



HAL
open science

Problèmes méthodologiques dans l'analyse des interactions pédagogiques supportées par la visiophonie

Bruno Bonu

► **To cite this version:**

Bruno Bonu. Problèmes méthodologiques dans l'analyse des interactions pédagogiques supportées par la visiophonie. EPAL - Echanger Pour Apprendre en Ligne, Jun 2007, Grenoble, France. hal-02019352

HAL Id: hal-02019352

<https://hal.science/hal-02019352>

Submitted on 14 Feb 2019

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.

Problèmes méthodologiques dans l'analyse des interactions pédagogiques supportées par la visiophonie

Bruno BONU, Praxiling UMR 5267 CNRS-Université Montpellier 3

Résumé : *La présence synchrone à distance dans des échanges pédagogiques et institutionnels peut être explorée avec profit avec « l'orientation analytique » de l'Analyse Conversationnelle. Cette posture de recherche a donné lieu à la découverte des formes variées de l'organisation de l'interaction, notamment en ce qui concerne la structuration de séquences, la composition des tours de parole, les mécanismes de réparation des problèmes d'intercompréhension. L'étude de la visiophonie implique la prise en compte de la relation complexe entre organisation interactionnelle d'une part, la tension entre les potentialités et les limitations communicationnelles du dispositif technologique de l'autre. Cette orientation de recherche entraîne un certain nombre de problèmes méthodologiques concernant le recueil des données par enregistrement audiovisuel et des problèmes analytiques de mise en lumière des actions et des interprétations dans la communication synchrone ou « quasi-synchrone ».*

Mots clés : Interaction/ Visiophonie /Echange pédagogique/ Méthodologie/ Analyse Conversationnelle

1. Introduction

La visiophonie dans les cadres pédagogiques est habituellement étudiée dans des cadres d'évaluation de dispositifs pédagogiques (Marcelli *et al.*, 2005). Ces recherches prennent souvent la forme de questionnaires et d'entretiens, ou de dispositifs expérimentaux. Plus rarement elles sont corroborées par des observations des usages et des pratiques d'acteurs en action dans leurs cadres d'activité habituels (Marquet et Nissen, 2003). Ces travaux se focalisent sur des éléments appartenant certes à des situations, mais sortis de fait de leur contexte lors de l'analyse et de la communication des résultats. Ces recherches délaissent de notre point de vue l'organisation des situations et la relation profonde entretenue par l'interaction, l'activité pédagogique et le soubassement technologique, le dispositif visiophonique.

En revanche, l'intégration des technologies dans les activités humaines et professionnelles doit être observée de façon directe dans le déroulement de situations d'usage. La méthodologie proposée dans cet article met à disposition les moyens pour une observation directe des pratiques au cours d'interactions visiophoniques pédagogiques. L'ethnographie supportée par la vidéo dans le cadre de la méthodologie de l'Analyse de Conversation permet de rendre compte de l'organisation de l'interaction, sans la séparer pour autant de son soubassement technologique, les dispositifs visiophoniques. Sont ainsi mis en évidence les potentialités et les contraintes technologiques non pas hors de tout contexte, mais dans le déroulement effectif d'échanges entre acteurs accomplissant leurs activités pédagogiques et professionnelles. La méthodologie employée est ainsi mise en perspective avec les directions de recherche. Les résultats escomptés sont ainsi présentés avec les difficultés méthodologiques et analytiques posées au chercheur par la dynamique constante en visiophonie entre la fragmentation et la recomposition continues des espaces distants.

Notre contribution présente des tâches interactionnelles qui apparaissent dans des situations d'échange visiophonique dans le cadre d'un Master, entièrement dispensé à distance et d'une intervention devant un public réuni dans une salle en présence du foyer principal d'action et sur un autre site, à distance. Les exemples concernant la communication entre un enseignant et des étudiants illustrent le rôle du dispositif technologique dans l'accomplissement du travail pédagogique. Un exemple tiré d'un colloque pointe la relation complexe entre la visiophonie et la parole publique.

2

Echanger Pour Apprendre en Ligne – Grenoble - Juin 2007 - <http://w3.u-grenoble3.fr/epal/>

2. Analyse de Conversation, technologies et pédagogie

L'Analyse de Conversation (désormais AC) se caractérise dès ses origines par une méthodologie centrée sur l'enregistrement (sonore d'abord, audiovisuel par la suite) et la transcription d'interactions saisies dans leur déroulement temporel. La base analytique et conceptuelle de la discipline est fondée principalement sur l'observation détaillée de conversations téléphoniques, au moins à ses débuts. Ces interactions présentaient pour les chercheurs pionniers plusieurs dimensions potentiellement productives analytiquement.

Les conversations téléphoniques se caractérisent d'abord par leur disponibilité pour le chercheur. En fait, Harvey Sacks (l'un des fondateurs de la discipline) travaillait au début des années '60 dans un centre d'aide psychologique qui enregistrait et conservait les appels de personnes en recherche d'aide. Cette disponibilité se traduit par une accessibilité potentiellement illimitée pour le chercheur. Ce dernier peut ainsi procéder à autant d'écoutes qu'il le souhaite. De plus, il saisit les détails verbaux et vocaux de l'interaction au moyen de la transcription. Le dispositif de recherche devient ainsi double, l'appariement de l'enregistrement et la transcription étant indispensable pour l'analyse. L'absence d'accès visuel partagé pour les interlocuteurs (Watson, 1994) met en évidence la pertinence du contexte formé par les interventions sonores successives des interactants, chaque tour de parole étant façonné par le précédent et projetant le suivant (Heritage, 1995). Enfin et surtout, ces conversations représentent un événement social bien délimité dans la vie sociale (Hutchby, 2001) ¹, borné dans la durée par l'usage du dispositif technologique². Les participants avec leurs interventions constituent un espace sonore interactionnel commun pour les interlocuteurs.

¹ A cette limitation, on peut objecter que les appels téléphoniques font parfois partie de séries d'appels entre deux interlocuteurs, autrement dit ils s'intègrent dans des histoires relationnelles et dans des suites d'activités. Néanmoins, chaque conversation a un déroulement ordonné. C'est cette caractéristique qui avait attiré l'attention de premiers chercheurs.

² Le soubassement technologique ne fait pas l'objet d'une attention particulière pour l'AC, sauf quand il influence l'interaction, par exemple quand la longueur de la sonnerie est traitée comme pertinente par l'appelant.

Bruno BONU

Vers la fin des années 70 l'AC va investir des nouveaux terrains de recherche. Notamment, l'enquête s'élargit aux interactions qui ont lieu dans les organisations (entreprises, institutions, etc.) sous de formes d'échange parfois très proches des interactions ordinaires (conversations informelles autour de la machine à café, par exemple) ou spécifiques (entretien, réunion, cérémonie). La diffusion des équipements dans les laboratoires permet à certains chercheurs de passer à des enregistrements audiovisuels (Goodwin, 1981 ; Heath, 1986). Leurs travaux permettent de problématiser les dimensions visuelles en relation aux organisations séquentielles de l'interaction.

Ces développements concernent entre autres des champs impliqués dans les thèmes de la présente recherche, d'abord, le domaine de la classe et plus généralement de l'interaction pédagogique. La classe fait l'objet de travaux influencés par des postures ethnographiques (Mehan, 1979) et par une volonté de mieux cerner les modifications de l'alternance de la constitution de la parole (McHoul, 1978), du traitement de l'erreur (Heap, 1983 ; McHoul, 1990) dans les interactions pédagogiques. Ensuite, les travaux sur certaines formes d'activités professionnelles spécifiques comme les tribunaux (Atkinson et Drew, 1979) se prolongent dans l'examen des formes de parole publique, notamment politique (Atkinson, 1984). Plus tardivement, l'AC se focalise sur la relation entre sonore et visuel au moyen d'enregistrements audiovisuels. En fait, les liens entre les gestes, les regards, les postures et les éléments informationnels véhiculés par les artefacts d'une part et le déroulement du tour de parole et des séquences de l'autre, conduisent cette discipline à rencontrer le domaine de la visiophonie. L'AC s'engage ainsi dans des analyses des usages de la visiophonie domestique (de Fornel, 1994) et professionnelle (Heath *et al.*, 2000). En fait, ces dispositifs visent à favoriser l'interaction entre participants distants. Les usages de ces artefacts impliquent néanmoins des adaptations, des modifications et parfois des apprentissages interactionnels de la part des usagers. L'observation détaillée permet à ces chercheurs à la fois de découvrir des aspects nouveaux du comportement et de l'action ainsi que de tempérer, voir de désamorcer l'optimisme des concepteurs.

2.1. Le dispositif de recherche en AC

La méthodologie se fonde sur la sauvegarde du déroulement temporel de l'épisode et la préservation de l'orientation des participants vers les détails pertinents (ou ressources sonores et visuelles). Elle s'inspire des pratiques ethnographiques de l'observation du travail dans les

entreprises et organisations (WorkPlace Studies, Luff, *et al.*, 2000). Le dispositif de recherche de préservation des activités en temps réel vise à mettre à disposition pour le chercheur les « mêmes détails » pertinents pour les interlocuteurs. Plus précisément, le but de l'enregistrement est de sauvegarder les ressources sonores (verbales et vocales) ainsi que visuelles (corporelles et informationnelles) à la disposition des interactants.

Les épisodes présentés ici font partie d'un corpus recueilli lors d'activités d'observation et de recherche (menées avec Chantal Charnet) qui accompagnent notre intervention dans le Master 2 Professionnel Sciences du langage, Gestion des connaissances, Apprentissages et formation ouverte et à distance (GAF) à l'université de Montpellier 3. Cette recherche s'intègre dans un arrière-plan constitué de recherches sur la visiophonie professionnelle à France Télécom Recherche et Développement, médiatisées dans l'émission CULT de France 5 et enfin relevant de la communication scientifique, dans des séminaires et colloques internationaux.

Ainsi, l'enregistrement des interactions visiophoniques est effectué avec deux caméras, pour capturer l'ensemble de l'échange entre l'enseignant et les étudiants. L'une enregistre l'activité de l'un des participants, dans ce cas l'enseignant. L'autre permet de suivre les agencements de la multi-activité à l'écran (échanges textuels, ouverture et fermeture des fenêtres, gestion des interlocuteurs, etc.). Ensuite, les enregistrements font l'objet d'un travail de sélection d'épisodes significatifs pour l'analyse. Enfin, le dispositif qui soutient l'analyse est complété par une transcription détaillée de passages sélectionnés (Jefferson, 1985). L'analyse est menée avec un travail d'observation détaillée de l'enregistrement audiovisuel et de la transcription. Ce couplage donne lieu à une description détaillée qui met en évidence les phénomènes de l'organisation de l'interaction. Ces actions de recherche projettent et préparent les autres étapes de l'enquête, dans une dynamique non sérielle d'interrelations, d'avancées et de retours continus en arrière : sélection, transcription, analyse et communication des résultats (ten Have, 1990)³. Ici nous nous limiterons à mettre en relation ces phases du processus analytique et des directions de recherche.

³ Les réponses variées de l'AC à ces contraintes dynamiques par le traitement des relations entre Texte/Son/Image sont présentées dans (Bonu, 2002).

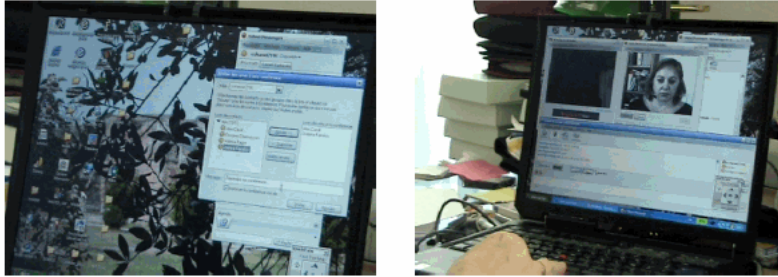
2.2. Conséquences dans l'orientation de la recherche

Le dispositif technologique joue un rôle certain, mais ni saisissable, ni déductible a priori. Ce rôle est déterminé dans le cadre de l'observation de l'agencement des actions dans des activités « situées ». Elles sont sauvegardées dans le déroulement temporel, dans l'imbrication des différentes dimensions des échanges (interactionnelles, communicationnelles et pédagogiques) soutenues par les technologies. Par conséquent, le dispositif technologique est étudié dans son imbrication avec ces dimensions. La posture méthodologique présentée ici rend ainsi possible l'examen de la relation entre l'organisation de l'interaction et le soubassement technologique.

Par conséquent, nous menons une analyse orientée sur le processus et les procédures (Garfinkel, 1987 ; de Fornel, 1994) plutôt que sur des paramètres et des variables. Les potentialités technologiques sont habituellement et malheureusement considérées comme des éléments externes pertinents hors contexte d'usage et sont conceptualisées de manière disjointe. En revanche, les ressources (sonores et visuelles) pertinentes pour les participants doivent être déterminées au moyen de l'examen détaillé du déroulement temporel de l'activité. Elles sont isolées à partir de ce travail observationnel détaillé. L'examen porte alors sur le processus continu d'établissement de la situation au moyen des actions des participants. Ces derniers utilisent des procédures systématiques pour ouvrir, développer et clore l'échange, ainsi que pour mener à bien leur participation compétente et appropriée, autrement dit, pour rendre mutuellement intelligible leur comportement. Ces procédures systématiques déployées dans l'interaction représentent la raison d'être de la saisie de la situation par enregistrement, du dispositif de recherche dans son ensemble et l'objet de notre travail analytique.

La visiophonie peut être utilisée dans les formes variées que les échanges pédagogiques peuvent prendre : l'entretien entre un enseignant et un étudiant, entre un enseignant et deux (ou plusieurs) étudiants (pour parler ici de leur réalisation multimédia de fin d'année), ou encore de parole publique, un locuteur s'adressant à un public à distance pour un cours. Chacune de ces formes interactionnelles résout des problèmes dans l'activité en ce qui concerne l'intercompréhension de l'action et le partage de la connaissance entre participants. Mais ces solutions peuvent ouvrir d'autres problèmes. Plusieurs types de tâches à la fois communicationnelles, pédagogiques et interactionnelles sont soutenues (plus ou moins de façon continue) par la technologie. Certaines sont transversales aux différents types d'échange. D'abord, la **gestion de la présence à distance**

implique l'intégration d'un ou de nouveaux participants (Images 1 et 2) et l'arrêt de l'activité partagée, ainsi que le maintien de l'activité continue avec le(s) interlocuteur(s) (Image 3 et Séquence 1).



Images 1 et 2. L'enseignant intègre un nouveau participant. Prise de vue de l'écran

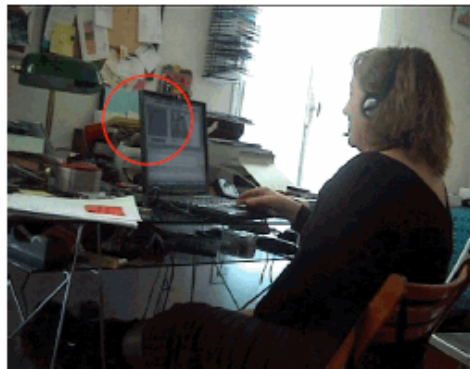


Image 3. Prise de vue contextuelle. L'image de l'interlocutrice est entourée.

```
Séquence 1)
Et : attendez je dois y réfléchir
      (-----)
Ens : je vois que vous réfléchissez ah:
vous avez la position de rodin là huhuhu
Et : ah et ouh là en plus vous me regardez donc
Ens : hehehhe
```

Dans cet échange, l'enseignante pointe un aspect de la relation entre le dispositif technologique et l'interaction. L'arrêt de la parole et la posture de l'interlocutrice peuvent être thématiques

Bruno BONU

puisque l'étudiante est visuellement accessible au regard de l'enseignante. En revanche, l'étudiante (sans webcam) ne peut pas voir son interlocutrice. Ces échanges technologiquement asymétriques sont fréquents dans ce type de visiophonie. Cette disparité n'a pas pour autant des effets bloquants, puisque les interactants s'adaptent aux différentes modalités situationnellement disponibles. Dans la séquence suivante en revanche, les participants traitent interactionnellement un problème technologique.

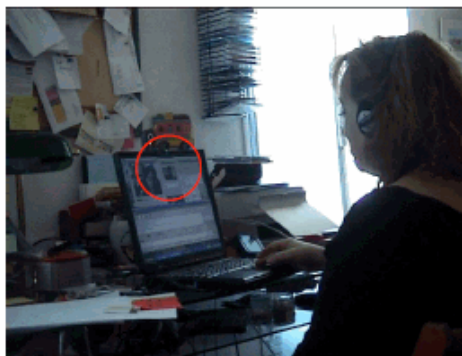


Image 4 (l'image de l'interlocuteur est entourée)

Séquence 2)
(long silence)
Ens : là vous avez disparu
Et : ah non (-) je suis toujours là

Dans cette séquence, les deux participants utilisent les canaux visuel et sonore. Mais c'est ce dernier qui provoque des perturbations. La longue pause que nous avons transcrit à la première ligne de la séquence 2 montre que souvent (mais pas toujours) des moments (longs interactionnellement) d'arrêt de la parole sont produits par le dispositif communicationnel et sont traités dans l'échange. Dans ce sens, l'échange sonore n'est pas tout à fait ou pas toujours, un échange synchrone comme dans le face à face, où le processus coordonné de production et d'interprétation de la parole se fait en continu et en temps réel. Le problème du silence trop long de l'interlocuteur à distance provoqué par le soubassement technologique est traité par une séquence spécifique. Elle est déclenchée par l'intervention de l'enseignante (« vous avez disparu »), suivie par le tour de l'étudiant, (« je suis toujours là »). Elle est fondée sur une métaphore spatiale qui fait de la dimension sonore partagée une véritable scène. En fait, l'enseignante semble attribuer une primauté au sonore sur le visuel puisque l'image de son

interlocuteur reste présente sur l'écran (signalée sur l'image 4). Par conséquent, ce qui est signalé c'est la « disparition » momentanée de la parole de l'interactant.

Les deux séquences précédentes montrent comment l'asynchronie dans l'alternance de la parole est traitée par les participants. Dans le premier fragment c'est le comportement de l'interlocutrice qui arrête temporairement le passage du tour et fait l'objet de l'attention interactionnelle supportée par le dispositif, dans le second, l'asynchronie est provoquée par le dispositif communicationnel et plus précisément par la circulation de la parole dans le réseau. Par conséquent, la **gestion des perturbations** et des limites technologiques concerne principalement les retards dans la réception des éléments textuels, visuels ou sonores envoyés par l'un des participants (Ruhleder et Jordan, 2000), des interférences ou des failles du réseau. Ces difficultés sont souvent traitées dans l'interaction par des séquences spécialisées dans le traitement de problèmes de réception ou de compréhensions, les réparations (Schegloff *et al.*, 1977) adaptées aux contingences technologiques, comme dans la séquence 2.

En fait, l'accessibilité mutuelle sonore et visuelle des interlocuteurs représente un éventail de ressources interactionnelles pour les participants. Cette accessibilité représente pour le chercheur une contrainte majeure que le dispositif de recherche présenté plus haut tente de satisfaire. Le problème de l'accessibilité se fait encore plus intense dans les cas de parole publique visiophonique, illustrée ici par des images d'un colloque international. D'autres tâches concernent plus spécifiquement cette activité, en présence comme à distance : **la focalisation et le maintien de l'attention du public** et la mise en évidence des aspects saillants de la parole du locuteur en action.



Images 5-6 : Visiophonie bi-points (Paris-Cotonou) au colloque international CIUEN, mai 2006)

Bruno BONU

Plus spécifiquement dans la parole publique visiophonique, le dispositif doit assurer l'**accessibilité visuelle et sonore** du locuteur principal (entouré en rouge sur l'estrade et à l'écran) par le public en présence et surtout à distance, l'accessibilité visuelle et sonore réciproque, par le public présent (en premier plan) et distant (Image 5, sur l'écran de droite). De plus, le dispositif doit mettre en évidence les statuts de participation spécifiques de certains sous-groupes, susceptibles de prendre la parole dans certaines phases de l'activité, par exemple le sous-groupe cadré sur l'écran de droite de l'image 6.

Dans ce cas, l'accessibilité mutuelle et adaptée aux contingences de la parole publique visiophonique demande non seulement un dispositif technologique complexe mais aussi une mise en image et en son (avec des changements de cadrage, comme on peut comparer dans les images 5 et 6, pour l'écran de droite, entouré en noir), ainsi qu'un agencement préalable de l'espace qui anticipe les différentes contingences de l'activité attendue.

3. Conclusions et perspectives analytiques

Dans les différents exemples étudiés dans cet article, le chercheur se trouve confronté à la tâche de rendre compte d'une dynamique technologique et interactionnelle entre la fragmentation et la conjonction d'espaces distants. Cette tension est imposée par les comportements de participants (Séquence 1), par les limites des fonctionnalités du dispositif (Séquence 2) ou encore par la complexité du cadre et des statuts de participation dans la parole publique (Images 5 et 6).

Le dispositif de recherche dans les différentes phases du processus d'enquête (enregistrement, transcription et analyse) sauvegarde les détails pertinents de l'activité pour les participants. Ces détails pertinents représentent des ressources sonores et visuelles pour l'intercompréhension des interactants, ainsi que l'objet de notre investigation. Le problème principal est alors de rendre compte des formes variées de la tension entre la fragmentation spatiale des activités et de leur conjonction. Cette dynamique entraîne la multiplication des centres d'attention pour les participants. Le dispositif de recherche doit s'adapter alors à l'activité entre deux sites et à la multiplication des espaces (Images 5 et 6). Par conséquent, le chercheur doit résoudre sur la base de sa connaissance sociale des activités observées les problèmes du point d'enregistrement, ainsi que de prise de vue et du son.

Pour rendre compte des situations et de l'expérience des participants une description détaillée outillée par l'enregistrement et la transcription est indispensable. Loin de se cantonner à une démarche purement descriptive notre recherche met en évidence le processus d'établissement des relations pédagogiques basées sur l'interaction supportée par la technologie. Plus spécifiquement, elle met en lumière les procédures utilisées par les participants dans les activités qu'ils ont à accomplir dans un environnement fait d'actions, d'individus, d'objets et de technologies. Loin de se limiter à une entreprise analytique purement locale, l'observation permet de montrer comment l'interaction visiophonique s'intègre dans un cadre plus vaste (Bonu, 2005) à la fois technologique et organisationnel.

Bruno BONU

BIBLIOGRAPHIE

(Atkinson, 1984)

ATKINSON, J.M. (1984). *Our masters' voices: the language and body language of politics*. London, Methuen

(Atkinson et Drew, 1979)

ATKINSON J.M., DREW P., (1979). *Order in Court: The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London, Macmillan: 217-32.

(Bonu, 2005)

BONU B. (2005). Les apprenants dans la mise en place des Espaces Numériques de Travail (ENT). *Colloque SIF "Les institutions éducatives face au numérique"*. Paris. Disponible sur internet : <http://sif2005.mshparisnord.net/>

(Bonu, 2002)

BONU B., coord. (2002). *Transcrire l'interaction*. Cahiers de praxématique 39, 1-159.

(Garfinkel, 1967)

GARFINKEL, H., (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J, Prentice-Hall

(Goodwin, 1981)

GOODWIN C., (1981). *Conversational organization: interaction between speakers and hearers*. New York, Academic Press.

(ten Have, 1990)

HAVE, P. ten (1990). Methodological issues in conversation analysis. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, Nr. 27 (June): 23-51.

(Heap, 1983)

HEAP J.L., (1983). Classroom talk : a critique of McHoul, *Analytic Sociology*.

(Heath, 1986)

HEATH C., (1986). *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge, Cambridge University Press

(Heath et Luff, 2000)

HEATH C., LUFF P., (2000). *Technology in Action*. Cambridge, Cambridge University Press.

(Heritage, 1995)

HERITAGE, J. (1995). Conversation analysis: methodological aspects. In: U.M. Quasthoff, ed., *Aspects of oral communication*. Berlin/New York, Walter de Gruyter: 391-418.

(Hutchby, 2000)

12

Echanger Pour Apprendre en Ligne – Grenoble - Juin 2007 - <http://w3.u-grenoble3.fr/epal/>

- HUTCHBY I., (2000). *Conversation and Technology: From the Telephone to the Internet*. Cambridge, Polity Press.
- (Jefferson, 1985)
- JEFFERSON G., (1985). An exercise in the transcription and analysis of laughter. In: T.A. van Dijk, ed. *Handbook of discourse analysis*. London: Academic Press. Vol. 3: 25-34
- (Luff, et al., 2000)
- LUFF P., HINDMARSH J, HEATH C., eds. (2000) *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing Systems Design*. Cambridge, Cambridge University Press.
- (Marcelli et al., 2005)
- MARCELLI A., GAVEAU D., TOKIWA R., (2005). *Utilisation de la visioconférence dans un programme de FLE : tâches communicatives et interactions orales*. Université de Franche-Comté, France ; université Sophia, Tokyo, Japonalsic.org ou alsic.u-strasbg.fr Volume 8, 2005, pp. 185-203
- (Marquet et Nissen, 2003)
- MARQUET P., et NISSEN E. (2003). *La distance en formation aux langues par visioconférence : dimensions, mesures, conséquences*. Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication (Alsic), vol. 6, n° 2. pp. 3-19. Disponible sur internet : http://alsic.u-strasbg.fr/Num11/marquet/alsic_n11-rec1.htm
- (McHoul, 1978)
- MCHOUL A. (1978) The organization of turns at formal talk in the classroom, *Language in Society* 7: 183-213
- (McHoul, 1990)
- MCHOUL A. (1990) The Organization of repair in classroom talk, *Language in Society*, 19, 349-377.
- (Mehan, 1979)
- MEHAN, H. (1979) *Learning lessons: social organization in the classroom*. Cambridge, Mass., Harvard University Press.
- (Ruhleder et Jordan, 2001)
- RHULEDER, K., et JORDAN B. (2001). Co-Constructing Non-Mutual Realities: Delay-Generated Trouble in Distributed Interaction. *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, 10:1:113-138.
- (Watson, 1994)
- WATSON R., (1994). Catégories, séquentialité et ordre social: un nouveau regard sur l'oeuvre de Sacks'. In: B. Fradin, L. Quéré, J. Widmer, eds. (1994) *L'enquête sur les catégories*. Paris: École des Hautes Études en Sciences Sociales [Raisons pratiques: Épistémologie, sociologie, théorie sociale/5]: 151-84.

Conventions de transcription

Passage de la parole

[]	Les énoncés en chevauchement
&	Continuation d'un même tour de parole
=	Enchaînement rapide entre deux tours de locuteurs différents
[/{	pour différencier : chevauchements v/s conversations en parallèle

Production du tour

(--)	Les intervalles à l'intérieur et entre les énoncés (tirets en fonction de la longueur)
(.)	courte pause
::	extension de son (points en fonction de la longueur)
Δ	Volume montant
∇	Volume descendant
↑le mien↑	Intonation montante
↓le mien↓	Intonation descendante
,	Des virgules entre les lettres pour les sigles
H	Grand rire audible (aussi dans un mot)
h	petit rire audible (aussi dans un mot)
ha, he, hi	rire
£	sourire dans la voix
☞	son métallique dans la voix provoqué par le dispositif de communication
^	liaison entre deux mots
ta	Coup de langue

Signes de ponctuation pour des phénomènes moins marqués que

pour l'utilisation des flèches :

.	Un point indique une intonation descendante, pas nécessairement la fin d'une phrase
,	Une virgule indique une intonation continue, pas forcément les propositions de phrase
?	Un point d'interrogation indique une inflexion croissante et pas obligatoirement une question
?,	Un point d'interrogation combiné à une virgule désigne une intonation croissante mais plus faible que celle signalée par le point d'interrogation
!	Un point d'exclamation indique un ton animé et pas inévitablement une exclamation
<u>le mien</u>	L'emphase est signalée par le soulignement
°le mien°	Passage de la conversation plus calme que la conversation en cours
>le mien<	Rythme plus rapide que la conversation en cours
hhh	Inspirations audibles (caractères en fonction de la longueur)
•hhh	Expirations (caractères en fonction de la longueur)
	Autres conventions
((toux))	description d'un phénomène auquel le transcripteur ne souhaite s'attaquer
(inaudible + hypothèse)	Les incertitudes du transcripteur
→	Les lignes de transcription où le phénomène examiné survient sont fréquemment indiquées par des flèches dans la marge de gauche, dans une colonne spécialisée.
...	Les points à l'horizontale indiquent que l'énoncé a été rapporté seulement en partie

Bruno BONU

.
. .
.

Les points à la verticale indiquent que les tours intervenant dans la conversation ont été omis dans l'extrait