



Premier Workshop National de l'ANR COMUT

21-22 Octobre 2009, Nice, La Maison du Séminaire

Organisation : Marc Relieu, Télécom ParisTech, Deixis Sophia Antipolis

Programme

21 octobre

13 h : accueil des arrivants et mot de bienvenue

14 – 18 h : "Data Session Collection"

Animateurs: *Caroline Datchary et Marc Relieu*

L'objectif de cette première demi-journée sera de faciliter la prise de contact entre les chercheurs issus des différentes institutions intervenant dans le programme COMUT ainsi que des premiers échanges sur leurs thématiques de recherche. Au lieu de procéder à un classique tour de table, chaque session, d'une durée maximale de 15 Minutes, comportera une brève présentation de l'intervenant par lui-même et qui sera complétée par l'exposition d'un fragment de donnée lié à une enquête en cours ainsi que des pistes d'interprétation privilégiées. Durant chaque session, chacun sera libre de prendre la parole. Le rôle des animateurs sera de veiller à la répartition des temps de parole.

14h : Michel Marcochia et Gérald Gaglio

14h25 : Olivia Foli et Gérald Gaglio

14h50 : Christian Licoppe

15h15 : Marc Relieu

15h40 : Laure Gaertner

16h05 : pause café

16h35 : Bruno Mahouche et Laura Draetta

17h00 : Manuel Boutet

17h25 : Chloé Mondème

17h50 : Frédérique Chave

19h30 : Dîner à la Maison du Séminaire

22 octobre : Variations autour de la multi-activité

Animateurs : Laura Draetta et Marc Relieu

Chaque intervention aura une durée de 30 minutes. Une quinzaine de minutes seront consacrées au débat avec le discutant et une quinzaine de minutes avec la salle.

9 h : La « multi-activité » en question : une perspective ethnologique

Agnès Jeanjean et Philippe Rosini

Discutant : Alexandra Bidet

Nous allons tenter d'interroger la notion de multi-activité et sa pertinence, à partir d'une relecture de la littérature ethnologique classique et de la reprise de quelques notions clefs mobilisées en ethnologie dès lors qu'il s'agit d'étudier les activités techniques : Chaîne opératoire, rythme, savoir faire, transmission... Nous exposerons par ailleurs les questions de recherche découlant de cette mise en perspective telle que nous l'articulons à nos observations de terrain.

10h : La dualité de la coordination dans la gestion des situations et des environnements d'activité multiples au sein des milieux de vie professionnels

Manuel Zacklad

Discutant : Bernard Conein

Dès qu'elles sont un peu prolongées, les situations d'activités s'inscrivent dans des flux transactionnels spatio-socio-temporellement distribués. Pour faire face à cette distribution, les personnes et les organisations utilisent de nombreux dispositifs de coordination (aussi dénommés mécanismes de coordination). Il est possible d'adopter deux points de vue complémentaires pour appréhender ces dispositifs, qui correspondent à dualité de la coordination (pour tout à la fois

paraphraser et déplacer la problématique de Giddens) : celui du flux d'activité distribué et celui du milieu de vie traversé par de nombreux flux (perspective du flux vs perspective du milieu).

La plupart du temps, la perspective adoptée est celle du flux d'activité qui génère de nombreuses situations transactionnelles inter-reliées. Dans cette communication nous souhaitons enrichir les approches de la coordination de deux manières. D'abord en enrichissant la perspective du flux en prenant en compte l'environnement des situations d'activité dans le sens donné à ce terme par J. Dewey, que nous exploitons dans le cadre de la sémiotique des transactions coopératives. L'environnement se constitue à partir de la récurrence de flux d'activité relevant de problématiques similaires. En intégrant l'environnement, la perspective du flux s'épaissit et se charge de considérations liées à l'histoire, aux infrastructures, aux compétences, etc.

L'autre apport correspond au développement de la perspective du milieu (toujours dans l'acception de Dewey). Le milieu de vie est généralement le « laissé pour compte » des travaux sur la coordination et l'organisation. Le milieu est « l'espace-temps » dans lequel les différents environnements coexistent pour des organismes différents, des personnes dont les finalités diffèrent, ou la même personnes impliquée dans des flux d'activité relevant de problématiques et d'intérêts séparés (la maison est un milieu de vie ou la cuisine, le bureau et le salon offrent des environnements d'activité différents pouvant eux-mêmes être considérés comme des milieux à part entière). Le milieu relève de la perspective institutionnelle, c'est lieu de l'interculturel, du langage « de tous les jours » (qui intègre différentes langues de spécialité), des acteurs collectifs définies par des missions « d'intérêt général ».

11h : Quelles compétences pour la communication médiatisée par ordinateur en situation de multi-activité ?

Hassan Atifi, Nadia Gauducheau, Michel Marcoccia

Discutant : Caroline Datchary

Dans cette communication, nous proposons de nous focaliser sur l'utilisation du courrier électronique pour aborder la multi-activité dans laquelle sont engagés les acteurs au travail.

Plus particulièrement, nous décrivons la manière dont les acteurs s'organisent pour traiter les messages (archiver, supprimer, répondre). Il s'agira en fait d'identifier les compétences mises en œuvre par les acteurs pour gérer leur propre situation de multi-activité : comment gérer, archiver, traiter les messages qui arrivent et qui interrompent d'autres activités en cours.

Par ailleurs, il s'agira de comprendre la manière dont les acteurs mettent en œuvre des stratégies de composition de leurs messages numériques afin qu'ils trouvent leur place dans la situation de multi-activité de leur destinataire. En d'autres termes, nous analyserons la manière dont les acteurs, en rédigeant un message, mettent en œuvre des stratégies visant à anticiper les problèmes que pose la situation de multi-activité dans laquelle se trouvent leurs destinataires.

Ces questions seront abordées à partir des premiers résultats obtenus dans le cadre d'une étude réalisée dans une grande entreprise de formation professionnelle.

Une trentaine d'entretiens auprès de différents types de personnels ont été réalisés (consultant-formateur, secrétaire, commerciaux, managers...). Les participants ont décrit la manière dont ils traitent leurs messages, les composent, etc., parfois en même temps que l'activité de traitement du courrier, parfois sur la base d'exemples de messages sélectionnés. L'analyse des entretiens portera sur les stratégies d'utilisation du courrier électronique employées par les acteurs afin de gérer le temps consacré à cette activité (par exemple, hiérarchisation de la lecture des messages) et pour inciter leur destinataire à répondre (par exemple, mettre en copie le supérieur hiérarchique).

Par ailleurs, trois personnes ont envoyé le contenu de leur messagerie sur une période de deux jours. Nous avons ainsi recueilli l'ensemble des messages reçus, supprimés, et envoyés durant cette période. Nous présenterons une première analyse de ce corpus, en mettant en évidence les procédés communicationnels et langagiers utilisés par les rédacteurs de courriels pour inciter leurs destinataires à les traiter. Par exemple, nous identifierons la façon dont les participants rendent leur courriel moins intrusif, moins perturbateur tout en accélérant sa consultation : expliciter, dans la partie objet, la valeur pragmatique de leur message (pour information, réponse attendue, très urgent, réponse immédiate...).

12 h 30 : Déjeuner à la Maison du Séminaire

14h : Constituer la multi-activité comme question d'enquête : dispositifs et dispositions (à la multi-activité).

Christian Licoppe

Discutant : Manuel Boutet

On cherchera dans cette communication au statut encore exploratoire à mieux cerner en quoi la multi-activité est susceptible de constituer une question d'enquête pertinente, et d'appuyer la réflexion sur des exemples empiriques concrets. Je chercherai à distinguer les situations ordinaires de vigilance à des traits multiples de l'environnement et d'engagement toujours pluriels et multimodaux de la multi-activité proprement dite. Celle-ci se caractérise selon moi par des dispositifs empiriquement observables de mise en équivalence et en concurrence de certains engagements, et des compétences à les mettre en œuvre en situation de manière appropriée : ceux-ci peuvent par exemples être incorporés (« torsions », inscrits dans des écologies informationnelles (le multi-fenêtrage informatique), liés à une gestion collective de la pression temporelle, ou encore déployés dans le débat à travers des infrastructures de calcul et des dispositifs épistémiques qui visent à instaurer une certaine forme de gouvernementalité (e.g. conduire en téléphonant sur son mobile). Une deuxième question est celle de savoir si l'on peut distinguer des orientations différentes vers la multi-activité, c'est-à-dire, alors que les sujets semblent être en train d'accomplir une action donnée, une « préoccupation » pour d'autres activités : l'organisation séquentielle de l'activité et de la conversation semble fournir des ressources de sens commun pour constituer, et rendre

publiquement intelligibles (et donc empiriquement analysable) des formes de préoccupation et d'orientation vers la multi-activité.

15 h : De la multi-activité des lecteurs à celle des journalistes : le cas de Médiapart

Roland Canu et Caroline Datchary

Discutant : Gérard Gaglio

Lancé le 16 mars 2008, Mediapart est un site d'information généraliste payant qui associe les fonctionnalités des journaux en ligne classiques à des outils communautaires collaboratifs : le lecteur adhérent est invité à commenter, échanger, rédiger, devenant ainsi co-auteur et co-producteur de l'information.

Ce projet, à la fois politique et technologique, favorise l'émergence d'une nouvelle figure d'un lecteur/contributeur qui participe activement au travail de rédaction du journal à travers de multiples engagements, loin de l'image, classique, d'un récepteur passif des contenus médiatiques. Cette intrusion des lecteurs semble également participer d'un renouvellement du travail journalistique, à la fois dans le rapport qu'entretient le professionnel à la construction de l'information et à sa réception par le public. Ce professionnel, parce qu'il se trouve parfois pris à parti quelques minutes après la publication de ses articles, par les commentaires des lecteurs, et invité à apporter des précisions, voire à corriger certains éléments, parce qu'il est également encouragé à optimiser les fonctionnalités de la plateforme technique en alimentant son blog et les éditions participatives, parce qu'il est enfin amené à manier une pluralité de formats informatifs et à gérer la mise en ligne technique de ses contributions, compose quotidiennement avec des situations de multi-activité.

Aussi proposons-nous, dans cette communication, de procéder à une description exploratoire de ces situations en exposant nos premiers éléments empiriques, issus d'enquêtes aux protocoles variés. Nous prendrons appui à la fois sur le traitement du contenu du site et le suivi d'activité que permet la plateforme via notamment le *tracking*, sur de courtes périodes d'observation de cette activité *in situ*, et enfin sur quelques entretiens auprès des lecteurs. Notre ambition, à ce stade de l'étude et pour cette communication, se résume ainsi davantage à présenter et discuter nos méthodes et pistes de réflexion encore émergentes qu'à afficher des résultats stabilisés, puisqu'il s'agirait au contraire d'avoir des retours pour stabiliser notamment le protocole de l'enquête qui se déroulera en 2010.

16-h30 : Discussion finale et café

17 H Clôture