Analyse du livre "Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel"

Aurélie Bayle, Christine Rodrigues, Ciara R. Wigham

▶ **To cite this version:**

Aurélie Bayle, Christine Rodrigues, Ciara R. Wigham. Analyse du livre "Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel". 2012. edutice-00688353

HAL Id: edutice-00688353
https://edutice.hal.science/edutice-00688353

Submitted on 9 May 2012

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

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

Analyse du livre "*Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel"*

Bayle, A., Rodrigues, C., & Wigham C. R. (à paraître). Analyse du livre "Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel". *Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication (ALSIC)*, rubrique "Analyse de livres".

Informations sur le livre analysé ici :

Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel

Christine Develotte, Richard Kern & Marie-Noëlle Lamy (dir.)

Collection Langages

Lyon : ENS Éditions, 2011

ISBN : 978-2-84788-205-6

224 pages

24,00 €

Résumés :

Décrire la conversation en ligne (2011) dirigé par Christine Develotte, Richard Kern et Marie-Noëlle Lamy présente différentes contributions qui cherchent à fournir une description des spécificités de la conversation en ligne. Afin de faire des comparaisons avec l'ouvrage *Décrire la conversation* (Cosnier & Kerbrat-Orrechioni, 1987), un corpus d'interactions en vidéo-conférence a été constitué. Chaque auteur étudie les données en fonction de son domaine de recherche.

Notre analyse résume le contenu de chaque chapitre puis souligne l'intérêt de cette approche qui permet au lecteur d'appréhender la conversation en ligne selon des entrées différentes en gardant toutefois un équilibre entre théorie et pratique. Nous montrons également que l'ouvrage présentée soulève quelques questions et offre des perspectives d'élargissement de la recherche dans le domaine de la communication médiée par ordinateur.

Mots-clés : Communication Médiée par Ordinateur (CMO), analyse de discours, multimodalité, interactionnisme, visio-conférence

Book review - *Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel*

Décrire la conversation en ligne (2011) coordinated by Christine Develotte, Richard Kern and Marie-Noëlle Lamy is composed of different contributions which aim to provide a description of the specificities of online conversations. In order to compare face-to-face interaction (*Décrire la conversation*, Cosnier & Kerbrat-Orrechioni, 1987) with online interaction, a corpus was constituted from data collected in an online video conferencing environment. Each author studies the corpus data with reference to his research domain.

Our analysis summarises each chapter's contents, before suggesting the pertinence of the approach adopted for the study. This approach allows readers to understand online conversations from different viewpoints in which practical and theoretical aspects are balanced. We show that the book presented here raises certain questions whilst offering a number of different perspectives for future research in the domain of computer-mediated communication.

Key-words: Computer-Mediated Communication (CMC), discourse analysis, multimodality, interactionism, video-conferencing

1. Introduction

Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel (2011) met à contribution dix spécialistes de l'analyse des conversations et de la communication médiée par ordinateur. L'idée est inspirée de *Décrire la conversation* (1987). Cet ouvrage, qui s'inscrivait dans le mouvement interactionniste, s'attachait à décrire de manière détaillée une interaction dans le but d'éclairer différents aspects du fonctionnement d'une conversation. Les données étudiées étaient constituées d'échantillons de dialogues de trois dyades en face à face filmés en 1985. Etant donné les nouvelles pratiques conversationnelles qui se sont développées avec l'évolution des technologies, les auteurs de *Décrire la conversation en ligne* (2011) ont souhaité articuler l'étude de la conversation telle que menée en 1987 avec cette évolution de technologies et de pratiques.

L'ouvrage présenté ici a pour but de formuler, de manière descriptive, les spécificités linguistiques (orales et textuelles), phonétiques et mimo-gestuelles de conversations en visioconférence poste à poste. Il est guidé par l'intérêt des auteurs de construire un cadre d'analyse des discours multimodaux en ligne.

Le corpus étudié dans ce livre a été constitué à partir d'échanges de cinq participants rémunérés (quatre étudiants et un lecteur d'anglais) d'institutions lyonnaises d'enseignement supérieur. Les données, recueillies en 2007 et 2008, sont consultables sur la base Clapi (2009), et se composent de huit conversations en dyades.

La consigne avait été donnée aux participants de discuter pendant environ dix minutes sur une thématique (nourriture, relations homme/femme, vêtements). Ils pouvaient utiliser le clavardage[1]. La totalité a été captée depuis l'écran des participants et une partie a également été filmée de l'extérieur grâce à une caméra placée dans la pièce et orientée vers les participants. Tous les échanges ont eu lieu sans la présence d'un enquêteur, contrairement au corpus de 1985.

Le résultat de ces analyses du corpus, présentées dans *Décrire la conversation en ligne*, est destiné aux chercheurs et étudiants de différentes disciplines, notamment les sciences du langage, de l'information, de la communication, la psychologie et la sociologie. Le corpus a été analysé par dix chercheurs, chacun avec son propre axe de réflexion tout en conservant l'objectif global du livre. Sept contributions sont écrites en français, deux sont en anglais.

Dans l'analyse qui suit, nous avons conservé le découpage de l'ouvrage pour rendre compte du contenu des différents articles qui le composent, et nous avons préféré réserver nos remarques à la conclusion de ce travail.

2. Présentation (pp. 7-25, Christine Develotte, Richard Kern et Marie-Noëlle Lamy)

Après avoir expliqué ce qui a impulsé la constitution de cet ouvrage, les coordinateurs de l'ouvrage présentent une vue d'ensemble des dispositifs de communication médiatisée par ordinateur les plus courants, y compris le courrier électronique, le forum de discussion, le clavardage, le blogue et la visioconférence. Ils proposent ensuite une discussion sur la terminologie instable qui a été générée par l'émergence des formes de communication médiée par ordinateur. Cette discussion, qui amène au choix terminologique des auteurs pour l'ouvrage, souligne l'opposition, dans les termes **médiation** et **médiatisation**, entre un intermédiaire humain et un intermédiaire technologique qui peut être à la fois un support

[1] Dans cet article, nous adoptons le terme "clavardage" tandis que dans le livre, différents termes sont utilisés par les auteurs (chat écrit, chat, tchat, clavardage)

mais également un acteur de l'échange. Elle souligne également les diverses expressions utilisées pour désigner la possibilité de mener une conversation en utilisant un outil de communication électronique. Les auteurs présentent par la suite le corpus à partir duquel les dix chercheurs auteurs de ce livre ont basé leurs analyses.

Par ailleurs, les auteurs décrivent les concepts déterminants pour aborder la conversation en ligne ainsi que ce qui distingue cet ouvrage du précédent. Ceux-ci se déclinent en trois grandes parties :

- La description de la frontière entre nouvelles pratiques et structures normatives – comment est conceptualisé et circonscrit le rôle de l'ordinateur ?
- L'appropriation par les interlocuteurs des outils de communication électronique et des pratiques discursives – à quel point les conversations sont-elles technologisées ?
- La réciprocité des affordances (cf. Hutchby, 2001) de l'environnement de communication et sa matérialisation sous différentes formes.

Cette déclinaison est suivie d'un état de l'art sur la recherche portant sur les problématiques susnommées et l'insuffisance des cadres méthodologiques traditionnels, souvent centrés sur l'écrit, pour analyser ce type de conversations multimodales.

Après avoir rapidement présenté les différentes contributions à l'ouvrage, les auteurs terminent ce chapitre en expliquant la nécessité de ce type de travaux pour élaborer un cadre susceptible de structurer une analyse des discours multimodaux en ligne et les conditions que de tels cadres doivent remplir. Celles-ci incluent les notions d'affordance communicative, une théorie du discours qui prend en compte la sémiosis et une théorisation de la façon dont les usagers vivent dans ces espaces virtuels à travers leurs actes.

3. Le face à face en ligne : approche éthologique (pp. 27-50, Jacques Cosnier et Christine Develotte)

Jacques Cosnier, Professeur émérite de l'Université Lumière-Lyon 2, est rattaché au laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissage, Représentations). Ses recherches s'orientent vers les interactions interpersonnelles verbales et non verbales dans une approche éthologique. Il est l'un des coordinateurs de l'ouvrage *Décrire la conversation* (1987). Christine Develotte est aussi rattachée au laboratoire ICAR. Ses axes de recherche portent sur la communication médiée par ordinateur, l'enseignement-apprentissage des langues en

ligne et l'analyse du discours interculturel. Elle est également coordinatrice de l'ouvrage que nous analysons ici.

La contribution de ces auteurs a pour objectif une description de ce qu'ils appellent le "face à face en ligne". En s'appuyant principalement sur quatre des huit conversations du corpus, tout en utilisant ponctuellement les quatre autres, Cosnier et Develotte cherchent à décrire les caractéristiques de ce type de conversation dans une approche qui se veut éthologique et compréhensive. L'expérimentation de 1985 est prise comme point de comparaison entre la conversation en présentiel et la conversation en ligne.

Ce chapitre s'intéresse aux aspects verbaux et posturo-mimo-gestuels des interactions. Les données utilisées sont les captures d'écran des quatre conversations ainsi qu'une vidéo complémentaire d'une des conversations, filmée de l'extérieur et permettant ainsi une observation de la gestualité des interlocuteurs au-delà de ce qui est perçu à l'écran.

Du point de vue verbal, les auteurs notent une certaine similarité entre les conversations des corpus en présentiel et en ligne. En effet, les locuteurs produisent environ 1500 mots par conversation : il n'y a pas de grande différence dans le débit de chaque locuteur. Trois des quatre conversations sont similaires au niveau des tours de parole (environ 80 tours). 23 régulateurs verbaux sont utilisés en moyenne. En comparant ces résultats quantitatifs avec ceux publiés en 1987, les auteurs concluent que la médiation de la communication par visioconférence poste à poste n'a pas d'incidence sur les aspects verbaux de la communication.

En ce qui concerne les aspects posturo-mimo-gestuels, les auteurs se sont focalisés sur une des conversations filmées de l'extérieur. Les éléments étudiés sont le regard, les mimiques, les gestes et les mouvements du buste. Pour les trois autres conversations, seuls les gestes et les expressions faciales sont étudiés.

Le regard est principalement dirigé sur l'image de l'interlocuteur. Concernant les mimiques, il semblerait que le dispositif technique limitant le champ visuel et donc la visibilité des gestes induise une amplification des expressions faciales. Les gestes sont en effet limités par la webcam. Cependant, des gestes hors champ sont tout de même présents, ayant un rôle de facilitation énonciative.

Après cette description du face à face en ligne, les auteurs sélectionnent et comparent quatre macro-caractéristiques de la conversation en présentiel déterminées en 1987 avec le corpus de 2009 :

- Multimodalité ;
- Échanges informationnels et dispositif de co-pilotage régulateur des échanges ;
- "Ici et maintenant" partagés ;
- Structure de la conversation.

Cosnier et Develotte montrent deux aspects importants de la communication multimodale médiée par ordinateur :

- Les compétences nécessaires ou savoir-faire pour s'approprier les outils ;
- Les effets du dispositif et les contraintes sur les modalités relationnelles.

Les auteurs concluent que les différences interindividuelles ne sont pas gommées et que l'on assiste à des phénomènes de "présence à distance" (Weissberg, 1999), ce sentiment de proximité avec son interlocuteur, même à distance, permis par les moyens de communication.

4. Enacting participation: hybrid modalities in online video conversation (pp. 51-70, Anthony J. Liddicoat)

Antony J. Liddicoat est professeur de linguistique appliquée à l'université d'Australie du sud. Il s'intéresse particulièrement à la mise en valeur du plurilinguisme et du pluriculturisme dans le cadre de l'enseignement-apprentissage des langues. Dans ce chapitre, il s'appuie sur des extraits multimodaux des interactions du corpus et s'intéresse plus particulièrement à la manière dont l'identification de la dimension technologique se décèle à l'interaction des participants lors des échanges en visioconférence. Liddicoat concentre son étude autour de trois moments distincts dans les interactions : l'ouverture, les interruptions et la clôture des conversations. Ces moments sont choisis en tant que points stratégiques dans lesquels il y a interaction entre les modalités écrite et orale. L'auteur suggère, à partir des exemples du corpus, que nous ne pouvons pas considérer que la conversation vidéo en ligne se compose des interactions verbales médiées par la technologie, mais que nous devons l'appréhender en tant qu'interaction technologiquement située.

En ce qui concerne le début des interactions, Liddicoat décrit les modalités de la visioconférence qui sont concernées, afin que la modalité orale soit établie. Pour ce faire, il s'appuie sur des études précédentes des conversations téléphoniques pour se situer par rapport à d'autres modes de communication où une coprésence sociale n'existe pas. L'auteur illustre la façon dont certaines interactions basiques, par exemple le besoin des participants de s'identifier, qui sont nécessaires avant d'aborder le début d'une conversation, ne sont pas présents en visioconférence si nous considérons que le début de l'interaction visioconférence est le premier acte verbal. Par contre, en élargissant l'analyse à toutes les modalités présentes, l'auteur relève qu'un échange créé de façon électronique assure la présence de l'autre interlocuteur et l'identifie avant qu'un acte oral ne soit produit. Les participants considèrent cette interaction, générée par le système de la visioconférence, comme un acte pertinent à l'échange et pas simplement un canal qui facilite l'interaction orale. Ensuite, une série d'actes écrits sont utilisés pour établir l'organisation du mode visuel et du mode audio pendant l'interaction, montrant la nature multimodale des conversations.

En deuxième lieu, la contribution de Liddicoat considère les interruptions du mode audio. Dans son analyse, la nature hybride des interactions entre le clavardage et l'audio devient apparente. Suite à des problèmes techniques avec l'audio, l'auteur montre que les participants utilisent systématiquement le mode écrit pour continuer l'interaction, malgré le fait que les messages générés par le système de visioconférence suggèrent que l'interaction est terminée et non interrompue. Une fois le mode audio rétabli, Liddicoat décrit comment les participants, au lieu de commencer une nouvelle interaction, orientent leur discours pour rétablir l'activité, la participation sociale étant considérée comme déjà établie. Cette partie de la contribution de Liddicoat suggère que le mode écrit n'est pas à part des autres modes mais est utilisé en parallèle.

En troisième lieu, cette étude montre à nouveau la nature hybride des interactions à travers une analyse des fins de conversations. L'auteur suggère que l'environnement contribue à des types de clôture de la conversation, l'une étant technologique et l'autre interactionnelle. Après la clôture interactionnelle, les participants de la conversation sont toujours co-présents par le biais de la vidéo et du canal audio. Par un descriptif qui se focalise sur les actes non verbaux des participants, Liddicoat suggère que la dualité de la clôture de l'interaction et la

nécessité de clore l'interaction par deux étapes distinctes pose un problème interactionnel aux participants.

Pour conclure sa contribution, le chercheur illustre pourquoi les conversations vidéo en ligne sont des interactions technologiquement situées et, par la suite, suggère que la technologie est une partie constitutive de la conversation grâce à laquelle les participants s'orientent et avec laquelle ils se livrent. La contribution met en avant l'idée qu'il ne faut pas focaliser uniquement sur le discours oral d'un échange en visioconférence mais sur la façon dont un échange et un discours sont accomplis en tant qu'interaction technologiquement située.

5. Describing online conversations: insights from a multimodal approach (pp. 71-94, Marie-Noëlle Lamy et Rosie Flewitt)

Marie-Noëlle Lamy, professeure et chercheure à l'Open University, s'intéresse à l'enseignement du Français Langue Étrangère (FLE) à distance et au développement de ressources pour l'enseignement en ligne. Rosie Flewitt est également chercheure à l'Open University. Ses recherches portent sur l'éducation des jeunes enfants utilisant les nouvelles technologies. Leur contribution concerne les apports de la littérature sur la modalité et la conversation en ligne pour décrire et analyser des conversations multimodales en ligne. En s'appuyant sur le cadre géo-sémiotique de Scollon & Scollon (2003), les auteures se concentrent sur un extrait du corpus de conversations pour montrer la difficulté de l'analyse de l'utilisation des différents modes de communication des participants.

Les auteures ont choisi de commencer par une revue de la littérature existante divisée en quatre thématiques : la recherche sur la médiation, sur les échanges langagiers multimodaux en ligne dans le domaine de l'éducation, sur la construction du sens (l'affect, l'ordinateur et le corps), et enfin sur la représentation des données. Elles étudient l'utilisation des outils par les participants du point de vue de la médiation. Lamy et Flewitt s'intéressent à la situation des participants dans un environnement psycho-cognitif et technologique particulier, aux notions d'intersubjectivité et de paramètres non verbaux de la construction du sens. Elles s'attachent à l'interaction entre deux ordinateurs, deux corps, deux environnements physiques et deux séries d'attentes institutionnelles et culturelles potentiellement différentes, qu'elles considèrent comme "the complex backdrop to our current study" (p. 75).

La dernière thématique, la recherche sur la représentation des données, conduit les auteures à s'interroger sur l'influence de la façon dont le chercheur représente les données multimodales et sur la manière dont ces données peuvent être interprétées dans une approche pragmatique.

Après cette contextualisation basée sur les recherches précédentes, les auteures se concentrent sur un extrait. Elles commencent par justifier le choix des données étudiées, lié à la manière dont elles ont structuré l'objet de recherche : "a technology-mediated social event […], a task […], and a mutlimedia object" (p. 76).

L'extrait choisi implique trois participants : il y a en effet une **intrusion** d'un ami d'un des interactants via l'outil MSN. Ceci intéresse les auteures du point de vue de la dynamique sociale puisque le trio a accès de manière inégale à l'échange. Cet extrait est également intéressant du point de vue de la conception de la tâche puisqu'il s'agit du moment où les participants terminent l'échange oral demandé dans la tâche et passent à une phase non demandée : l'écriture d'un résumé de leur échange. Les auteures cherchent donc à voir "how meaning-making occurs in the conditions of 'multimodal density'" (p. 77). La densité multimodale étant pour les auteures visible par l'utilisation simultanée de l'audio et du texte, et l'apparition, non souhaitée, des messages de l'ami d'un participant durant la tâche.

Après une description de l'extrait en trois phases, Lamy et Flewitt explicitent le cadre et la méthode d'analyse choisis. Leur objectif est de montrer comment le sens est construit par les participants en étudiant comment différents systèmes sémiotiques reflètent la façon dont les participants négocient le sens dans cet environnement. Pour cela, Lamy et Flewitt se sont appuyées sur l'approche géo-sémiotique de Scollon & Scollon (op. cit.). Leur cadre est structuré en trois ordres ("orders", p.79) : l'ordre interactionnel (position de la langue et du locuteur), l'ordre visuel (utilisation d'objets visuels dans la construction du sens) et l'ordre de lieu (lieu de l'interaction sociale et place des signes dans l'environnement). Lamy et Flewitt ont ajouté à ces trois ordres un ordre sonore.

Trois difficultés principales ont émergé pour l'étude de cet extrait :

- Organiser les données provenant de sources différentes (webcam, audio, clavardage, MSN, sons générés par le système, données visuelles générées par le système et par l'utilisateur) ;
- Différencier le point de vue du chercheur et de l'utilisateur ;

- S'assurer de la synchronicité et de la séquentialité des évènements.

L'analyse de l'extrait s'interroge sur la façon dont les trois ordres peuvent permettre de décrire des conversations multimodales en ligne. Pour chaque ordre, les auteurs étudient des exemples de l'extrait choisi en s'intéressant à l'influence de la webcam et du regard, à la manipulation des objets visuels, aux mouvements du curseur de la souris. L'analyse montre que tous les ordres sont interdépendants les uns des autres.

La partie discussion liste les différents points démontrés par l'analyse. Tout d'abord, la conversation en ligne représente pour les auteurs un champ de l'interaction qui nécessite de nouveaux descripteurs analytiques. Les signaux intégrés et verbaux ont un rôle important dans la médiation du sens. Les multiples systèmes sémiotiques sont considérés comme des systèmes de positionnement social et génèrent des relations de pouvoir. On peut noter un lien sémiotique et chronologique entre les ordres dans la médiation du sens.

Lamy et Flewitt remarquent que l'analyse des données multimodales serait plus riche en combinant l'analyse des conversations, la sémiotique sociale et la géo-sémiotique. Elles conseillent aux chercheurs de réfléchir dans un premier temps à l'objectif théorique de la recherche avant d'envisager une méthode de représentation des données multimodales en ligne.

D'un point de vue pédagogique, les auteures suggèrent qu'une meilleure connaissance des comportements des apprenants dans la conversation en ligne pourrait permettre de créer des tâches appropriées à l'environnement et aux outils.

Les auteures concluent qu'une approche multimodale des interactions, non limitée à la langue, permet de comprendre de manière plus approfondie la manière dont le sens est médié à travers différents médias et modes.

6. "T’es où maintenant ?" : les espaces de la conversation visiophonique en ligne (pp. 95-115, Michel Marcoccia)

La cinquième partie de l’ouvrage comprend la contribution de Michel Marcoccia, enseignant-chercheur en sciences de l’information et de la communication à l’Université de Technologie de Troyes, et membre du laboratoire Tech-CICO (Technologies de la Coopération pour l’Innovation et le Changement Organisationnel). Ses orientations de recherche concernent notamment l'analyse des conversations dans les forums de discussion.

Pour cet ouvrage, il analyse le cadre spatial des interactions en ligne afin de savoir s'il a un effet sur les conversations.

L'auteur fait tout d'abord un état des lieux des recherches sur les espaces dans l'interaction en ligne. Il constate que, dans ce domaine peu étudié, on estime généralement qu'il y a déspatialisation des échanges. Marcoccia considère au contraire que le lieu où se trouvent les participants a une influence sur l'interaction, qu'il s'agisse de clavardage ou visioconférence. Il se concentre sur le cas de la visioconférence pour énoncer quatre caractéristiques de ces échanges :

- L'interlocuteur sait avec qui il communique, mais il ne sait pas à l'avance où ce dernier se trouve ;
- L'interlocuteur accède visuellement au lieu où se trouve l'autre, notamment à travers des indices recueillis à partir de l'arrière-plan ;
- Les espaces où se trouvent les interlocuteurs sont fragmentés (site et image du site de chaque locuteur) au lieu d'être réunis ; les interactants doivent alors constituer un espace commun ;
- Les cadres ou contextes d'activité, qui dépendent des lieux où se trouvent les interactants, peuvent être ou ne pas être alignés (par exemple, les cadres sont alignés lorsque deux personnes communiquent sur un sujet professionnel depuis leur lieu de travail).

L'auteur analyse ensuite le corpus afin de voir en quoi le cadre spatial influence l'interaction. Il commence par démontrer que le lieu où se trouve l'interlocuteur peut devenir un enjeu de l'échange en ligne, plutôt qu'une simple information ou arrière-plan de la conversation : il identifie en effet dans le corpus des exemples de demandes de localisation. Marcoccia suppose que demander à son interlocuteur où il se trouve deviendra une routine dans les conversations en ligne (comme c'est le cas lors de conversations par téléphone portable, puisque dans cette situation, on ne sait pas où se trouve l'interlocuteur).

L'auteur explique ensuite que le lieu peut perturber l'échange si une ou plusieurs personnes sont présentes dans l'environnement de l'un des interactants (ce qui s'observe dans le corpus). Cette perturbation consistera alors en une interaction moins formelle, un désengagement de l'échange en ligne au profit d'une interaction avec l'autre personne (demande d'aide technique, réponse au téléphone, ou encore regard détourné de la webcam

et dirigé vers l'autre personne). L'auteur montre que, dans les cas étudiés, la perturbation est encore plus importante lorsqu'un participant ne sait pas qu'une autre personne partage l'espace de son interlocuteur (ainsi, une des étudiantes ne comprend pas pourquoi son interlocutrice veut éviter d'aborder certains sujets).

Enfin, l'auteur explique comment le contexte spatial (espace professionnel ou à domicile) peut influencer les échanges, qui seront alors plus familiers ou plus formels. Pour cela, il compare un échange dans l'espace professionnel, avec des participants se connaissant bien, et un autre échange où les interlocuteurs se trouvent à domicile et sont moins proches. Il en résulte que la conversation est plus familière pour les participants à domicile bien qu'ils se connaissent moins bien que les participants de l'autre binôme. Pour cela, l'auteur s'appuie sur plusieurs critères : la conversation dure plus longtemps (dans une conversation familière le temps n'est pas compté), les rires sont plus fréquents, l'échange suit une organisation thématique plus libre (sujets personnels par exemple).

Dans la conclusion de sa contribution, l'auteur suggère de poursuivre l'analyse de l'influence des contextes spatiaux en observant d'autres corpus, des situations variées, voire une visibilité pour l'analyste de l'espace hors-champ de la caméra.

7. Chevauchements de parole, résolution et réparation dans la conversation en ligne (pp.117-143, Véronique Traverso)

Véronique Traverso, directrice de recherche CNRS et membre d'ICAR, est spécialiste de l'analyse conversationnelle et des interactions. Dans cette partie du livre, elle analyse en particulier les tours de parole et la gestion des chevauchements de parole par les communicants. L'auteure s'appuie sur la littérature du domaine, qui examine le chevauchement suivant trois étapes : l'apparition, la gestion et la réparation du chevauchement de parole. Son étude du corpus repose en particulier sur trois modes possibles de gestion : le chevauchement se poursuit, il est résolu par l'arrêt d'un participant, il est réparé par des procédures de récupération.

L'auteure explique que les recherches sur le chevauchement dans les conversations en ligne montrent des différences avec la conversation en présentiel du point de vue visuel et auditif : limitation du champ visuel par la webcam, qui rend certains gestes accompagnant la

communication invisibles, ou encore utilisation du microphone, qui ne permet pas de repérer un changement de tonalité.

L'analyse réalisée par l'auteure d'un extrait du corpus (constitué de trois interactions) révèle un enchainement lent des tours de parole, et des chevauchements qui se manifestent plus fréquemment que dans les conversations en présentiel. L'auteure s'intéresse plus particulièrement aux chevauchements qui surviennent après une pause : elle note qu'ils se produisent à la suite d'un tour inachevé, dans un échange question/réponse, et essentiellement, pendant la transition entre échanges. Dans ce dernier cas, le plus fréquent, les chevauchements sont dus à un ajout à l'échange, à la clôture de l'échange en cours (par les deux participants ou un seul), ou à la transition vers un autre échange.

L'étude montre également que la gestion du chevauchement est principalement réalisée par l'arrêt de l'un des participants. Le tour de parole chevauché est parfois poursuivi, les locuteurs continuant à regarder l'image l'un de l'autre. L'analyse révèle aussi qu'il y a peu de réparations, c'est-à-dire récupération du segment chevauché (le producteur d'un énoncé chevauché ne le reprend pas plus tard). L'auteure formule alors l'hypothèse suivant laquelle les communicants privilégient la fluidité des échanges, évitant la réparation qui semble alourdir l'interaction.

8. La construction de l'éthos dans les conversations en ligne (pp. 145-172, Hugues Constantin de Chanay)

Hugues Constantin De Chanay est enseignant-chercheur au laboratoire ICAR. Ses orientations de recherche visent, entre autres domaines, l'étude des interactions et du discours rapporté. Dans sa contribution à l'ouvrage, il s'interroge sur la façon dont l'éthos, qu'il définit comme l'image de soi que chaque individu construit "dans et par son discours" (p.145), est géré dans les situations présentes dans le corpus. Il pose ainsi la question de l'adaptation au dispositif, en comparaison à une conversation en présentiel.

Après une définition du concept d'éthos pour l'interaction, qu'il a lui-même élaborée avec Kerbrat-Orecchioni, l'auteur passe en revue les contraintes liées au matériel et au cadre de l'interaction en ligne. Ainsi, en ce qui concerne le matériel :

- Les participants ne font pas varier leur voix en raison du microphone et du casque, leur utilisation nécessitant un volume sonore supportable ;

- Les postures des participants sont limitées à la position assise et au cadre de la webcam ; les gestes sont quant à eux pour la plupart invisibles pour l'interlocuteur ;
- Les mimiques semblent accentuées mais les participants ne peuvent se regarder dans les yeux (si on veut que l'interlocuteur ait l'impression qu'on le regarde, il faut regarder la caméra et non l'image de l'autre à l'écran) ;
- Les participants peuvent être perturbés par le fait de voir leur propre image pendant la conversation ;
- Les participants ne sont jamais certains d'être vus puisque leur interlocuteur peut être en train de regarder sa propre image.

L'auteur constate que, malgré ces inconvénients, les participants utilisent principalement la communication vidéo, le clavardage n'étant employé que lorsque la vidéo ne fonctionne pas ou pour la rédaction des résumés finaux.

Il présente ensuite les contraintes liées au cadre de l'interaction : les hésitations dans le clavardage (reprise, corrections par exemple) ne sont pas visibles par l'interlocuteur, les participants en visioconférence n'ont pas accès aux coulisses (c'est-à-dire à l'espace hors champs de la caméra), la communication a une double destination (étant donné la présence des analystes de l'expérimentation).

Dans la deuxième partie de sa contribution, l'auteur montre, à travers l'analyse d'un extrait de séquence répondant à la consigne, qu'il y a effectivement une différence entre conversation en présentiel et à distance au niveau des mimiques. Il constate tout d'abord que les regards en direction de la caméra sont produits par celui qui parle, et ont pour fonction de provoquer une certaine empathie (entrainer l'autre dans ce que l'on dit), plutôt que s'assurer que l'on est écouté, comme cela serait le cas en présentiel. Par ailleurs, ces regards stimulent l'auditeur, lui donnant l'impression d'être vu (alors que l'autre regarde la caméra). En revanche, celui qui écoute veut montrer qu'il est attentif : il n'y a pas de regards caméra, puisque regarder l'autre dans les yeux n'est pas possible.

L'auteur observe également que les productions de rires et de sourires ne sont pas simultanées : l'un des participants rejoint l'autre, soit en accompagnement ponctuel (le participant sourit ou rit avant, pendant et après le sourire ou rire de l'autre), soit par tuilage (le participant sourit seul, avant ou après le sourire synchrone). Le moment de production conjointe d'une telle mimique est court, la plupart de ces mimiques étant en réalité isolées,

ou en accompagnement ponctuel et tuilage. Elles sont tenues par l'interlocuteur jusqu'à une réponse de l'autre, pour assurer une production conjointe.

Par ailleurs, les interlocuteurs peuvent adopter des postures immobiles en situation d'écoute. Ainsi, le dialogue en ligne apparait moins naturel, moins fluide, moins interactif qu'en présentiel. L'auteur note que si les éthos revendiqué (auto-attribué et dit) et décerné (hétéro-attribué et dit) ne subissent pas de conséquences de la médiation technique (il n'y a pas d'obstacle à l'accès aux informations audio), les éthos projeté (auto-attribué et montré) et réfracté (hétéro-attribué et montré) semblent en revanche perturbés (particulièrement en raison de l'impossibilité de se regarder dans les yeux).

Enfin, dans la troisième partie, l'auteur étudie un extrait hors consigne (c'est-à-dire enregistré à l'initiative des participantes), qui montre que le clavardage est monologal, moins productif et dépendant des paroles (négociation de la formulation), dans le contexte étudié (ayant pour objectif la production d'un résumé). L'auteur suppose que les difficultés pour parler et écrire en même temps poussent l'interlocuteur à coopérer (dans l'exemple étudié, il s'agit d'aider à la formulation pour l'écriture d'un texte) et à maintenir le contact. Il explique également que dans cet extrait, les mimiques sont limitées, avec un "visage à l'abandon" (p.171), c'est-à-dire, interaction par la parole mais passivité dans l'expression du visage. Enfin, il relève l'existence d'un éthos "conjoint" (p.171) qui se destine à l'analyste, et repérable à l'attention qui est portée à la forme (orthographe, vocabulaire, correction de la production) afin de respecter la norme.

L'auteur conclut sur la nécessité de mener d'autres études de conversation en ligne dans d'autres conditions (par exemple, sans casque, avec un grand écran, dans un usage familial et quotidien).

9. Conversations en présentiel et conversations en ligne (pp. 173-196, Catherine Kerbrat-Orrechioni)

Catherine Kerbrat-Orrechioni est membre du laboratoire ICAR à Lyon. Ses recherches portent sur l'analyse du discours. Elle a coordonné avec Jacques Cosnier l'ouvrage *Décrire la conversation* en 1987. Sa contribution a pour objectif de comparer les deux corpus de conversations.

Kerbrat-Orrechioni a choisi de mettre en regard ces deux corpus afin d'étudier les différences et similitudes de la conversation en ligne et en présentiel en cherchant à comprendre le rôle du dispositif en ligne. Elle s'est concentrée uniquement sur les séquences de conversation orale en excluant les séquences orientées vers la technologie et les aspects écrits qui n'avaient pas d'équivalences dans les conversations en présentiel.

Les conversations dans les deux cas sont provoquées et non naturelles. On demande aux interactants de parler un certain temps sur un thème imposé avec un interlocuteur imposé. L'auteur insiste sur le fait que l'artificialité de cette situation de communication a des incidences sur l'interaction.

La conversation en ligne a deux caractéristiques particulières : l'impossibilité d'avoir un contact oculaire avec son interlocuteur à cause de la position de la webcam et de l'image de l'interlocuteur sur l'écran et l'intégration de la dimension écrite.

Kerbrat-Orrechioni avance trois types de difficultés dans la conversation en ligne : le soutien d'une conversation avec un inconnu, le naturel dans une situation qui ne l'est pas, l'aisance dans un échange dont les caractéristiques sont modifiées (regards, problèmes techniques…)

L'auteure s'intéresse ensuite aux différences observées dans les corpus étudiés. Elle choisit plusieurs entrées qu'elle détaille en comparant les deux types de conversation : les tours de parole, le comportement non verbal des participants, l'organisation de l'échange, la relation interpersonnelle par exemple.

9.1. La matérialité de l'interaction

Les conversations en ligne sont plus longues que les conversations en présentiel, le débit de parole plus lent. Les tours de parole s'enchainent de manière plus lente également. Les interruptions et chevauchement sont par contre plus fréquents et font moins souvent l'objet d'une réparation. Au niveau du non verbal, on remarque que les participants regardent plus l'image de leur interlocuteur que leur propre image ou la caméra. On note également une activité mimique intensifiée qui semble compenser l'impossibilité d'autres gestes communicants.

9.2. Organisation et structure de l'échange

Les épisodes d'ouverture, de déroulement et de clôture de l'interaction sont particuliers dans la conversation en ligne avec un recours fréquent au clavardage. Une phase de pré-ouverture peu naturelle précède les interactions (demande de conversation vidéo générée par le

système, tests audio et vidéo et test du positionnement des yeux propre au protocole de recherche). Une fois ceci effectué, les participants entrent tout de suite dans le vif du sujet, comme en conversation en présentiel. Ils ne s'échangent pas de salutations. En ce qui concerne le déroulement, les participants se présentent lorsqu'ils ne se connaissent pas, ce qui diffère de la situation en présentiel où les participants ne se sont jamais présentés. Le déroulement de l'échange lui-même est une suite de questions-réponses, plus ou moins longues, peu approfondies. La clôture est, comme l'ouverture, dépourvue des éléments de rituel habituels en présentiel. Le résumé que les participants écrivent sert de "ressource clôturante" (p.187).

9.3. Les contenus échangés

Dans les deux corpus, le thème est imposé mais contrairement à la situation en présentiel, les participants à la conversation en ligne utilisent la thématique seulement comme un prétexte. Ils sont conscients que le but de l'expérimentation est de tester un dispositif de communication et par conséquent, l'objectif est plus de parler que de parler sur un thème. Il semble que dans les conversations en ligne, le thème soit abordé à partir d'expériences personnelles alors qu'en présentiel, il s'agissait plus d'opinions personnelles. Dans les deux cas, la succession rapide de questions-réponses montre un faible degré d'engagement. Peu d'occurrences de désaccords ou de confrontations d'opinion sont présentes dans le corpus de conversations en ligne par rapport à la situation en présentiel. Il y a globalement un évitement du dévoilement de soi dans les deux corpus même si on remarque quelques détails biographiques dans la situation en ligne.

9.4. La construction de la relation interpersonnelle

L'auteur traite cet aspect du point de vue de la relation horizontale (proximité / distance) et de la relation verticale (égalité / hiérarchie). Dans la conversation en ligne, les participants qui ne se connaissaient pas passaient par une étape de présentation de soi, ce qui n'existe pas dans le corpus des conversations en présentiel où aucun des participants ne se connaissait. Les échanges en ligne semblent plus personnels, décontractés et informels. Pour ce qui est de la relation verticale, il y a, dans les deux corpus, des marques d'asymétrie. En ligne, la familiarité avec le dispositif de communication est un facteur de supériorité dans l'interaction.

L'auteur conclut en insistant sur les conditions similaires des deux corpus, nécessaire pour isoler l'influence du facteur "en ligne". Si les deux types de conversations présentent plus de similitudes que de différences, un certain nombre de caractéristiques semblent attribuées à la dimension en ligne :

- Un ralentissement du débit, un allongement des silences et un contrôle de l'intensité vocale ;
- Un figement postural, des gestes non pertinents pour la communication et des mimiques plus importantes ;
- Une absence de véritables confrontations d'opinion, préoccupation des participants de remplir le contrat.

Pour Kerbrat-Orrechioni, les échanges en ligne ne sont pas un genre d'interactions particulier mais "une espèce particulière au sein d'une grande famille de ce que l'on appelle des conversations" (p. 195).

10. Conclusion (pp. 197-201, Christine Develotte, Richard Kern et Marie-Noëlle Lamy)

Develotte, Kern et Lamy concluent l'ouvrage en soulignant l'étendue de la typologie des conversations en ligne et les possibilités qu'elle représente ainsi en termes d'investigation. Ils rappellent quelques réponses apportées par les contributeurs aux problématiques de départ, comparant de façon globale le distanciel au présentiel : la conversation en ligne amène à une moindre utilisation de mots et un débit plus lent, malgré une rapide adaptation au dispositif ; les mimiques initiatives et réactives sont moins rapprochées, rendant la conversation moins interactive. Les auteurs précisent toutefois qu'il s'agit d'hypothèses nécessitant d'autres analyses pour les infirmer ou les confirmer, d'une manière plus générale.

Quant aux influences du dispositif, elles concernent une modification du comportement (notamment le regard), et des normes d'interaction (l'ordinateur prenant place dans l'échange à part entière), et une attitude plus libérée grâce à l'anonymat (relatif).

Les auteurs résument les avantages et les difficultés du dispositif relevés dans ces différentes études : la multicanalité permet le partage d'informations audiovisuelles pertinentes, l'écrit favorise l'initiation des interactions et la résolution de problèmes techniques, tandis que le

contexte de l'interlocuteur, aidant habituellement à la compréhension, se retrouve limité par la webcam, la fluidité de la communication étant également limitée en raison du nombre important de points attirant l'attention des interlocuteurs.

La conclusion ouvre sur les perspectives de recherche, qui semble se destiner à être multimodale, tant par les données analysées que par la présentation et la publication des recherches, celle-ci ne pouvant plus se limiter au format papier. Les auteurs avertissent le lecteur qui souhaiterait poursuivre ces pistes de travail, de la difficulté d'harmoniser la recherche, la terminologie et les concepts dans la recherche internationale et interdisciplinaire.

11. En conclusion : apports de l'ouvrage et point de vue critique

On ne peut que souligner l'intérêt de cet ouvrage quant aux différents aspects analysés à partir d'un même corpus. Les contributeurs ont choisi d'aborder l'analyse des données en fonction de leur spécialité. Ils permettent ainsi au lecteur d'appréhender la conversation en ligne suivant les différentes approches que constituent les chapitres de l'ouvrage que nous avons présenté.

Certains aspects de ces travaux soulèvent toutefois quelques interrogations. Ainsi, nous pouvons nous poser la question de l'importance donnée par plusieurs contributeurs à une analyse comparative de l'interaction avec une situation de face à face. En effet, comme il a été montré dans l'introduction de l'ouvrage et dans plusieurs des contributions, cet ouvrage s'inscrit dans la continuité des travaux effectués en 1987 avec un corpus d'interactions en face à face. S'il est intéressant de voir l'évolution du mouvement interactionniste sur les deux décennies séparant les deux corpus et de repérer les différences entre une conversation en présentiel et une conversation en ligne, il nous semble que la comparaison des deux corpus pose certains problèmes. Ces deux contextes de communication sont effectivement des situations différentes, ayant chacune des paramètres qui leur sont propres comme l'ont notamment souligné Lamy & Flewitt et Kerbrat-Orrechioni dans leurs contributions. Cela soulève ainsi des questions du point de vue épistémologique quant aux variables à considérer.

Nous regrettons également de ne pas avoir trouvé d'éléments traitant de la méthodologie de constitution et de traitement du corpus et des problématiques inhérentes. Le peu de recherches sur l'interaction en ligne dû au manque de pistes méthodologiques a en effet été soulevé de nombreuses fois. Le contexte de recueil des données offert dans la présentation de l'ouvrage est très complet (participants, outils utilisés, lieux, durée…) mais il nous semble manquer d'éléments sur le corpus sur lequel les contributeurs ont effectivement travaillé (choix de vidéo transcrite, mise en forme du corpus…) même si une note de bas de page invite le lecteur à consulter le corpus en ligne. Nous pouvons toutefois souligner que ces travaux ont le mérite d'offrir des pistes pour l'analyse d'interactions en ligne, méthodologie pour le moment inexistante.

D'autre part, comme les auteurs le reconnaissent eux-mêmes dans l'ouvrage, les sujets étaient au courant de l'expérimentation, ce qui a pu influencer leurs interactions. On peut ainsi se demander pourquoi le choix a été fait de mettre en place une expérimentation plutôt que de recueillir les données d'une "vraie" conversation, non provoquée. De plus, comme le note Kerbrat-Orrechioni, un des participants s'exprimait en langue étrangère et n'était pas familier avec les outils utilisés. Une analyse de ces spécificités pourrait être intéressante.

Enfin, nous pensons que le clavardage doit être considéré autrement que comme un simple soutien technique. Liddicoat a montré dans cet ouvrage que le clavardage était utilisé lors des rituels d'ouverture et de clôture et Develotte explique qu'il sert à basculer entre les canaux de communication. Cet outil peut également être le lieu d'échanges, d'identification des besoins langagiers, d'aide à l'apprentissage. Il nous semble que l'on peut aller plus loin dans l'analyse spécifique du clavardage dans la conversation multimodale. Le lecteur pourra trouver des éléments dans les travaux de Guichon (2011) et de Chanier & Vetter (2006).

Malgré ces quelques remarques, l'ouvrage nous paraît avoir trouvé un équilibre entre théorie et pratique, étant ainsi accessible aux praticiens, notamment à travers l'illustration par des exemples, et nous semble pertinent pour les domaines cités. Les objectifs donnés au départ, à savoir, mettre en évidence les aspects à prendre en compte pour la réflexion sur l'analyse d'interactions en ligne, sont atteints.

Nous terminerons par les perspectives d'analyse offertes. Le corpus constitué pourrait, dans un premier temps, être élargi, notamment à d'autres modes et outils de communication en ligne, comme présentés dans le première chapitre de ce livre (communication asynchrone,

blogues, mondes synthétiques…) pour mieux correspondre à l'objectif général du livre impliqué dans son titre. Les transcriptions des vidéos pourraient être complétées pour permettre des analyses sous différentes formes (à l'aide d'outils d'analyse quantitatifs et qualitatifs). Dans un deuxième temps, cet ouvrage pourrait être suivi par la proposition d'un cadre méthodologique pour l'étude des conversations en ligne, applicable notamment dans le domaine de l'apprentissage des langues et Tice. En outre, il pourrait être intéressant d'analyser non seulement les interactions en binômes mais également des dialogues entre plusieurs personnes autour de la tâche proposée pour les interactions constituant ce corpus. Nous pensons que ceci pourrait alimenter des analyses en didactique des langues-cultures puisque les situations d'interaction ont bien souvent lieu en groupes. La communication médiée par ordinateur offre une solution potentielle à l'un des enjeux principaux de l'enseignement-apprentissage en ligne : faire travailler ensemble des étudiants géographiquement éloignés. Une analyse conversationnelle des interactions en groupe pourrait ainsi informer l'approche didactique dans des situations du "face à face distanciel".

12. Références

Chanier, T. & Vetter, A. (2006). "Multimodalité et expression en langue étrangère dans une plate-forme audio synchrone". *Apprentissage des langues et systèmes d'information et de communication (Alsic)*, vol. 9. pp. 61-101. Disponible en ligne : http://alsic.revues.org/index270.html

Clapi (2009). Corpus de Langues Parlées en Interaction. Disponible en ligne : http://clapi.uni-lyon2.fr

Cosnier, J. & Kerbrat-Orrechioni, C. (1987). Décrire la conversation. Lyon : Presses Universitaires de Lyon.

Guichon, N. (2011). "La rétroaction corrective dans les échanges en ligne synchrones : affordances et stratégies pédagogiques". Colloque Échanger pour apprendre en ligne, 23-25 juin. Grenoble, France.

Hutchby, I. (2001). Conversation and Technology: from the Telephone to the Internet. Cambridge: Polity Press.

Scollon, R. & Scollon, S.W. (2003). Discourses in Place: Language in the Material World. Londres : Wiley.

Weissberg, J.M. (1999). Présences à distance. Paris : L'Harmattan.

Aurélie Bayle est doctorante au sein de l'axe DALI (Dispositifs d'Apprentissage des Langues et Interactions) du Laboratoire de Recherche sur le Langage (Clermont-Ferrand). Ses recherches portent sur le développement de compétences interculturelles par des apprenants de langue dans les mondes synthétiques.
Affiliation : Laboratoire de Recherche sur le Langage EA999, Université Blaise Pascal – Clermont 2, Clermont-Ferrand.
Courriel : Aurelie.Bayle@univ-bpclermont.fr
Toile : http://lrlweb.univ-bpclermont.fr/spip.php?article231
Adresse : Université Blaise Pascal, Maison des Sciences de l'Homme – LRL, 4, rue Ledru, 63057 Clermont-Ferrand cedex 01

Christine Rodrigues est enseignante-chercheure à l'université Clermont 2 et membre du Laboratoire de Recherche sur le Langage. Ses recherches portent sur l'apprentissage du vocabulaire en Français Langue Étrangère et les dispositifs de formation intégrant les Tice, ainsi que sur les potentialités des mondes synthétiques pour la formation en ligne.
Affiliation : Laboratoire de Recherche sur le Langage EA999, Université Blaise Pascal – Clermont 2, Clermont-Ferrand.
Courriel : Christine.Rodrigues@univ-bpclermont.fr
Toile : http://www.univ-bpclermont.fr/LABOS/lrl/spip.php?rubrique44
Adresse : Université Blaise Pascal, Maison des Sciences de l'Homme – LRL, 4, rue Ledru, 63057 Clermont-Ferrand cedex 01

Ciara R. Wigham est doctorante au sein de l'axe DALI (Dispositifs d'Apprentissage des Langues et Interactions) du Laboratoire de Recherche sur le Langage (Clermont-Ferrand). Ses recherches portent sur l'utilisation des mondes synthétiques pour l'enseignement des langues, la multimodalité de ces environnements et l'approche Emile (Enseignement d'une matière intégré à une langue étrangère). Elle est enseignante d'anglais et responsable de l'Espace Langue Hypermédia, UFR LACC, Université Blaise Pascal.

Affiliation : Laboratoire de Recherche sur le Langage EA999, Université Blaise Pascal – Clermont 2, Clermont-Ferrand.
Courriel : Ciara.Wigham@univ-bpclermont.fr
Toile : http://lrlweb.univ-bpclermont.fr/spip.php?article227
Adresse : Université Blaise Pascal, Maison des Sciences de l'Homme – LRL, 4, rue Ledru, 63057 Clermont-Ferrand cedex 01