosse taille couvrant un territoire urbain et de montagnes, un Centre 15 de grosse taille mais couvrant un territoire uniquement urbain, une plate forme commune 15/18 de taille modeste couvrant un territoire urbain, rural et de montagne, un Centre 18 de taille moyenne couvrant un territoire urbain.

5 Thèse CIFRE (Conventions Industrielles de Formation par la REcherche) réalisée au sein de la SCIC WebSourd (Pôle Recherche, Développement et Évaluation) et du laboratoire PACTE – Politique Organisations de l'Université de Grenoble, sous la direction de D. Vinck.

6 L'objectif du projet REACHI I2 est de concevoir et de tester des dispositifs socio-techniques permettant aux personnes ne pouvant téléphoner de contacter les urgences.

et de coordination au sein de la plate-forme et entre les différents services d'urgence. L'objectif était de saisir « le collectif stabilisé et stabilisant de pratiques et de savoir-faire » (Licoppe, 2008) afin que le langage technique, la répartition des tâches et la structure de l'organisation ne soient plus des freins à notre compréhension des événements. Ces observations nous ont permis de constater le rôle clé de la fiche de saisie des appels dans la construction de l'information. Tout en nous intéressant à l'ensemble des ressources mobilisées par les opérateurs, nous avons alors porté une attention particulière à cette fiche, nous appliquant à cartographier son parcours au sein du CAU. Ce suivi a permis d'explorer la fabrication et la transmission de l'information par les opérateurs dans leur « rapport à l'écrit, aux objets, à l'espace, au temps et à l'organisation » (Lacoste, 2001). Il a servi de fil rouge pour suivre les interactions entre les appelants et les opérateurs, mais aussi entre les collègues, avec le chef de salle, la direction ou d'autres services d'urgence.

Des enregistrements audio ont été réalisés pour conserver une trace des interactions verbales lors du traitement des appels. Ils ont été complétés par une prise de notes systématique détaillant les actions concomitantes. Pour des raisons de protection de la vie privée, nous n'avons pu enregistrer les usagers lors de leur appel, mais nous restituons entre parenthèses leurs réponses suivies en double écoute à l'aide d'un casque. Ces extraits restent enrichissants car ils donnent à voir les différentes étapes du processus de traduction, révèlent le type d'engagement de l'opérateur dans sa relation avec l'appelant et nous orientent vers les spécificités de la conversation médiée par téléphone.

Dans cet article, nous décrirons d'abord l'organisation globale des services de secours en France puis le logiciel de saisie d'une fiche d'appel, partie prenante, comme nous le soulignerons, du travail de qualification de la demande et de son urgence. Nous analyserons alors le complexe processus de traduction engagé par les opérateurs permettant de produire, à partir du ressenti et des paroles des appelants, une information engageant des actions. Nous montrerons qu'en fonction de la qualification de la relation (de service ou d'urgence) l'information construite opère un travail de routage vers d'autres services ou structure l'envoi de secours.

LES ACTEURS DES CENTRES D'APPELS D'URGENCE

L'organisation des services de secours

En France, trois services publics traitent les appels d'urgence : les SAMU (15), les Sapeurs-Pompiers (18) et les services de la Police et de la Gendarmerie

(17). Les appels au numéro 15 sont reçus par les Centres de Réception et de Régulation des Appels d'urgence (CRRA) ; les Centres de Traitement des Appels (CTA) répondent aux demandes émanant du 18 ; et les appels au numéro 17 sont traités par les Centres d'Information et de Commandement (CIC).

Chaque appel est traité par un téléopérateur qui questionne l'utilisateur, élabore et met en forme les informations nécessaires à son service dans une fiche d'appel. Dans les CTA et les CIC, ce sont ces mêmes opérateurs qui valident le moyen de secours proposé par le logiciel. Selon les différentes organisations, la fiche électronique est soit envoyée dans un centre opérationnel, à la caserne située le plus près du lieu d'intervention, ou à un opérateur radio coordonnant les moyens de secours depuis la plate forme d'appels.

Dans les CRRA, les appels sont réceptionnés et traités par des Assistants de Régulation Médicale (ARM) qui effectuent deux types de tri à travers leur qualification de l'appel. Un premier tri permet de s'assurer qu'il s'agit d'une demande d'aide médicale. Dans le cas contraire, l'assistant réoriente l'appelant vers le service adéquat. Dans l'affirmative, l'assistant poursuit, dans ses interactions avec l'appelant, l'élaboration d'une information déterminant, à l'aide de procédures, si l'appel est une urgence véritable ou non. Dans le premier cas, il sera transféré à un médecin urgentiste, dans le deuxième cas l'appel sera transféré à un médecin généraliste assurant une permanence de soin téléphonique. Ce sont donc les médecins qui valident ou décident de la réponse à apporter au problème médical du requérant. L'envoi des secours se fait ensuite selon les mêmes configurations que dans les CTA et les CIC.

Tous les appels adressés aux 17 et 18 qui impliquent une urgence médicale doivent être régulés par un médecin du CRRA.

Même si certains opérateurs ont pu être auparavant brancardiers, Sapeurs-Pompiers ou ambulanciers, la distribution des tâches et des responsabilités est sans ambiguïté. Les opérateurs qui répondent aux appels d'urgence ne sont pas en position de soigner ni de venir physiquement au secours des appelants, ce que rappelle une raillerie fréquemment entendue dans les CTA, les désignant comme des « pompiers de salon ».

Premiers maillons de la chaîne, les opérateurs fabriquent, à travers les interactions téléphoniques avec les appelants, l'information décisive au fonctionnement des urgences. C'est à travers cette relation primordiale que des données sont mises en forme, qu'une fiche d'appel est complétée et que l'information est, de cette manière, fabriquée. Cette information, indissociable de la fiche, définit et engage un type de réponse à apporter, variant d'un simple conseil : « n'essayez pas de tuer les guêpes, attendez qu'elles partent toutes seules », à l'envoi d'une lourde équipe d'intervention. À travers cette relation, l'opérateur met en œuvre un processus de traduction permettant de transformer la situation vécue par l'appelant, invisible pour l'opérateur, en des termes faisant sens dans le monde des urgences et se rattachant aux catégories administratives de la fiche de saisie d'appel.

La fiche d'appel, partie prenante de l'information produite

La fiche est partie prenante de ce travail de qualification mené par les opérateurs. Elle prend la forme d'une petite fiche électronique, qui se visualise sur l'écran de l'ordinateur, sur laquelle sont consignées toutes les données nécessaires à une intervention. Ce qui est appelé « la fiche d'appel » par les opérateurs est à la fois un document à remplir et à faire circuler, un environnement informatique de travail et un objet à manipuler.

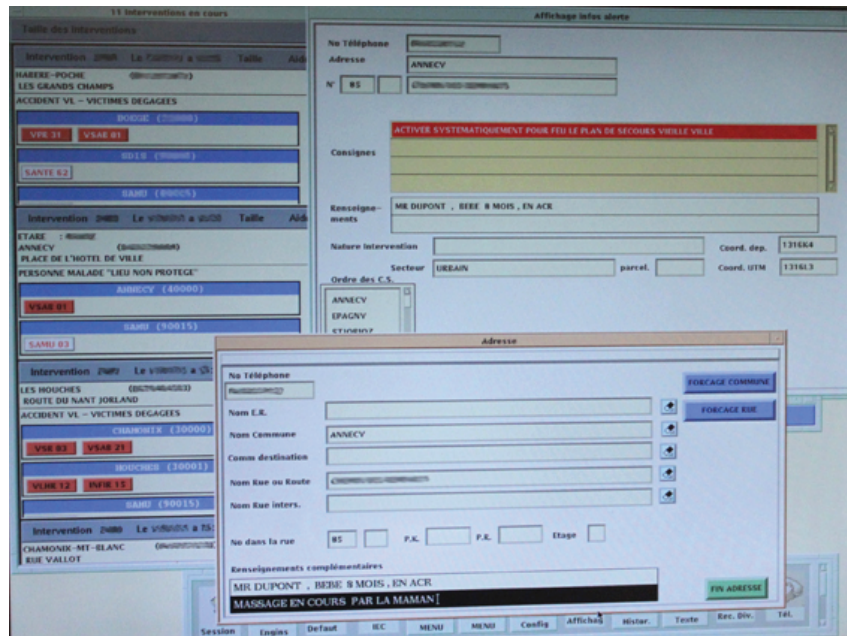


Figure 1. Créer une fiche, point de passage obligé de l'envoi des secours

La saisie des données se fait pendant la communication téléphonique avec l'appelant à partir du clavier d'un ordinateur (ou d'une tablette graphique). Des différences existent entre plates formes d'urgence, mais la fiche de saisie comporte toujours des fenêtres à renseigner avec l'adresse, le numéro de téléphone, les nom et prénom de l'appelant, la nature de l'appel et des observations si nécessaires. Cette saisie conditionnant la suite des actions possibles, les échanges entre opérateurs et appelants sont structurés par les entrées imposées par la fiche (Whalen, 1995). Venant équiper et soutenir l'opérateur dans son travail, un système d'aide à la saisie est intégré à ces fenêtres, sous forme de menus déroulants, obligeant à mobiliser des catégories administratives de plus en plus précises. Se faisant porte-parole (Latour, 1993) de l'ensemble des acteurs de l'urgence (opérateur radio, ambulancier, médecin, pompier, etc.), ce cadre de saisie contribue et « veille » à ce que l'information produite soit utile et mise en forme pour l'engagement (ou le blocage) des secours.

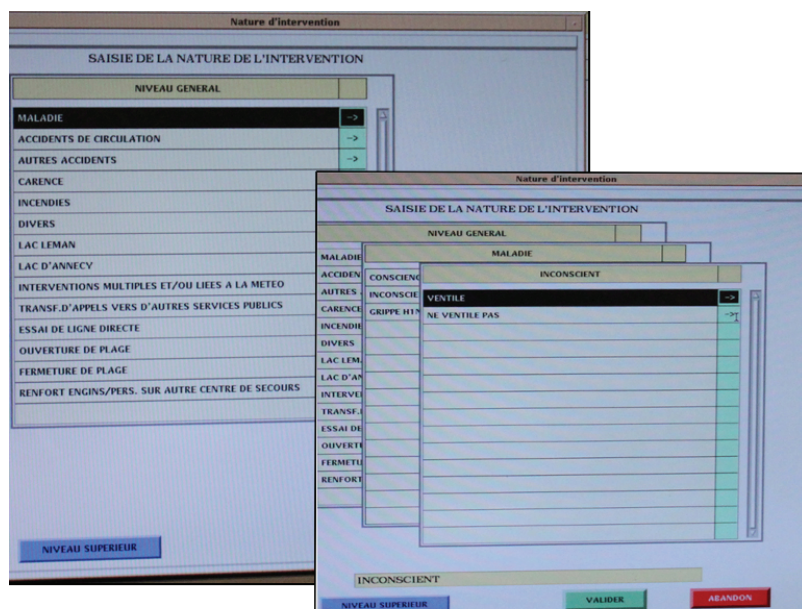


Figure 2. Le cours de la saisie, structurer une information pour l'action

Dans certains centres, le moyen d'intervention est automatiquement sélectionné à partir de la catégorie administrative retenue par l'opérateur pour qualifier l'appel ; il est cependant attendu qu'il vérifie ce choix. Les données construites par les opérateurs sont ainsi des écrits pour l'action (Fraenkel, 2001) qui n'ont de sens que pour une communauté professionnelle particulière, et qui sont indissociables de la matrice de la fiche comme d'un circuit de partage de l'information ainsi produite. Une fois validée par l'opérateur, la fiche sert d'objet de coordination entre les acteurs des urgences (médecin régulateur, opérateur radio, ambulanciers, etc.). Depuis son poste de travail, l'opérateur peut suivre les traces du travail engagé par la circulation de la fiche d'appel. En effet, une main-courante informatique centralise et rend visible toutes les étapes de l'intervention : l'heure de départ du véhicule, le bilan, les détails des actions connexes (appel passé à EDF, au préfet, à la police, etc.). Il est par ailleurs possible de visualiser l'ensemble des interventions en cours. Une fois les secours terminés, la fiche n'apparaît plus à l'écran mais est archivée dans le serveur, et peut être retrouvée grâce à son numéro ou par mots clés. Cet objet intermédiaire (Vinck, 2009), réalisé et mis en circulation par un opérateur, imposant ses propres résistances et logique, visible par le collectif et modifiable par les pairs, participe donc d'un espace commun d'action et de communication. La fiche matérialise à la fois les intentions, les habitudes de travail et les attentes des acteurs, mais aussi l'information construite dans la relation avec l'appelant.

TRADUIRE LA PAROLE DE L'USAGER, CONSTRUIRE L'INFORMATION

Le processus, supporté et matérialisé par la fiche d'appel, par lequel l'opérateur interprète, décode, structure, déplace, reformule ou confirme les informations transmises par l'appelant relève du travail de traduction décrit par M. Callon (1986). En l'amenant à dire dans son propre langage ses blessures ou ses sensations et en les reformulant dans le langage de son administration, l'opérateur provoque des déplacements de but et de problématisation qu'il a la responsabilité de faire accepter par l'appelant. Ceci se joue ici dans le registre de la négociation de la définition du problème du requérant par l'opérateur et donc des moyens envoyés, ou de la réorientation de la demande et de la clôture de l'appel. Ce travail renvoie à la nécessité pour l'opérateur de faire en sorte que le requérant joue correctement le rôle attendu pour que l'organisation des urgences fonctionne, mais aussi qu'il obtienne son consentement et sa satisfaction, pour répondre à des critères éthiques et managériaux. Ce travail est inextricablement lié au processus de traduction. Celui-ci, que nous avons analysé à travers une analyse conversationnelle des appels pris par les opérateurs, peut être décrit à travers cinq grandes étapes que nous avons identifiées : l'ouverture, la qualification, la localisation, la solution d'aide et la clôture. La qualification se divise en de nombreuses séquences s'entremêlant et demandant à la fois une maîtrise des normes et des procédures du service, des connaissances techniques et opérationnelles, des compétences civiles (Goffman, 1987) qui concernent « les échanges de politesse, les amabilités, les menues marques de respect » et des savoir-faire individuels. Quant à la localisation, elle s'est complexifiée, notamment avec les téléphones portables qui permettent les appels de personnes en voiture « ayant vu quelque chose ou quelqu'un en passant sur la route » ou de randonneurs se trouvant dans des lieux difficiles à identifier. Localiser un lieu d'intervention peut demander un travail de « coordination entre plusieurs perspectives sur l'espace » (Mondada, à paraître 2011) entre des appelants qui ne savent pas où ils sont, des opérateurs dotés d'outils cartographiques et d'une expérience (ou pas) du territoire. S'ils ne supposent pas un tel travail de localisation, les appels relevant d'une relation de service impliquent bien un travail de traduction de la demande et de négociation de la clôture. Cette qualification des « faux appels d'urgence » fait par ailleurs exister les « vraies urgences » qui engageront un travail de traduction plus complexe.

Qualifier un appel, engager ou bloquer l'action de secours

Le travail de qualification demande en premier lieu de spécifier le motif de l'appel, de le (re)formuler, d'obtenir validation par l'appelant et d'identifier si l'appel correspond bien aux missions de l'institution. Comprendre la demande de l'appelant n'est pas toujours simple, car il présente sa situation « selon son

propre référentiel »⁷. C'est alors à l'opérateur de trouver un point d'ancrage commun permettant l'intelligibilité de la situation d'un interlocuteur qu'il ne voit pas. L'opérateur doit parfois décoder le message de l'appelant qui n'exprime pas toujours ce qu'il voudrait que l'on fasse pour lui⁸. Dans l'interaction ci-dessous, l'appelante est ce que Peneff (1992) nomme le bon usager. Coopérative, elle fait ce qu'on attend d'elle et ne remet pas en question la relation qu'établit l'opérateur. Cependant, elle tente de négocier la définition de son problème, car elle croit savoir que les Sapeurs-Pompiers sont les personnes à solliciter pour résoudre ce type de difficultés. L'opérateur met alors en application une technique apprise et souvent utilisée dans les CAU qui consiste à confronter l'appelant à ce qu'il dit. Cette technique informelle ne figure pas dans la *boîte à outils* communicationnelle des SAMU comme le sont les techniques de reformulation ou de renforcement, mais s'apprend au contact des pairs plus expérimentés.

(00 : 00 : 00)

I : Les pompiers/ ?

(Salutations. Appelante explique qu'elle appelle car il y a une invasion de guêpes à son domicile)

02 : Des guêpes ?

(Appelante confirme que ce sont des guêpes qui sortent d'un nid)

03 : Et le nid, il y est vraiment ?

(Appelante répond qu'elle ne voit pas le nid, mais qu'elles voient les guêpes voler)

04 : Elles volent un petit peu partout ?

(Appelante répond « oui, c'est ça »)

05 : Mais il n'y a pas de nid. Aujourd'hui, elles volent, elles font comme ça.

(Appelante insiste et dit qu'il y a beaucoup de guêpes dans sa maison)

06 : Et ça rentre ? Il y en a beaucoup qui rentrent ? C'est-à-dire ? Ça veut dire quoi beaucoup pour vous ?

(Appelante dit qu'il n'y a pas de guêpes dans sa maison, mais qu'elles sont dehors, près des fenêtres et de la porte)

07 : Non, justement c'est pour ça. Nous on n'intervient pas en principe sur ce genre d'opération, c'est les sociétés privées. Nous on n'intervient plus.

(Appelante répète que les pompiers n'interviennent plus)

08 : Hum.

(Appelante répète « alors, les pompiers ne viennent plus », elle se demande quoi faire)

09 : Du tout, madame, nous on n'a aucune coordonnée en plus. Il faut voir au niveau des sociétés de désinsectisation.

(Appelante répète dé-sin-sec-ti-sa-tion)

010 : Voilà madame, avec plaisir. Au revoir.

(00:01:27)

7 Guide d'aide à la régulation médicale au SAMU Centre I5, 2009, p. 41.

8 Ibid., p. 42.

Cette conversation, d'une durée d'une minute vingt-sept secondes, n'a donné lieu à aucune intervention et n'a nécessité aucun travail de collaboration entre collègues ou entre services, mais a demandé la mise en œuvre d'un processus de traduction de la demande et de négociation, avec le requérant, de l'issue de l'appel. Ayant obtenu confirmation que l'appelante n'est pas confrontée à un danger et ayant reçu son accord tacite quant à la redéfinition de son problème, l'opérateur termine la communication en posant le cadre de la mission des pompiers (07), donne un renseignement (09), puis clôture l'interaction par une formule de politesse. L'opérateur a dû trouver les mots pour définir la mission de son institution, faire comprendre en quoi les besoins du requérant ne cadrent pas avec elle et lui faire accepter cette définition. L'information produite ici, à destination de l'appelant, se fait oralement et non plus dans le cadre de la fiche d'appel. Elle porte sur le monde et la notion d'urgence. Elle amène l'appelant à s'orienter vers d'autres services ou solutions et permet de clore la communication. Cette production d'information relève d'un travail de routage de la demande, non plus au niveau du monde des urgences, mais à un niveau plus social. Il n'y aura que peu de traces de cette information produite par l'opérateur en réponse à ce type d'appel. La conversation précédente, une fois matérialisée dans la fiche, se résume en un simple numéro de téléphone, remonté automatiquement, et une catégorie administrative « Traité par tph »⁹. L'information construite ici à destination du monde des urgences, bien que succincte, bloque tout engagement dans des actions de secours physiques. L'invisibilisation des réponses apportées à ces appels, considérés comme des appels parasites, fait littéralement exister la catégorie des « vraies urgences » qui va, elle, engager plus avant l'opérateur dans le remplissage de la fiche et dans le processus de traduction des besoins de l'appelant.

Faire exister les « vraies urgences »

Ce type de demande ne relevant pas d'urgence « vraie » est jugé sévèrement par les opérateurs qui les trouvent injustifiées et faites par des usagers qualifiés d'« assistés ». Ce qui compte pour beaucoup d'entre eux, c'est d'être le « premier maillon de la chaîne de secours », d'être « au cœur de l'action », d'être « au courant de tout ce qui se passe ». Mais certaines journées dans les Centres 15 sont marquées par un très grand nombre d'appels pour des rhumes et, dans les CTA, pour des guêpes au domicile. Les expressions « SAMU-poubelle » ou « Pompiers-poubelle » reviennent alors régulièrement, accompagnées d'un air désapprobateur.

Ce que montrent ces discours sur les fausses urgences ainsi que les pratiques de requalification des besoins avec les usagers, c'est l'importance du travail de tri dans le traitement – et dans l'existence même – des vraies situations d'urgence. Au travers de la multitude des cas ordinaires, les opérateurs repèrent et font

9 Traité par téléphone.

exister les urgences vraies en tant qu'événements à traiter par les services de secours. C'est la valeur de ce travail, parfois vitale pour les usagers, qu'ils cherchent à faire reconnaître. Ce tri, et ses modalités, dépendent de l'interaction entre l'opérateur et le requérant, des entrées « valorisées » par la fiche (c'est-à-dire donnant lieu à suggestion d'action ou pas) et d'un ensemble de données contextuelles à la fois du côté de l'appelant (guêpes et personne allergique par exemple) et de l'opérateur (file d'attente, débordement, contrainte de gestion polie des échanges, etc.). L'interaction précédente s'inscrit dans un contexte institutionnel particulier qui détermine en partie la forme de la relation. Il en est ainsi du *temps de décroché* qui s'inspire des indicateurs nationaux mis en place dans le cadre de la loi organique relative aux lois de finances du premier août 2001 (LOLF). Elle présente trois catégories d'objectifs de performance destinés aux administrations à savoir l'efficacité socio-économique, l'amélioration de la qualité de service et une gestion efficiente des moyens¹⁰. Le *temps de décroché*, qui suppose que l'opérateur réponde moins de 60 secondes après la fin du message d'accueil, cadre le processus de traduction. La conversation précédente a été précédée et suivie d'appels similaires et s'insère dans la routine qui marque certaines journées. Au même moment, un feu de broussaille aux abords de l'autoroute provoque une affluence d'appels d'automobilistes témoins de l'incendie. Le chef de salle est sur le qui-vive pour s'assurer que le *temps de décroché* est respecté. Le commandant responsable de la plate forme est sorti de son bureau et surveille l'activité ; il interpelle tous les opérateurs et leur demande de « ne pas passer trop de temps sur les guêpes », car il y a beaucoup d'appels en attente. L'interaction décrite, asymétrique quant à la visibilité des facteurs pesant sur la relation (Velkovska & Zouinar, 2007), n'a donné lieu à aucune intervention ; mais elle a nécessité que l'opérateur déploie les compétences adaptées à la situation, à la fois pour écourter l'échange, pour redéfinir le problème de la requérante et pour que celle-ci soit satisfaite malgré tout de la réponse donnée. L'opérateur présente la décision comme étant indépendante des conditions du traitement de l'appel. Rien de tout ce contexte ne sera consigné dans la fiche qui s'affranchit précisément de ses conditions de saisie. La qualification dans la fiche, et la décision avec l'appelant, sont présentées comme étant indépendantes de facteurs extérieurs à la situation de l'appelant ; elles sont à ce titre indiscutables. Aucune trace de la nature de cette requête, hormis le fait qu'elle a été « traitée par téléphone », ne sera visible dans la fiche ; l'engagement des secours physiques est bloqué. L'appelante est pourtant impliquée dans la requalification de sa demande, lui donnant le sentiment d'être co-acteur des décisions le concernant. Les normes de communication imposées à l'opérateur et sa production d'informations sur les missions de chacun invisibilisent ce processus de routage indépendant pour une large part des souhaits de l'utilisateur.

10 http://www.interieur.gouv.fr/sections/a_votre_service/statistiques/securite_civile/2008/statistiques-2008/downloadFile/attachedFile_3/Stats_insis.pdf?nocache=1249562866.28 et http://www.minefi.gouv.fr/lolf/l_1.htm.

À l'inverse, la qualification d'un appel comme relevant d'une « vraie » urgence engage l'opérateur dans une description plus fine et plus codifiée de la situation de l'appelant, à travers la grille de la fiche de saisie de l'appel. Cette qualification amorce la construction d'une information engageant et équipant l'action de secours.

Les conversations téléphoniques et la matérialité des corps : produire une information précise

La parole est la matière brute sur laquelle l'opérateur puise les premiers éléments lui servant à qualifier un appel, matériau qui est épuré, précisé, confirmé et mis en forme à travers ses interactions langagières avec l'appelant (Latiers & Jacques, 2007). L'opérateur doit être sensible à la manière dont celui-ci formule son problème. Une demande confuse peut être le signe d'une grande panique et un indice de gravité, l'utilisation d'une terminologie médicale précise peut indiquer une pathologie récurrente. Mais ce ne sont là que des indices qui doivent être corroborés par d'autres. L'opérateur ne pouvant utiliser d'informations visuelles, le champ sonore est surinvesti pour nuancer ou compléter les propos des patients. Il est utilisé comme indicateur de degré d'urgence. Ce processus de traduction de la parole en termes spécifiques à un monde professionnel est typique de tout travail administratif (Weller, 1997 ; Dubois, 1999 ; Vitalis & Duhaut, 2004), mais il engage aussi, dans les relations téléphoniques, un travail de traduction entre le registre multisensoriel de l'appelant et le registre sonore et langagier de son interaction avec l'opérateur. Celui-ci n'a pas de prises (Bessy & Chateauraynaud, 1993) directes sur la situation d'urgence à qualifier. Il doit guider l'appelant pour lui faire dire ce qu'il voit, touche ou ressent pour reconstruire, à travers une communication médiée par le téléphone, une information plurisensorielle. Dans l'exemple ci-dessous, l'opérateur se sert des indications sonores pour compléter les informations de l'appelante. Ce qu'elle décrit ressemble à une crise d'angoisse, alors que le ton calme de sa voix et sa respiration posée discréditent cette hypothèse.

00:14:15

01 : Centre 15, Bonjour

(L'appelante explique qu'elle est désolée d'appeler le 15, que ce n'est peut-être pas très grave)

02 : Bien sûr, c'est quoi votre souci ?

(Dit que sa respiration fait des secousses)

03 : C'est quoi, c'est comme le hoquet ?

(Répond que ça y ressemble, mais que ça fait mal, que ça n'arrête pas, que ça resserre)

04 : Vous avez quel âge ?

(Donne son âge)

05 : Pas tout à fait alors, 49. D'accord.

(« Oui »)

06 : Vous êtes sujette aux angoisses ou pas ?

(« Non, je ne suis pas angoissée »)

07 : Oui, mais vous avez déjà fait de vraies crises d'angoisse ?

(« Non »)

08 : D'accord, et là ce matin vous avez mal ?

(« Oui »)

09 : D'accord, vous avez mal ailleurs, dans le bras ? Dans la mâchoire ?

(Répond par la négative, qu'elle n'a pas d'autres douleurs)

010 : Vous avez pas de sueurs ?

(« Non »)

011 : D'accord. Ça vous donne chaud ?

(« Non »)

012 : D'accord, vous êtes sur quelle commune Madame ?

(Donne le nom de sa commune)

013 : À quelle adresse ?

(Donne son adresse)

014 : À quel étage ?

(Donne le numéro d'étage)

015 : Il y a un code ou un interphone en bas de chez vous ?

(« Non »)

016 : Madame, votre nom ?

(Donne son nom)

017 : Et votre prénom ?

(Donne son prénom)

018 : C'est qui votre médecin traitant ?

(Donne le nom de son médecin)

019 : Je ne sais jamais comment il s'écrit. /Jean ou Philippe ?

(Donne son nom)

020 : Votre téléphone c'est bien (numéro) ?

(Donne son numéro)

021 : Vous êtes fumeuse ?

(« Non »)

022 : D'accord, mais vous avez l'impression que ça vient du cœur quand même ?

(Répond que c'est vers la poitrine, peut-être au niveau du cœur)

023 : Quand vous dites que ça se resserre, c'est euh...

(Attend)

024 : Vous avez pas de palpitations ?

(Répond qu'elle ne sait pas comment l'expliquer)

025 : Ça augmente quand vous inspirez fort ? Ou c'est toujours pareil ?

(Dis que c'est toujours pareil)

026 : D'accord. Ne quittez pas hein, je vous mets en relation avec le médecin.

(« Merci »)

00:17:17

Opérateur transfère l'appel au médecin régulateur

00:17:27

027 : Oui, c'est (prénom)

028 : J'ai une dame sur (lieu), la fiche (numéro), elle a 49 ans, elle me parle de spasmes œsophagiens, elle dit que ça serre, euh... je ne sais pas, je préfère que tu la prennes.

029 : Oui, 49 ans.

00:17:43

Ces conversations médiées obligent les participants à décrire les situations et à trouver des points d'ancrage communs dans cette qualification. Dans cet extrait, l'opérateur tente de traduire l'inconfort physique de l'appelante dans les mots du langage courant (03, 010 et 011), sans pour autant trouver de description satisfaisante. La qualification de l'appel en catégorie administrative se fait alors au plus près, l'opérateur choisissant la formule « spasmes œsophagiens » dans le menu déroulant. Choisie par défaut, elle est complétée par des commentaires, « sentiment serremments poitrine », « pas de fièvre », « pas d'angoisse », saisies dans la fenêtre *observations* de la fiche d'appel, fenêtre qui permet à l'opérateur de négocier quelque peu la grille imposée. Il exploite sa difficulté à associer la douleur à une catégorie prédéfinie, difficulté mise en exergue par la fiche, et qu'il transforme en indicateur de gravité. Il transfère alors l'appel à un médecin régulateur.

La fiche d'appel peut être consultée par les autres agents, par les médecins, par la direction et même par les services de la police lorsqu'il y a des enquêtes. Cette dimension publique fait qu'en plus d'être un support et un guide pour l'information, la fiche devient une trace du travail effectué par les opérateurs qui sont conscients qu'elle rend compte de la qualité de leur travail (Whalen & Zimmerman, 1998). Le doute qu'éprouve l'opérateur à la fois vis-à-vis de sa qualification et de la lecture que pourrait en faire le médecin régulateur n'apparaît pas dans la fiche. L'opérateur préfère alors la compléter par un court échange avec le médecin (028) où il lui fait part de son doute et justifie sa décision. Car la fiche circule ensuite seule, coupée des petites mains qui l'ont créée et remplie, affranchie du processus de traduction et des hésitations de l'opérateur. Elle devient le porte-parole (Latour, 1993) de l'utilisateur en détresse, rassemblant l'ensemble des données décrivant sa situation et permettant de lui venir en secours. La description de l'urgence est donc décisive, mais elle n'épuise pas le processus de traduction. L'information en construction doit aussi être mise en forme pour équiper l'action de secours.

CONSTRUIRE UNE INFORMATION OPÉRATIONNELLE

Mettre en forme, permettre une action rapide et pertinente

Dans le passage de la ligne 011 à 012, une rupture s'effectue dans la nature de l'interaction. Orienté vers la recherche de symptômes physiques pouvant qualifier l'appel, l'opérateur interrompt abruptement sa recherche et amorce une séquence dédiée à la localisation et à l'identification civile de l'appelante (013 à 020). Cette rupture s'explique par la formalisation de la saisie dans la fiche d'appel informatisée. Les informations ayant des degrés d'importance différents, la saisie est structurée. Ainsi, les opérateurs doivent d'abord préciser les coordonnées, puis la nature de l'événement et enfin les nom, prénom et âge de l'appelant. Si l'opérateur détectait une urgence absolue¹¹, ces informations permettraient d'envoyer les secours sans attendre que l'opérateur termine le dossier administratif. La fiche de saisie soutient, ou rappelle, la structure de l'interaction entre l'appelant et l'opérateur. Les opérateurs sont parfois confrontés à des appelants en colère qui « ne sont pas tous préparés ni convaincus du bien-fondé des règles d'utilisation du service qu'on leur propose » (Peneff, 1992) et qui refusent l'ordre de conversation imposé, les questions qu'on leur pose, ou le fait d'être désignés comme porte-parole¹². L'enjeu pour les opérateurs est de faire accepter le processus de traduction en lui-même. Il leur incombe de faire en sorte que l'appel se déroule selon la structure prévue, c'est-à-dire de s'assurer que l'appelant adopte le comportement que l'on attend de lui : calme et coopératif. L'expression ouverte de sentiments de colère ou de panique est un obstacle à la transmission de l'information et nuit à l'évaluation des besoins de l'appelant (Fele, 2006). Il arrive que les opérateurs se désengagent de la relation en mettant en avant le respect de la procédure, justifiant ainsi leur action et rappelant le cadre de l'interaction. Ils rendent alors visibles leur activité et leur cadre de travail pour forcer la main à l'appelant. Ils se montrent comme éléments clés d'un processus généralement invisible en signifiant à l'appelant qu'ils en sont le point d'entrée.

Les opérateurs saisissent les données tout en poursuivant la conversation avec l'appelant. Un système d'aide à la saisie facilite le travail et fait remonter les noms des villes et des rues à partir de leurs premières lettres. Malgré cela, des différences peuvent persister entre l'adresse fournie et ce que trouve l'opérateur dans sa base (Mondada, 2011). Un lieu peut être décrit de différentes façons (par plusieurs entrées d'un bâtiment, par exemple), ou ne pas apparaître dans les choix proposés. Bien que pensé comme mesure sécuritaire, l'outil informatique comporte des faiblesses devant être compensées par la vigilance des opérateurs. C'est le cas de la remontée automatique des numéros de

11 L'urgence absolue signifie que la vie du patient est en danger.

12 Ce qui arrive lorsqu'une personne appelle pour un SDF inconscient à qui on demande de s'impliquer en vérifiant son état de conscience.

téléphone avec l'adresse associée qui doit toujours être vérifiée ; les requérants pouvant appeler pour une autre personne et ne pas être là où doivent être envoyés les secours. Divers menus déroulants servent à renseigner, par exemple, le type de pathologie, de feu, ou de lieu. Ce dispositif permettant des économies cognitives suppose cependant de maîtriser cette navigation informatique. Certains opérateurs préfèrent, même si cela est proscrit par le service, prendre des notes manuscrites et compléter la fiche une fois l'appel terminé. Ces menus contraignent l'opérateur à faire une typification des données mais celles-ci y résistent parfois (Whalen, 1995). Il est en effet difficile de nommer les sensations du corps, de classer des situations imprévues, et de réduire la diversité des interprétations des catégories. À la suite d'un appel pour un feu dans une entreprise fabriquant des confiseries artisanales dans un local attenant à la maison familiale un opérateur s'est ainsi trouvé en difficulté pour associer une catégorie à ce lieu. Dans l'extrait ci-dessous, cet opérateur, qui n'a plus le requérant en ligne, s'adresse à son collègue pour l'aider à résoudre ce problème. Il regarde un à un les choix proposés dans le menu déroulant et interroge son collègue qui répond par de légers hochements de tête. La catégorie « local commercial » ne semble pas satisfaisante car elle ne rend pas compte que l'entreprise est annexée à une maison ; le choix se fait donc par défaut.

C : Qu'est-ce que je mets ? Feu d'entrepôt d'eu ::?: Parce qu'apparemment, c'est une confiserie.

C : Dedede : qu'est-ce qu'on a ::? Dépôt, nenene : Local commercial ! Non ? C'est comme une maison, 100 m² il me dit donc que ::::::: Qu'est-ce qu'on a d'autre ? On n'a pas grand-chose, c'est un local commercial de toute façon, non ?

Cette typification permet d'accélérer les actions en facilitant l'analyse des situations et les échanges. Ce contrôle du temps répond aussi à des objectifs socio-économiques de gestion des moyens techniques et humains améliorant la qualité des services publics. Cet impératif de vitesse se traduit en termes de normes délimitant le temps de *décroché* et, dans certains centres, par un temps de *traitement* des appels établi à 90 secondes. La plupart des appels sont traités dans ces temps, mais des cas hors-normes viennent rompre la routine. Ce fut le cas d'un patient appelant pour de fortes migraines et refusant de parler au médecin régulateur, obligeant alors l'opérateur à poursuivre l'appel. Après avoir proposé au patient de lui envoyer le médecin de garde ou encore de se rendre à l'hôpital ; puis en cherchant avec lui des solutions, l'opérateur obtient enfin la raison de son appel. Fragile psychologiquement, le patient souhaitait se faire interner d'urgence. Le traitement de l'appel aura pris 5 minutes 30 secondes. Ce dépassement par rapport à la norme implique que l'opérateur ait dû choisir entre cette dernière et la déontologie qui l'oblige à tout mettre en œuvre pour

porter secours à autrui et suppose le consentement de l'intéressé. Les bandes pouvant être réécoutées en cas de litiges, les opérateurs doivent prendre en compte le risque de commettre une faute professionnelle ou celui d'engager la sécurité du patient. À travers la production d'informations, les opérateurs touchent différents enjeux du secours d'urgence. La maîtrise du temps garantit l'accessibilité aux services en rendant les lignes téléphoniques disponibles et conditionne le temps d'arrivée des secours en permettant aux médecins ou aux équipes d'intervention d'intervenir rapidement. Paradoxalement, être en mesure de décider à quel moment ce temps n'est plus un paramètre à respecter est une compétence permettant une bonne qualification des appels.

Engager l'action et la coordination

À chaque catégorie administrative correspond une procédure qui définit le type d'action et de moyen à déployer. Lorsqu'un opérateur d'un Centre 15 retient la catégorie « douleur thoracique », il fait signe à un collègue de « faire partir les pompiers », complète la fiche d'appel, puis transfère l'appel à un médecin pour une régulation. La catégorie fait parfois disparaître les détails de l'appel. Une crise d'épilepsie se déroulant dans un centre commercial sera classée « malaise voie publique ». La raison de l'appel sera notée dans les « observations », mais c'est le nom de la catégorie qui sera utilisée dans les échanges entre opérateurs. Les indicateurs peuvent aussi se combiner et déclencher d'autres procédures. Si « feu de poubelle en plein air » est associé à « quartier sensible », les pompiers partiront avec un Fourgon Pompe Tonne (FPT) jusqu'à un « point transit » où ils attendront les services de police pour intervenir accompagnés. La typification définit des procédures et facilite la coordination. Lorsqu'un opérateur veut déclencher les secours pendant qu'il termine sa fiche d'appel, il peut impliquer un collègue en énonçant à voix haute certains éléments, celui-ci maintenant toujours une écoute périphérique et réagissant à certaines catégories clés (Heath & Luff, 1992). Ces catégories permettent ainsi de créer un espace de communication et de coordination au sein des centres d'appels d'urgence. Lorsqu'un opérateur a au bout du fil une « douleur tho », il obtient plus vite et avec une économie de mots l'attention du médecin régulateur. Cette catégorie référant à un protocole, le médecin sait, sans avoir à le demander, que le prompt secours a été déclenché par l'opérateur. De même, ces catégories facilitent la communication entre les différents services d'urgence en rendant les situations intelligibles par tous : chacun sait ce qu'il doit faire et ce que les autres feront. Ce qui est en jeu dans la mise en place de l'interopérabilité est ce qui se matérialise dans cette information : les actions, les procédures, les comportements et les équipements.

Si l'information tient un rôle central dans les CAU, il ne s'agit pas de produire n'importe quelle information, mais bien la « bonne information ». Un même appel traité par un opérateur du CTA ou du SAMU Centre 15 ne sera pas toujours traduit dans les mêmes mots, et n'engendrera pas les mêmes actions. Ainsi,

l'appel d'une femme enceinte inquiétée par des saignements pourra être classé « saignements » par un opérateur du CTA et être transféré au Centre 15, selon le référentiel qui définit les missions des deux services¹³, car cela correspond à un problème d'ordre médical. S'il choisit la catégorie « hémorragie », ce seront les pompiers qui interviendront, car il s'agit d'une situation entrant dans le cadre d'un « secours à personne ». Dans un système de traitement des appels d'urgence où les deux organisations (15, 18) se font concurrence et où la définition de leurs missions comporte encore des zones floues (Diederichs et al., 2006)¹⁴, la bonne information peut aussi être celle qui va dans le sens de la structure organisationnelle pour laquelle travaille l'opérateur.

Au cours du processus de traduction, les opérateurs construisent une information précise, structurée, épurée, typifiée et orientée qui facilite la coopération et la coordination des secours. La robustesse de l'information ainsi construite et partagée est de ne plus être associée à ses conditions singulières de production et d'être conforme aux circuits et procédures d'une organisation qu'elle peut alors mettre en mouvement en engageant une chaîne d'actions de secours. C'est donc cette production d'une information opérationnelle pour le monde social des urgences qui effectue ce pliage entre un appel de détresse et l'envoi de secours, rendant invisibles, pour plus d'efficacité, le travail des opérateurs et les spécificités mêmes de ce métier.

LES PETITES MAINS DE DEUX PROCESSUS INVISIBLES, OU LE TRAVAIL DE L'INFORMATION

Nous avons montré, à travers l'analyse des activités des opérateurs de centres d'appel d'urgence, la position centrale de la production, du partage et de la mise en circulation d'informations. Nous avons décrit pour cela le travail de questionnement et de reformulation des opérateurs, de cadrage et de co-construction des données par la fiche de saisie, de mise aux normes des interactions entre appelants et opérateurs par leur hiérarchie. Certaines directions tentent en effet de structurer ces échanges par des logiciels d'aide à la décision alors que d'autres préconisent plutôt une qualité d'appel jugée à l'aulne de la courtoisie et de la politesse. Certaines d'entre elles ont ainsi pris le parti d'offrir des formations de communication aux opérateurs afin d'équiper

13 Organisation du secours à personne et de l'aide médicale urgente. Référentiel Commun. Élaboré par le comité quadripartite associant les représentants des structures de médecine d'urgence et des services d'incendie et de secours, la DDSC et la DHOS. 25 juin 2008.

14 Malgré un accord sur les procédures, la définition des missions encadrant chacun des services constitue parfois un frein à la coordination et à l'efficacité des secours. Ainsi, les pompiers attendent parfois 20 minutes l'arrivée des services de police dont les feux de poubelle ne sont pas une priorité.

leurs interactions, notamment celles où l'appelant refuse ou ne maîtrise pas les normes de communication avec les services d'urgence. Ces changements sont en général mal reçus – un opérateur nous a mentionné qu'ils avaient maintenant « l'impression de travailler au service client de La Redoute » – car ils mettent la relation de service au cœur du métier d'opérateur, ce qui entre en conflit avec l'idée d'un rôle à jouer dans les actions de secours. De plus, ces changements ne rendent toujours pas visible, pour les autres professionnels, la nature du travail réalisé par les opérateurs.

Nous avons souligné à ce propos que les opérateurs sont impliqués dans la production de deux types d'information n'engageant pas le même processus d'invisibilisation. Dans la relation de service, que les opérateurs associent à de « faux appels », l'information produite relève d'un travail de routage vers des services extérieurs au centre d'appel. Elle bloque tout envoi de secours, et travaille à impliquer l'appelant dans la décision de clôture. Non pertinente du point de vue d'une organisation des secours, elle est peu visible dans la fiche de saisie et vécue comme relevant d'une implication personnelle de l'opérateur dans la recherche d'une solution ou orientation alternative. Le traitement rapide de ces appels et la satisfaction des appelants sont pourtant bien des objectifs imposés aux opérateurs. Ces modalités de gestion de ces appels contribuent à la fois au maintien d'une définition des services d'urgence (via l'information donnée comme via la distinction entre vraies et fausses urgences par les opérateurs, matérialisée en creux par le peu d'informations laissées dans la fiche) et d'une conception de services publics (supposant l'implication et l'accord de l'utilisateur).

Nous avons montré par ailleurs que, dans le cas de « vraies urgences », l'invisibilité du travail des opérateurs est une condition qui assure le bon fonctionnement des services de secours. La fabrication de l'information qui s'opère à travers un processus de traduction de la parole en mots, en données et en catégories administratives ainsi que toutes les adaptations ad hoc que nécessite ce processus sont rendues invisibles pour que les décisions fassent autorité. Rendre visible ce processus signifierait s'exposer à la critique et à la contestation. Si les informations qui équipent l'action paraissent aller de soi, les décisions ne seront pas remises en question au cours de l'action. Ceci est vrai pour tout type d'appel, dans sa phase de qualification d'une éventuelle urgence. Mais c'est un processus par ailleurs décisif dans l'efficacité et la fluidité des actions de secours. L'invisibilité de ces petites mains participe d'un processus de construction d'une information neutre et factuelle matérialisée dans une fiche d'appel qui peut se passer de l'opérateur et qui se fait porte-parole du requérant. En somme, la réception et le traitement des appels d'urgences doivent donner l'impression de « marcher tout seuls ». Le réseau des secours d'urgence apparaît alors comme une grande boîte noire dont le fonctionnement et les acteurs sont indifférenciés et invisibles. L'invisibilité des opérateurs soutient aussi une définition de la mission des urgences en ne rendant visibles que ces grandes figures du secours à la personne que sont les médecins, ambulanciers

et pompiers. Or la moindre défaillance dans son fonctionnement rend visibles l'importance et les conséquences du travail qu'effectuent les opérateurs faisant d'eux le nœud d'un réseau d'actions et d'interactions complexes. La valorisation de leur travail revendiquée par les opérateurs n'est donc pas tant une demande de visibilité des processus qui conduisent à la création de la « bonne information », mais plutôt une demande de reconnaissance du rôle clé qu'ils tiennent dans les services d'urgence.

Remerciements

Nous remercions Dominique Vinck pour ses lectures et ses commentaires éclairés, tous les opérateurs et opératrices qui ont eu la gentillesse de nous laisser les observer et la patience de répondre à nos questions, ainsi que tous les médecins et Sapeurs-Pompiers rencontrés qui rendent cette recherche passionnante.

CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION

[chevauchements	(.)	micro-pause
(2.3)	pauses en secondes	.h	aspiration
/ \	intonation montante/ descendante\	exTRA	segment accentué
((rire))	phénomènes non transcrits	:	allongement vocalique
< >	délimitation des phénomènes entre (())	par-	troncation
&	continuation du tour de parole	=	enchaînement rapide
xxx	segment incompréhensible	^	liaison
(il va)	transcription incertaine	°bon°	murmuré
£ben£	segment produit avec une voix rieuse		

BIBLIOGRAPHIE

- Acker F. (1997). Sortir de l'invisibilité, le cas du travail infirmier. *Raisons Pratiques*, 8, 65-94.
- Bessy F., Chateauraynaud C. (1993). Les ressorts de l'expertise. Épreuves d'authenticité et engagement des corps. *Raisons pratiques*. 4, 141-164.
- Brassac C., Fixmer P., Mondada D., Vinck D. (2008). Interweaving Objects, Gestures and Talk in Context. *Mind, Culture, and Activity*. 15 (3), 208-233.
- Borzeix A. (1995). Qualité et bienveillance : l'épreuve de l'étranger. In Joseph I., Jeannot G. (coord.) *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris, CNRS éditions, 87-123.

- Borzeix A. (2000). Relation de service et sociologie du travail – l'utilisateur : une figure qui nous dérange ? In Fougeyrollas-Schwebel, D. (Eds.) *La relation de service ; Regards croisés. Cahiers du Genre*. Paris : L'Harmattan, 28, 19-48.
- Borzeix A. (2001). Le langage et sa sociologie à l'épreuve du langage. In Borzeix, A., Fraenkel, B. (Eds.) *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS Éditions, 55-87.
- Callon M. (1986) Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc. *L'Année Sociologique*, 36, 169-208.
- Diederichs O., Paulot J.-M., Mauss H., Maymil V. (2006). Secours à personne. *Rapport de l'Inspection générale de l'administration*. France : Inspection générale des affaires sociales.
- Dodier N. (1990). Représenter ses actions. Le cas des inspecteurs et des médecins du travail. *Raisons Pratiques*. 1, 115-148.
- Dodier N., Baszanger I. (1997). Totalisation et altérité dans l'enquête ethnographique. *Revue française de sociologie*. 38(1), 37-66.
- Dubois V. (1999). *La vie au guichet : relation administrative et traitement de la misère*, Paris : Economica.
- Fele G. (2006). La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques. *Revue française de linguistique appliquée*. 11 (2), 33-51.
- Fraenkel B. (2001). Enquêter sur les écrits dans l'organisation. In Borzeix, A., Fraenkel, B. (Eds.) *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris: CNRS Éditions, 231-262.
- Goffman E. (1987). *Façons de parler*. Paris : Éditions de Minuit.
- Goodwin C., Goodwin M. H. (1997). La coopération au travail dans un aéroport. *Réseaux*. 15(85), 129-162.
- Grosjean M., Lacoste M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : PUF.
- Heath C., Luff P. (1992). Collaboration and Control: Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms. *Journal of Computer Supported Cooperative Work*. 1 (1), 24-48.
- Hénault-Tessier, M., Dalle-Nazébi, S., Vinck, D. (2012, à paraître). La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation. *Sociologies Pratiques*, 24.
- Hughes D. (1980). The Ambulance Journey as an Information Generating Process. *Sociology of Health and Illness*. 2 (2), 115-132.
- Hughes E. C. (1996). *Le regard sociologique. Essais choisis*. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie. Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- Joseph I. (1988). La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs. *Les annales de la recherche urbaine*. 39, 43-55.
- Joseph I. (1994). Attention distribuée et attention focalisée. Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER. *Sociologie du travail*. 36 (4), 563-585.
- Lacoste M. (2001). Quand communiquer c'est coordonner. Communication à l'hôpital et coordination des équipes. *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Éditions, 323-349.
- Lacoste M. (1995). L'agent, le client et l'ordinateur. In Joseph I., Jeannot G. (coord.) *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris, CNRS Éditions, 125-158.
- Latiers M., Jacques J.-M. (2007). Le travail d'articulation à distance en situation d'urgence. Perspective située. *XVI^e Conférence Internationale de Management Stratégique (AIMS)*, Montréal, 7 au 9 juin 2007.
- Latour B. (1993). Petite sociologie des objets de la vie quotidienne. In Latour B., *Petites leçons de sociologie des sciences*. Paris : La Découverte, 13-76.
- Licoppe C. (2008). Aux limites du paradigme de la distribution : l'écoute des appels de détresse et le traitement de la souffrance des suicidaires, du téléphone à l'e-mail. *Sociologie du travail*. 50, 417-433.

- Mondada L. (2001). La concertation entre experts : diagnostic de chirurgie en visioconférence. In Pène, S., Borzeix, A., Fraenkel, B. (Eds.). *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*. Paris : L'Harmattan, 221-224.
- Mondada L. (2011). Géographies mobiles et divergentes : l'établissement interactionnel des lieux d'intervention dans des appels au secours. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 5 (2), 390-436.
- Navarro C. (2001). Partage de l'information en situation de coopération à distance et nouvelles technologies de la communication : bilan de recherches récentes. *Le Travail Humain*. 64 (4), 297-319.
- Peneff J. (1992). *L'Hôpital en urgence*. Paris : Métalié.
- Roux-Morin L. (2006). Administration électronique et qualité du service public. L'exemple des Caisses d'Allocation Familiales. *Recherches et Prévisions. Dossier Organisation/Gestion/Métiers*. 86, 33-41.
- Schaffer S. (1998). The Leviathan of Parsonstown: Literary Technology and Scientific Representation. In Lenoir T. (Ed.) *Inscribing Science; Scientific Texts and the Materiality of Communication*. California: Stanford University Press, 182-222.
- Shapin S. (1989). The Invisible Technician. *American Scientist*. 77, 554-563.
- Suchman L. (1991). *Constituting Shared Workspaces*. Xerox Palo Alto Research Center.
- Suchman L. (1997). Centers of Coordination: A Case and Some Themes. In Resnick, L.B. et al. (Eds.) *Discourse, Tools, and Reasoning: Essays on Situated Cognition*. Berlin: Springer-Verlag, 41-62.
- Velkovska J., Zouinar M. (2007). Interaction visiophonique et formes d'asymétrie dans la relation de service. *Réseaux*. 144, 225-264.
- Vinck D. (2009). De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière. Vers une prise en compte du travail d'équipement. *Revue d'anthropologie des connaissances*. 3 (1), 51-72.
- Vitalis A., Duhaut N. (2004). NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau. *Revue française d'administration publique*. 110, 315-316.
- Weller J.-M. (1997). Le guichet interactif. Ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone. *Réseaux*. 15 (82-83), 129-148.
- Whalen J. (1995). A technology of order production: Computer-aided dispatch in public safety communication. In Have, P. Ten & Psathas, G. *Situated order: Studies in the social organization of talk and embodied activities*. Washington, D.C, University Press of America, 187-230.
- Whalen J., Zimmerman D. (1998). Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities : The Case of "Hysteria" in Calls to 9-1-1. *Social Psychology Quarterly*. 61 (2), 141-159.
- Whalen J., Zimmerman D. H., Whalen M.R. (1988) When Words Fail: A Single Case Analysis. *Social Problems*. Special Issue: Language, Interaction and Social. 35 (4), 335-362.
- Zimmerman, D. H. (1992). The interactional organization of calls for emergency assistance. In Drew, P., Heritage, J. (Eds.) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 418-469.

Mélanie HENAULT-TESSIER est doctorante en sociologie industrielle à l'Université de Grenoble, Laboratoire PACTE Politique – Organisations (UMR CNRS), et au Pôle Recherche, Développement, Évaluation de la SCIC WebSourd.

Adresse Websourd
 99 route d'Espagne
 Bâtiment A
 31100 Toulouse
Courriel : melanie.henault-tessier@websourd.org

Sophie DALLE-NAZEBI est sociologue (PhD) au Pôle Recherche, Développement, Évaluation de la SCIC WebSourd.

Adresse Websourd
 99 route d'Espagne
 Bâtiment A
 31100 Toulouse
Courriel : sophie.dalle-nazebi@websourd.org

ABSTRACT: HANDLING EMERGENCY CALLS, BUILDING INFORMATION FOR ACTION

Phone operators working in emergency dispatch centers handling hundreds of calls a day, are the entry point to get help from the emergency services. Through interactions with callers, they build information that influences the following course of action, regardless of the nature of the call. Based on field observations in several call-centers specialized in medical and fire emergencies this paper analyses how information is built and shared and how, doing so, it achieves production of a shared space of action and communication. We illustrate that when an operator handles a call, two types of relation – involving a caller, an operator and an electronic seizure form – can be engaged: an administrative relation of emergency or a service relation. This process which aimed at producing specific decisive neutral and factual information however leads, for the very same reason, to the occultation of the operator's key role.

Keywords: emergency call, information, mediated Communication, Interaction, invisibility, social role, Coordination, Translation

RESUMEN: PROCEDER A LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA, CONSTRUIR UNA INFORMACIÓN PARA LA ACCIÓN

Punto de pasaje obligatorio para acceder a los servicios de emergencia, los operadores de centros de llamadas de emergencia responden a cientos de solicitudes al día. La información que producen y formatean afecta toda la cadena de interacciones haya una emergencia o no. A través de un estudio etnográfico del oficio de los operadores realizada en los diferentes centros de llamadas 15 (asistencia médica) y 18 (bomberos), se explora la producción y circulación de la información como un elemento que participa en la construcción de un espacio común de acción y comunicación. Se demuestra que cuando un operador contesta el teléfono, es un proceso de traducción de la palabra de los usuarios en categorías administrativas que se actualiza a través de dos tipos de relaciones en las que están involucrados, solicitantes, registros de llamadas y operadores: la relación administrativa de auxilio de emergencia y la relación de servicio. Este proceso, que tiene como objetivo producir una información precisa, neutral y factual, sin embargo, lleva, por esta misma razón, a ocultar el trabajo realizado por los operadores.

Palabras claves: las llamadas de emergencia, la comunicación mediada, información, interacción, la invisibilidad, los roles sociales, la traducción, la coordinación.

LA CONSTRUCTION DES SAVOIRS DES AGENTS DE CENTRES D'APPELS D'URGENCE : ENTRE INDIVIDUALISATION ET STANDARDISATION

Sophie Dalle-Nazébi, Mélanie Hénault-Tessier, Dominique Vinck

Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.) | « Sociologies pratiques »

2012/1 n° 24 | pages 79 à 91

ISSN 1295-9278

ISBN 9782724632835

Article disponible en ligne à l'adresse :

<http://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2012-1-page-79.htm>

!Pour citer cet article :

Sophie Dalle-Nazébi *et al.*, « La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation », *Sociologies pratiques* 2012/1 (n° 24), p. 79-91.

DOI 10.3917/sopr.024.0079

Distribution électronique Cairn.info pour Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).

© Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.). Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

La construction des savoirs des agents de centres d'appels d'urgence : entre individualisation et standardisation

Sophie DALLE-NAZÉBI¹
Mélanie HÉNAULT-TESSIER²
Dominique VINCK³

À partir d'une enquête ethnographique dans des services d'urgence en France, cet article montre comment les agents recevant les appels se saisissent des catégories instituées et s'investissent dans une casuistique et une typologie officieuse et évolutive des événements et des appelants. Il met en évidence la standardisation de l'individualisation des appels via des jeux avec les standards pour singulariser les réponses et des cadres élaborés et transmis sur le terrain pour gérer les imprévus.

Certaines relations administratives entrent difficilement dans le modèle wébérien d'une bureaucratie impartiale et impersonnelle face aux usagers. C'est le cas des appels d'urgence. Face à une variété de situations (grave accident de la route, doigt coupé, chien menaçant, crise d'angoisse, etc.), les agents doivent donner une réponse singulière et adaptée. Nous serions dans le règne de l'individualisation, modèle prôné par des modes managériales visant à réformer l'action publique. Ces services seraient une référence pour penser l'individualisation du traitement des usagers. Mais le flot des appels, l'impératif de rapidité et la hausse des recours en justice par des usagers supposent – pour éviter les attentes et les erreurs, pour mieux se coordonner – la mise en place de routines efficaces et de procédures standardisées. Au regard de cette tension, nous analysons dans cet article les dynamiques de standardisation bureaucratique et d'individualisation à l'œuvre dans les services d'urgence, en soulignant la mobilisation et la fabrication de connaissances par les acteurs (agents et requérants).

1. Sociologue, WebSourd, Pôle Recherche, Développement, Évaluation.

2. Sociologue, Institut des Sciences Sociales, Université de Lausanne.

3. Sociologue, PACTE Politique – Organisations (UMR CNRS), Université de Grenoble.

L'article s'appuie sur une enquête ethnographique⁴ menée dans plusieurs services d'urgence en France (à Grenoble, Annecy, Pamiers et Toulouse). Il rend compte de la construction des savoirs dont s'équipent les agents, mais aussi les requérants, dans le travail de qualification de ces appels. Celui-ci passe par des catégories instituées de situations permettant d'enclencher des procédures standardisées, ainsi que par la production collective d'une casuistique et d'une typologie des événements et appelants échappant aux standards. L'article montre que les savoirs, reçus de l'institution ou localement construits, nourrissent des jeux complexes entre agents, outils de saisie et usagers lors de la qualification des situations, rendant celles-ci évolutives. L'article souligne enfin comment la production de connaissances intervient dans la *standardisation de l'individualisation* de l'écoute et des réponses apportées aux appelants, et dans le jeu avec les standards qui rend possible de nouvelles formes d'individualisation.

La catégorisation des appels, une articulation entre individualisation et standardisation

L'observation du travail des agents⁵ recevant les appels d'urgence met en évidence deux catégories de relation : la *relation administrative de secours d'urgence* correspondant à leur mission principale et la *relation de service*, définie par défaut. Ces catégories sont une manière de structurer le savoir accumulé et de transmettre l'expérience entre agents. Elles contribuent à cadrer la relation entre agents et usagers, en orientant les formes d'engagement et de désengagement dans la relation et dans l'action. Elles sont au cœur de l'articulation entre le recours à des réponses standardisées, bureaucratiques, et la prise en compte des singularités de chaque appel. L'enquête montre que ces

4. Elle a été réalisée par M. Hénault-Tessier dans le cadre d'une thèse CIFRE de sociologie au sein de la SCIC WebSourd contribuant au projet de recherche européen REACH12, qui conçoit et expérimente un dispositif d'appel aux urgences destiné à toutes les personnes ne pouvant téléphoner.

5. Nous appelons *agents* les personnels qui traitent les appels téléphoniques de trois grands services d'urgences, les 15 (SAMU – Service d'Assistance Médicale d'Urgence), 17 (police/gendarmerie) et 18 (Sapeurs-Pompiers). L'intitulé du poste varie d'un service à l'autre. Mais ils sont tous le premier maillon de la chaîne du secours d'urgence. Ils partagent une communauté de pratiques et de contraintes de qualification des besoins de secours à travers une relation téléphonique, un travail d'écran et une grille administrative.

catégories sont données et instituées (à travers des règles de métier et des codes administratifs) comme c'est le cas des niveaux d'urgence au sein de la catégorie relation de secours. Mais elles sont aussi travaillées localement par les agents qui organisent la diversité de l'expérience en de nouveaux sous-ensembles alors associés à des types de réponse. Ces sous-catégories constituent une infrastructure invisible de l'activité (Bowker et Star, 1998 ; Star et Ruhleder, 2010) se manifestant dans des attitudes types et divers arrangements sociotechniques (organisation des soins, infrastructure de transport, etc.) transparents et opérationnels pour les agents.

La relation administrative de secours d'urgence

Cette première catégorie renvoie aux relations instituées par les organisations de secours face à des appels pour des situations qualifiées d'urgentes. Cette relation de secours est typiquement bureaucratique : elle est définie dans ses finalités, ses procédures (réponses standardisées) et ses principes (égalité de traitement, réponse impersonnelle). Elle est soutenue par un arsenal de manuels, de fiches de saisie d'appels sur logiciel, d'outils de communication avec les équipes sur le terrain, etc. Elle correspond à tous les cas où l'appel de requérants déclenche une intervention physique des services de secours. Un lien est établi par l'agent entre la demande du requérant et une réponse standardisée. Cette mise en correspondance entre un appel et le déclenchement d'un type d'intervention dépend du travail de qualification de l'agent qui associe l'événement à une catégorie (par exemple *incendie*, puis en spécifiant : local industriel, surface 25 à 50 m²). Ces catégories sont liées, de manière automatique au travers de logiciels ou sous forme de procédures, à un degré d'urgence et à un type d'action. Par exemple, l'association d'un appel à la catégorie « défenestration » provoque un départ réflexe (envoi immédiat d'une équipe de Sapeurs-pompiers), puis après régulation par un médecin, l'envoi d'un véhicule du SAMU. Le savoir-faire professionnel est lié au « défi » que représente la qualification de chaque appel, à faire vite et sans se tromper. Pour les agents ayant « foulé le bitume », les Sapeurs-pompiers professionnels ou volontaires, les fonctionnaires de police ou encore les anciens ambulanciers, il consiste aussi en une mobilisation de l'expérience de terrain. L'agent a l'impression d'être « dans l'action », de « sauver des vies » et de savoir « tout ce qui arrive dans le département ».

Cette relation administrative d'urgence est la référence des agents pour penser leur travail. Elle peut cependant évoluer : l'intégration dans les centres 15 (SAMU) d'un service de permanence de soins permettant aux usagers d'obtenir le « conseil médical d'urgence » d'un médecin généraliste a élargi la notion d'urgence en y intégrant l'*urgence ressentie* par les appelants.

La relation de service

La seconde grande catégorie de relations est définie par défaut, en référence à la relation administrative de secours d'urgence. Elle correspond aux appels qui s'écartent des missions du centre de secours (un stationnement gênant, une personne coincée dans l'ascenseur et ne nécessitant pas de soins particuliers, une couluevre dans un jardin, etc.). Les agents le vivent comme un débordement (Callon, 1999) par rapport au cadre institué de la relation d'urgence : « ce n'est pas notre rôle d'assister les gens », « on est les pages jaunes ! », « on a l'impression de travailler pour La Redoute... ». Or, ces appels constituent l'essentiel de leur volume d'activité. Interpellés sur le sens de leur mission, les agents des trois services d'urgences roulent les yeux au ciel, soupirent et plaignent : « les gens appellent pour rien » (pour un rhume...) ; « on est le bureau des pleurs » ; « quand les gens ne savent pas qui appeler, ils nous appellent ». Par ces marques d'exaspération face à ce qui est perçu comme un mésusage des numéros d'urgence, les agents opèrent un tri entre les requérants confrontés à un « problème » et ceux qui sont en danger. Ils se rappellent leurs priorités et la nécessité de rester mobilisés pour les « vraies » urgences.

En rangeant les appels dans l'une ou l'autre de ces catégories, les agents s'engagent soit dans une relation de service, de préférence courte et moins investie, soit dans le déclenchement d'une posture et d'actions de secours. Dans le premier cas, l'agent peut décider de « rendre service », comme pour cette dame qui craint que la personne à qui elle a vendu sa voiture, voilà trois ans, n'ait pas signalé le changement de propriétaire à la préfecture et que des points lui soient enlevés sur son permis. Le fonctionnaire de police l'aide tout en soulignant que cette demande n'est pas du ressort des urgences : « ce n'est pas dans ma mission [...], mais j'ai le temps ». Ces cas trouvent peu d'appuis dans les rubriques de la fiche de saisie et donc dans des réponses standardisées. Ils sont rattachés à la catégorie fourre-tout de « traité par téléphone » (chez les pompiers) ou « d'activités opérationnelles » (chez les

policiers). Il arrive que ces appels restent sans trace. Ils échappent aux catégories prévues par ces administrations et donc aux automatismes et procédures associées. Leur gestion, peu encadrée, laisse les agents trouver la bonne posture et solution au cas par cas.

Même désinvestie, la relation de service suppose un savoir-faire. Les agents doivent clore ces appels au plus vite en évitant colère et discours moralisateur, dans le respect des règles de bonne conduite et des formations à la communication : « C'est qu'il faut être calme, posé, vraiment faire l'opératrice un peu robot [...] On n'a plus le droit de réagir ». Pourtant, explique un autre agent, « si on ne fait pas un petit peu la morale, heu les gens, ils appelleront toujours, automatique ! ». Les agents sont à la fois contraints par l'injonction managériale de juger la qualité de traitement d'un appel à l'aune de la satisfaction client (Weller, 1998 ; Roux-Morin, 2006) et peu équipés pour faire face à des demandes pour lesquelles ils n'ont pas été formés.

Entre standardisation et re-singularisation

Cadrage officieux de la relation de service

À travers leur expérience de gestion de ces appels de service, les agents construisent et affinent des catégorisations d'appelants. Ils distinguent les « assistés », les « vieux qui s'ennuient », les « gentils », des « cas sociaux » et autres « habitués ». Ces catégories officieuses n'apparaissent jamais sur la fiche d'appel bien qu'elles aident à ordonner la diversité des demandes et à créer des routines dans l'attitude à prendre et les réponses à donner au cas par cas. Les marques d'exaspération comme les blagues et discussions entre collègues, assurent le partage, l'enrichissement et la capitalisation de ces savoir-faire. Les catégories officieuses d'appelants participent d'une standardisation sur le terrain de la gestion des appels non prévus mais à traiter. Elles offrent une grille de lecture pour qualifier le comportement des usagers et évaluer la légitimité et la nature de l'aide demandée ; elles cadrent l'interaction entre agents et usagers. Ainsi, la catégorisation « des vieux qui s'ennuient » invite à la tolérance : les agents répondent gentiment à ces personnes isolées, fragiles et respectueuses. La catégorie dominante des « assistés » est liée, à l'inverse, à une attitude sèche vis-à-vis de requérants qui appellent « pour rien », « ne savent rien faire par eux-mêmes »

et « veulent tout, tout de suite ». Un usager demandant comment obtenir un extrait de casier judiciaire agace l'agent qui répond sèchement d'aller voir sur Internet. Les agents distinguent toutefois des bons et des mauvais assistés. Les bons sont gentils et polis ; le fait qu'ils soient assistés peut être justifié : par exemple lorsque l'appelant, âgé, ne sait pas comment se servir d'Internet. L'agent change alors de ton et cherche parfois des solutions : « Vous n'avez pas d'enfant qui peut vous aider ? ». Les catégories qui cadrent l'action sont ainsi adaptées pour traiter les demandes qui sortent de la relation administrative d'urgence. Plusieurs de ces catégories sont partagées par les trois services d'urgence, mais elles engagent différemment les interactions. Dans les centres 15 par exemple, les cas « psy » et les « toxicos » sont assimilés à la catégorie plus générale des malades, les rendant plus légitimes que dans d'autres services.

Extension d'une catégorie administrative d'urgence

Les efforts de catégorisation des appels non prévus dans l'outil informatique conduisent parfois à étendre, de manière officieuse, l'usage d'une catégorie administrative existante comme, par exemple, celle de « patients spéciaux. » Catégorie spécifique aux centres 15, elle a été créée pour des requérants qui nécessitent une attention particulière (hospitalisés à domicile, en phase terminale, atteints d'une maladie rare, etc.) ; elle est associée à des fiches médicales et à des procédures de prise en charge. Les agents la mobilisent officieusement pour des populations méconnues, comme les personnes sourdes. Sans problème particulier de santé, elles ne sont pas administrativement reconnues comme des patients spéciaux mais les agents les y rattachent pour rendre vigilants les autres acteurs de la chaîne des urgences et s'assurer que l'action engagée sera « sans prise de risque », c'est-à-dire que des secours seront envoyés. Cette qualification peut être précisée dans la partie « observations » de la fiche d'appel ou transmise oralement à l'équipe de terrain. La connaissance des réponses déclenchées par la qualification des appels permet aux agents de jouer avec les catégories pour répondre aux situations particulières. Ces catégories, dont les agents héritent en prenant leurs fonctions, sont actualisées au gré des cas rencontrés et des discussions entre collègues. Correspondant au savoir formalisé et inscrit dans les routines de l'organisation, leur usage évolue en fonction des réinterprétations et des cas d'appels n'entrant dans aucune catégorie existante.

Négociation des catégories administratives d'urgence

Les appels difficiles à qualifier, parce qu'oscillant entre relations de service et d'urgence, donnent lieu à des catégorisations les identifiant comme tels et suscitant des stratégies spécifiques, à défaut de procédures standardisées. Il en est ainsi des catégories officieuses de « SDF », « psy » et « cas sociaux », qui pointent des situations complexes. Les « cas sociaux », par exemple, nécessiteraient le suivi par un travailleur social pour des problèmes de différends familiaux, d'alcoolisme, de violence conjugale, etc. Pompiers, ambulanciers ou policiers ne peuvent apporter que des réponses limitées voire inadaptées. Face aux appels des « psys » (cas de détresse psychologique), les agents ont des difficultés à évaluer le degré d'urgence et l'aide nécessaire en l'absence d'une catégorie adéquate et d'une procédure d'intervention préexistante. Dans les centres 15, les agents peuvent compter sur la présence des médecins sur la plateforme d'appel pour « rattraper le coup » en cas d'erreur ou pour gérer un patient en crise, alors que les pompiers et les policiers doivent faire au mieux avec leurs connaissances. Le traitement des appels de ou pour des « SDF » suppose d'évaluer les conséquences, du point de vue organisationnel, de l'engagement d'actions spécifiques au sein des hôpitaux. Les agents doivent anticiper la chaîne d'actions déclenchée par leur qualification et adapter en conséquence leur investissement dans la relation ou leur évaluation de la situation d'urgence. La part d'inconnu, le sentiment de ne pas être le service adapté et l'appréciation de la complexité des actions potentiellement engagées, expliquent que les agents cherchent à orienter ces requérants vers d'autres services. Ils négocient la qualification de l'appel en jouant sur les catégories administratives d'urgence. Un policier traitant l'appel d'un « SDF » peut faire en sorte qu'il soit pris en charge par les pompiers en choisissant la catégorie « Malaise » plutôt qu'« Ivresse Publique et Manifeste », et inversement.

Apprentissage des standards et de la re-singularisation

Les catégories existantes (instituées ou construites localement) et la qualification des situations orientent l'action et ses conséquences. Les agents en tiennent compte dans leur décision ; leur qualification dépend donc aussi de la connaissance qu'ils ont des conséquences. Ce savoir

est important pour engager des réponses adaptées à la situation de chaque requérant. Les agents ne sont toutefois pas les seuls acteurs à prendre en compte le lien entre catégories et actions ; les usagers aussi développent des savoirs sur le sujet et tentent de participer à cette qualification de leur situation.

L'apprentissage dans la relation appelant-agent

La notion de « mésusages » des numéros d'urgence suppose que les usagers devraient savoir quel service appeler, pour quel besoin. Le travail de qualification des appels dépendrait en partie d'un savoir partagé entre appelants et agents sur les missions des différents services. Les agents contribuent à cette transmission de savoir et de repères, comme l'illustrent les propos de ce sapeur-pompier : « ... *la moindre chose c'est d'aller voir ce qui se passe [...] quelqu'un est allongé par terre, d'accord, il fait un malaise ? C'est quelqu'un qui est tombé ? [...] on a besoin d'en savoir un petit peu plus parce que si c'est un problème, par exemple quelqu'un qui se plaint du cœur, on va peut-être envoyer le SAMU.* » Lorsque leur domaine d'intervention change, il revient aussi aux agents de l'expliquer. Les pompiers ne venant plus comme autrefois pour des nids de guêpes se montrent rassurants et font des recommandations. Prenant en compte le ressenti de l'appelant, les agents s'attèlent à faire comprendre la différence entre une vraie urgence et la situation de l'utilisateur, tout en l'orientant vers une solution acceptable pour lui.

À force d'appeler, les usagers construisent un savoir officieux sur le monde des urgences : quel service est le plus réactif, à partir de quelle heure les médecins de garde se déplacent à domicile, et quels sont les indices utilisés pour évaluer le degré d'urgence. Certains découvrent qu'être trop calme ou fournir sans attendre son nom et son adresse peut nuire à leur crédibilité. Ils adaptent alors leur comportement pour optimiser les chances d'être secourus. Ils combinent le standard (adoption d'un comportement attendu) et le singulier (expression du cas particulier). Certains agacent même les agents parce qu'ils en savent trop (« j'appelle pour un médecin de garde ») ou parce qu'ils « abusent » du système (en jouant sur leurs symptômes pour obtenir une ambulance). Dans ces cas, appelant et agent engagent une négociation de la qualification de l'urgence et des réponses à donner. Les plaintes pour « stationnement gênant » adressées au centre 17 sont souvent l'occasion pour les appelants de présenter comme une nuisance ou une urgence le fait

de ne pas pouvoir entrer ou sortir de leur parking : « ça arrive toutes les semaines, que fait la police ? », « j'ai un rendez-vous important à l'hôpital et je ne peux pas sortir de mon parking », etc. Les agents apprennent à connaître les usagers, renforçant la construction d'indices et de « feeling » pour qualifier les « vraies » urgences, les appels de bonne foi ou de manipulation. Chacun tente de déjouer le cadrage imposé, consciemment ou pas, par l'autre. Les savoirs ainsi construits, par les agents et par les appelants, autour des catégories et de leur usage nourrissent des jeux complexes de qualification rendant les situations évolutives.

L'individualisation des services comme standard dans la formation

Bien que la formation des agents varie d'un centre à l'autre et que les parcours socioprofessionnels diffèrent selon les services d'urgence, l'apprentissage sur le tas est institutionnellement reconnu. Il est le moyen privilégié pour apprendre les aspects normatifs du métier. Pour les agents dits *civils*, il est aussi l'occasion de s'initier aux savoirs informels prenant corps dans les catégories créées sur le terrain. Après une formation théorique, les agents sont placés en situation de « double écoute » avec les plus expérimentés. L'analyse des erreurs (appel mal géré, faute de saisie de l'adresse ou problème de coordination entre services) participe de cette institutionnalisation d'apprentissage en situation. La hiérarchie analyse et rend publiques (*via* note de service, recommandation orale ou sanction) les erreurs signalées par les équipes d'intervention, les autres services d'urgence, les usagers ou le chef de salle laissant « traîner ses oreilles ». Elles sont discutées par les agents et nourrissent leur répertoire de cas partagés et une analyse de proche en proche, comme l'observe Dodier (1990) à propos des médecins du travail. Il en est de même des appels remarquables, frappant la mémoire collective pour avoir été associés à une intervention délicate, un accident spectaculaire ou une situation comique. Les récits de ces appels circulent entre agents et participent à la création de ce que Bessy et Chateauraynaud (1993) appellent des repères mobilisables pour guider l'interprétation et l'action. La réécoute des enregistrements aide à distinguer les bonnes des mauvaises pratiques ou à vérifier la pertinence d'une qualification. Les agents s'informent du résultat des interventions qu'ils ont engagées pour analyser a posteriori leurs décisions. Cela arrive notamment lorsque les agents s'écartent de la procédure en suivant leur « intuition », et

transfèrent un appel a priori sans gravité au médecin urgentiste plutôt qu'au service de permanence de soins. En allant voir le résultat, les agents vérifient la validité de ce choix et objectivent leur ressenti.

La construction des savoirs par les agents passe par la production collective et institutionnalisée d'une casuistique qui enrichit leurs pratiques et développe leur « feeling », gage d'une réponse adaptée à chaque appelant. L'enquête révèle une institutionnalisation de l'apprentissage sur le tas axée sur le partage d'expérience entre agents, y compris de différentes professions (ambulanciers et soignants, pompiers, policiers). La formation intégrant l'analyse des erreurs et la nécessité de répondre au plus près des situations institue la relation individualisée à construire par les agents. Ce traitement individualisé de l'appel entrant en tension avec la standardisation inscrite dans les outils et l'organisation, il est attendu de l'agent qu'il réévalue et négocie ce cadre au moment opportun pour l'adapter à la situation de l'appelant. Ainsi, contrairement à la procédure, les appels au secours d'usagers suicidaires ne seront jamais mis en attente. Cette réévaluation du cadre tient compte à la fois de la nécessité de construire une relation individualisée et des conséquences de la catégorisation informatique sur la chaîne d'actions. La formation sur le tas permet à l'agent de s'équiper pour faire face aux tensions créées par les impératifs de standardisation et d'individualisation opposant une prise en compte de l'usager à travers la nature procédurale de sa demande et sa reconnaissance comme personne singulière aux besoins tout aussi singuliers (Weller, 1997).

Conclusion

Cet article montre que la catégorisation des appels d'urgence est un travail d'articulation entre des standards fournis par l'organisation professionnelle, la singularité des situations et des appelants, et les repères issus d'une casuistique collective conduisant à créer et réviser des *standards de terrain* adaptés à des sous-catégories d'appelants. Ce faisant, les agents ne sont ni les acteurs d'une standardisation bureaucratique en essor ni ceux d'une montée en puissance de l'individualisation, ni même face à ces logiques entre lesquelles il faudrait choisir. Ce que montre l'enquête, au contraire, est un subtil travail de *différenciation des standards* (via la distinction de sous-catégories ou l'utilisation de procédures et catégories aux frontières des cas initialement prévus) et

d'équipement de l'individualisation (par le partage de répertoires de cas singuliers et la transmission de principes d'actions adaptés, par l'élaboration de nouvelles catégories d'appelants et des manières de faire associées). Le premier processus réintroduit de la nuance dans les standards, et le second produit les cadres et repères d'une individualisation.

Ces processus impliquent des négociations (jeux, tensions, tentatives de cadrage ou de détournement, investissement personnel dans la relation) aussi bien entre agents, qu'entre agents et appelants ou entre agents et fiches de saisie informatiques. Ils engagent les savoirs hérités, construits et partagés par les agents pour faire face aux situations singulières. Ces savoirs transmis *via* les discussions de cas, les retours critiques d'expérience, l'analyse des traces, et cette institution de la formation sur le tas permettent de construire de nouvelles catégories et des procédures associées, parfois portées par le collectif de travail, parfois instituées et inscrites dans l'organisation formelle et les outils informatiques. Cette transmission de savoirs capitalisant l'expérience collective intervient dans la différenciation des standards et dans l'équipement de l'individualisation de l'écoute et des réponses apportées aux appelants. L'enquête a montré que l'apprentissage n'est pas le seul fait des agents ; les appelants aussi apprennent à connaître les services pour s'y conformer (entrer dans le standard) et participer au processus de qualification de leur situation. Les agents apprennent à déjouer les cadrages des appelants et à faire évoluer leurs catégories et leurs réponses. Ces processus ne sont pas sans heurts ni conflits et ne constituent pas une boucle vertueuse ; le doute traverse parfois les agents et les collectifs de travail et des controverses peuvent exister.

Il est dès lors impossible de qualifier les dynamiques à l'œuvre selon un seul des deux termes a priori antagoniques : individualisation ou standardisation. Bien au contraire, l'enquête montre que ces processus sont interdépendants, que chacun d'eux prend appui sur l'autre. Le standard rend visible les cas singuliers, condition d'une possible individualisation, tandis que l'individualisation induit ici la construction de nouveaux standards permettant d'inscrire dans l'organisation collective les services dédiés à résoudre des problèmes spécifiques. Le savoir utile à la prise en compte du contexte est partiellement formalisé (par exemple, dans le manuel du SAMU⁶) et se présente comme une boîte à

6. *Guide d'aide à la régulation médicale au SAMU Centre 15*, SAMU De France, SFEM éditions, 2009 (2^e édition).

outils contribuant à standardiser les types de situations et de réponse, à baliser les pratiques et donc à encadrer l'individualisation.

Sophie.dalle-nazebi@websourd.org

Melanie.henault-tessier@websourd.org

Dominique.vinck@upmf-grenoble.fr

Références bibliographiques

- BESSY F., CHATEAURAYNAUD C. (1993), Les ressorts de l'expertise. Épreuves d'authenticité et engagement des corps, *Raisons pratiques* 4, pp. 141-164.
- BOWKER G.C., STAR S. L. (1998), Building Information Infrastructures for Social Worlds – The Role of Classifications and Standards. Community computing and support systems (CCSS), *Social interaction and communityware*, Kyoto, 8-10 June 1998, Springer-Verlag, 1519, pp. 231-248.
- CALLON M. (1999), La sociologie peut-elle enrichir l'analyse économique des externalités ? Essai sur la notion de cadrage-débordement, in Mairesse J. (éd.), *Innovations et performances. Approches interdisciplinaires*, Paris, Éd. de l'EHESS, pp. 399-431.
- DODIER N. (1990), Représenter ses actions. Le cas des inspecteurs et des médecins du travail, *Raisons Pratiques*, 1, pp. 115-148.
- ROUX-MORIN L. (2006), Administration électronique et qualité du service public. L'exemple des Caisses d'Allocations Familiales, *Recherches et Prévisions*, 86, pp. 33-41.
- STAR S.L., RUHLER K. (2010), Vers une écologie de l'infrastructure. Conception et accès aux grands espaces d'information, *Revue d'Anthropologie des Connaissances*, 4(1), pp. 114-161.
- WELLER J.-M. (1997), Le guichet interactif. Ce que font les bureaucrates lorsqu'ils répondent au téléphone. *Réseaux*, 15 (82-83), pp. 129-148.
- WELLER J.-M. (1998), La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du travail*, 3, pp. 365-392.