

COMMENT LES INTERACTANTS GÈRENT PLUSIEURS ACTIVITÉS EN MÊME TEMPS: organisation multimodale de la multiactivité

Lorenza Mondada¹

Resumé

La notion de « multiactivité » renvoie à un phénomène que le sens commun reconnaît aisément: l'engagement par un ou plusieurs personnes dans plusieurs activités en même temps, appelé souvent aussi « multitasking » dans la littérature qui le traite essentiellement comme un processus individuel complexe consistant à traiter cognitivement différentes tâches simultanément. Dans une perspective ethnométhodologique et d'analyse conversationnelle, le phénomène se révèle être fondamentalement social et faire intervenir des pratiques détaillées et complexes de coordination entre des activités multiples. Cet article en offre une conceptualisation basée sur une analyse systématique des détails incarnés des participants à l'interaction sociale. Il montre l'importance de tenir compte de la temporalité détaillée et du formattage multimodal (langage, gestes, regards, corps) de l'action.

Mots-clef

Analyse conversationnelle. Multiactivité. Multimodalité. Temporalité.

¹ Professeur à l'Université de Bâle.

COMO OS INTERACTANTES GERENCIAM VÁRIAS ATIVIDADES AO MESMO TEMPO: organização multimodal da multiatividade

Resumo

O conceito de "multi-atividades" remete a um fenómeno facilmente reconhecido no senso comum como o envolvimento de uma ou mais pessoas em várias actividades ao mesmo tempo, muitas vezes também chamada "multitasking" pela literatura que o trata principalmente como um processo individual complexo e que consiste no tratamento de diferentes tarefas cognitivas simultaneamente. Na perspectiva etnometodológica e na análise conversacional, o fenómeno revela-se fundamentalmente social e envolve práticas detalhadas e complexas de coordenação entre as várias actividades. Este artigo oferece uma conceituação com base na análise sistemática dos detalhes encarnados pelos participantes na interação social, mostrando a importância de se levar em conta o detalhamento da temporalidade e da formatação multimodal (fala, gestos, olhares, corpo) da ação.

Palavras-chave

Análise Conversacional. Multiatividade. Multimodalidade. Temporalidade.

1.Multimodalité et multiactivité en interaction

Ce chapitre offre une conceptualisation de la notion de “multiactivité” développée dans le cadre de l’analyse conversationnelle

d'inspiration ethnométhodologique. La notion renvoie à un phénomène que le sens commun reconnaît aisément: l'engagement par un ou plusieurs personnes dans plusieurs activités en même temps.

Ce phénomène a été identifié par la littérature aussi bien en sociologie - comme une caractéristique de la vie contemporaine, surtout au travail et grâce à la médiation des technologies (Dachary & Licoppe, 2007 ; González, & Mark, 2005; Kenyon, 2008) – et en sciences cognitives – comme un processus individuel complexe consistant à traiter cognitivement différentes tâches simultanément, sous le terme de *multitasking* (Loukopoulos & alii, 2009; Salvucci & Taatgen, 2011).

L'apport spécifique de l'analyse conversationnelle (dont il n'est pas possible de résumer ici les principes généraux – voir Gülich & Mondada, 2000 pour une synthèse en français et le manuel édité par Sidnell & Stivers, 2012) à l'étude du phénomène de la multiactivité consiste à la traiter comme une pratique sociale, intersubjective et collective – plutôt qu'individuelle – qui s'incarne dans l'organisation multimodale située d'activités multiples dans lesquelles sont engagés les participants – plutôt que comme un processus mental – impliquant donc une coordination interactionnelle fine de ces activités, observées dans leurs détails temporels émergents. Cette différence de perspectives a motivé l'adoption du terme de *multiactivité* et non de *multitasking* (Haddington, Keisanen, Mondada, Nevile, 2014). Alors que les autres approches évoquées sont basées sur des méthodologies utilisant l'observation ethnographique, des questionnaires ou interviews retraçant *post-hoc* ces activités ou des expérimentations en laboratoire, la perspective issue de l'analyse conversationnelle repose sur l'analyse détaillée d'enregistrements vidéo de la multiactivité dans ses contextes ordinaires d'accomplissement et dans le détail de son déroulement moment par moment. Cela permet de rendre compte de manière

approfondie des *méthodes* (au sens de Garfinkel 1967), c'est-à-dire des procédures et des techniques par lesquelles les participants résolvent les problèmes pratiques d'organisation et de coordination posés par la multiactivité.

En outre, cette approche ne définit *a priori* le phénomène comme historiquement contemporain ou écologiquement ancré dans un domaine spécifique, mais le traite comme un mode d'organisation possible, observable dans des contextes très divers, dans la sphère privée comme publique et professionnelle. Alors que le sens commun et de nombreuses études du *multitasking* ont amplement insisté sur les aspects négatifs de ces pratiques – considérées comme générant du stress cognitif et comme réduisant l'efficacité des travailleurs –, notre approche adopte la posture d'"indifférence ethnométhodologique" consistant à ne pas juger les phénomènes observés. L'enjeu est plutôt de s'interroger sur la manière dont les participants eux-mêmes traitent ce qu'ils sont en train de faire, en temps réel, à mesure qu'ils le font – dans une approche *emic*, c'est-à-dire sensible à la perspective locale des participants, telle qu'elle s'exprime dans la gestion de l'action en cours et non de manière *post hoc* élicitée par des questions du chercheur.

En analyse conversationnelle et ethnométhodologie, le phénomène est apparu comme un défi conceptuel et analytique dans un contexte scientifique caractérisé par l'adoption progressive de la vidéo pour documenter les interactions sociales. Cela s'est fait d'une part dans le domaine des *workplace studies* (Luff, Hindmarsh, Heath, 2000 ; Heath & Luff, 2000), qui s'est penché sur des situations de travail complexes, caractérisées par des activités multiples, médiées par des technologies, distribuées dans des espaces fragmentés et menées au sein d'équipes coprésentes ou distantes (Suchmann, 1997). Dans ce cadre, le fait que les personnes au travail passaient constamment d'un type d'activité à un

autre, participaient de manière ratifiée ou comme *overhearers* à des interactions multiples, et jonglaient avec des artefacts et interfaces complexes a permis de parler de *multiactivity settings* (Goodwin, 1996).

D'autre part, et plus généralement, le recours de plus en plus massif à la vidéo pour enregistrer des situations naturelles d'interaction sociale, dont Goodwin (1981) et Heath (1986) ont été les pionniers dès la fin des années 70, a ouvert de nouvelles perspectives sur l'activité sociale. En effet, la documentation vidéo permet d'avoir accès à l'interaction dans toute sa complexité multimodale – impliquant non seulement les ressources du langage mais aussi des gestes, du regard, du corps tout entier – et à son écologie complexe (Mondada, in press a). Cela a permis non seulement de développer des études de la *multimodalité* de la parole en interaction (la prise en compte de toutes les ressources, audibles et visibles, mobilisées par les participants pour accomplir leurs contributions à l'échange), mais aussi de la multimodalité dans des activités qui n'étaient pas uniquement basées sur la verbalité, voire où la parole avait un rôle mineur (dans la prise en compte, à côté de la conversation et des échanges institutionnels, d'activités comme l'opération chirurgicale, la réparation d'un moteur, la réalisation d'un plat en cuisine) (voir par exemple l'analyse des requêtes en salle d'opération, Mondada, 2014a) (Streeck, Goodwin, LeBaron, 2012). La vidéo a permis non seulement de prendre en compte une complexification et diversification des activités en interaction, mais aussi, à partir de là et sur la base d'un accès plus holistique à l'environnement spatial et matériel de l'interaction, de prendre en compte des situations où les participants s'engagent dans plusieurs activités – la multiactivité.

Si la *multimodalité* est nécessaire pour qu'il soit possible de coordonner la *multiactivité*, les deux ne se confondent pas : la multiactivité reste un cas particulier, complexe, d'interaction – à côté de la

monoactivité. Les deux sont organisées en mobilisant des ressources multimodales. La seconde reste relativement peu étudiée en analyse conversationnelle (mais voir Haddington, Keisanen, Mondada, Nevile, 2014, ainsi que des analyses importantes sur la multiactivité en conduisant la voiture, Laurier, 2002, 2004, Haddington & Rauniomaa, 2011; Nevile 2012).

Dans cet article, nous décrivons les modes d'organisation de la multiactivité dans une diversité de contextes, en nous focalisant surtout sur les aspects temporels et séquentiels – qui constituent l'apport majeur de la perspective ethnométhodologique et conversationnelle et que nous avons particulièrement développé dans nos travaux (Mondada, 2006, 2008, 2009, 2011, 2014b).

2. Circonscrire le phénomène de la multiactivité

2.1. Enjeux

L'analyse de situations où les participants s'engagent dans la multiactivité soulève plusieurs questions conceptuelles cruciales pour l'étude de l'interaction sociale.

- Comment distinguer analytiquement plusieurs activités ? comment identifier que les participants s'engagent dans une activité ou plusieurs ?
- Dans une perspective ethnométhodologique et conversationnaliste, comment montrer que les participants s'orientent de manière spécifique vers la multi- vs mono-activité ?

Cela pose la question de la reconnaissabilité (*accountability*, Garfinkel, 1967) de l'activité dans laquelle ils sont engagés, et de la

catégorisation de cette activité (Sacks, 1992) dans leur perspective. Si les définitions de l'activité sont multiples dans la littérature (voir par exemple Engeström et al. 1999), la question n'est pas ici de trancher par une définition *a priori* d'un point de vue théorique mais d'identifier des définitions incarnées dans le formatage spécifique des actions des participants.

- Comment est gérée, coordonnée, organisée la multiactivité?
- Quelles ressources multimodales organisent la multiactivité? Y a-t-il une façon spécifique de les mobiliser et de les distribuer dans ce cas?
- Quel type d'organisation séquentielle et temporelle caractérise spécifiquement la multiactivité ?

Ces questions concernent la manière dont on peut approcher analytiquement la multiactivité sur la base de ce que l'on connaît de l'organisation séquentielle de la parole en interaction. Cela amène à une focalisation particulière sur la séquentialité, ainsi qu'un questionnement sur la temporalité de l'interaction – à la fois sur les relations de *simultanéité*, centrales pour la multiactivité autant que pour la multimodalité, et de *successivité*, centrales pour la séquentialisation de l'interaction.

- Est-ce que tous les participants sont également engagés dans la multiactivité ou bien y a-t-il des différences et des asymétries ? y-t-il des engagements plutôt individuels ou plutôt collectifs ? sont-ils vus et reconnus collectivement ou bien accessibles seulement à des participants particuliers ?

Ces questions interrogent la dimension intersubjective de la multiactivité, avec des effets liés à de possibles asymétries concernant à la fois l'engagement dans et l'interprétation de ce qui se passe.

Dans ce qui suit, et afin de commencer à répondre à ces questions, nous donnons quelques exemples d'entrée en multiactivité.

2.2. Transitions de la mono- à la multiactivité

Cette section offre quatre exemples de transition d'un engagement dans une monoactivité vers la multiactivité, qui permettront de souligner quelques caractéristiques mais aussi une certaine variabilité de la multiactivité.

2.2.1. De la conversation téléphonique à la multiactivité à l'écran dans un centre d'appels

Les environnements technologiquement riches ont souvent été traités comme emblématiques des conditions de travail contemporaines qui permettent voire invitent à la multiactivité (Dachary & Licoppe, 2007). Les centres d'appels en sont un bon exemple (Mondada 2008).

Le premier extrait est tiré de l'enregistrement vidéo du travail d'une opératrice (OPE) dans un centre d'appel. Elle répond aux difficultés d'automobilistes espagnols en France dans le cadre d'un contrat d'assurance. Dans l'extrait, elle est en contact téléphonique avec un client, Jordi (JOR), parlant espagnol, et avec un mécanicien (MEC), parlant français, censé le dépanner sur place, mais qui a des problèmes à le localiser précisément (pour une analyse du cas voir Mondada, 2010). Nous rejoignons l'action alors que l'opératrice demande à Jordi où il a quitté l'autoroute et traduit cette information pour le mécanicien, qui manifeste sa non-reconnaissance du lieu ainsi identifié :

Extrait 1 (cadillac 245)

1 OPE pero: de burdeos/ venia:: hace cuanto::: habia
 >>penchée vers le téléphone, combiné en main---->
 2 quit- habia dejado:: burdeos?
 3 (0.8)
 4 JOR ah no se:\ pues veinte kilometros/ asi\
 5 OPE voilà: e- à peu près à vingt kilometres de bordeaux/ i me dit
 6 (1.5)
 7 MEC alors là:: je sais pas\% j'sais pas où i sont *hein\ là
 ope *se relève-->
 fig #1
 8 je suis in*capable de:
 ope -->*se gratte la tête-->
 fig #2 #3



9 (0.5)
 10 MEC e[*h::: * %mais ils son- mais ils sont à cadillac même?% (.) * &
 11 JOR [()
 -->*,*,*, *reg et manipule ses papiers-----*
 fig #4 #5



Durant la séquence question/réponse (1-2, 4) et sa traduction (5) l'opératrice est penchée vers le combiné du téléphone qu'elle tient à la main à côté de l'appareil – dans une position qu'elle conserve depuis le début de l'appel, 3 minutes plus tôt. Le mode main libres est activé – pour permettre l'enregistrement – mais elle se penche quand même vers le combiné, manifestant ainsi corporellement son orientation vers la conversation téléphonique en cours (Figure 1). Jusqu'ci l'opératrice est entièrement engagée dans la conversation téléphonique – en mode mono-activité.

Le mécanicien répond à la traduction de l'information (7-8) d'une manière qui révèle clairement son incompréhension, voire son incompétence à traiter le problème en cours : toutes les constructions verbales qu'il utilise sont à la forme négative, thématissant son non-savoir ; la dernière est incomplète. Il est intéressant d'observer en détail la manière

dont l'opératrice traite cette réponse, qui manifeste une absence de savoir de la part de celui qui est censé savoir où se trouve son client : elle modifie sa posture corporelle au fil du développement incrémental du tour du mécanicien, en se redressant d'abord (Figure 2) et en se grattant la tête ensuite (Figure 3) – un geste d'auto-contact qui dans cette position séquentielle manifeste une incertitude. L'action suivante du mécanicien consiste à poser de nouvelles questions (10, 12) – montrant que le problème est loin d'être résolu. Durant ce tour, l'opératrice continue à bouger, en se tournant vers sa table de travail : elle regarde les papiers devant elle (Figure 4) et prend en main son stylo (Figure 5). Alors que le tour du mécanicien continue, avec une nouvelle formulation de la question (12), elle se tourne vers son écran, allonge une main vers la souris (Figure 6) et s'oriente totalement vers le PC, en abandonnant le combiné (Figure 7). Elle initie aussi une nouvelle action, consistant à se connecter à Internet Explorer et à chercher un site fournissant des cartes et des itinéraires. Pendant qu'elle se connecte, elle répond à la question du mécanicien (14-15).

Cet extrait montre plusieurs aspects de la multiactivité de l'opératrice :

- une réorientation du corps qui rend pertinents d'autres objets dans l'environnement, ressources pour une autre activité,
- à un moment séquentiel particulier, correspondant à une entrave de la progressivité de l'interaction téléphonique et à un manque de compétence de la part de l'interlocuteur censé résoudre le problème ;
- un engagement dans une activité nouvelle, au PC, orientée vers la solution du problème,

- tout en continuant à produire une réponse à une question, i.e. une contribution séquentielle pertinente et attendue au niveau de la conversation.

2.2.2. *Cuisiner en silence ou cuisiner en bavardant*

La multiactivité caractérise souvent des activités impliquant des pratiques manuelles et gestuelles, manipulant souvent des objets, des instruments, des artifacts. La préparation de plats en cuisine en est un exemple typique, ainsi que la chirurgie (cf. 2.2.3.).

Le second extrait est donc tiré d'un enregistrement vidéo d'un cours de cuisine pour anglo-américains à Paris, où 4 apprentis sont en train de préparer les ingrédients du repas. Au début de l'extrait Mary remue la préparation pour le soufflé dans une casserole, alors que Tobias casse méticuleusement des œufs en mettant le jaune dans la casserole et le blanc dans un récipient à part ; Tom et Rita regardent Tobias, après lui avoir expliqué comment séparer le jaune et le blanc. Le tout se passe en silence, jusqu'à quand Mary, qui habite Baltimore, initie un topic conversationnel en posant une question à Rita, qui habite Los Angeles :

Extrait 2 (Cooking, cam4 4 7.00)

1 (12) 8
fig 8



2 MAR (does should) you eiver +come% to +baltimore?%
rit >>regarde les mains de Tob+reg Mar+
fia 82 83 8



3 *(0.2) *
mar **hochem nég**
4 MAR +I'm not sure+
rit +reg Mar avec petit nod+
5 +(0.3) + (0.3) +
rit +tourne visage souriant v Mar+sourit et reg Tob+reg Tob->
6 MAR for somebody who lives in LA would ((ri(t))
7 RIT
8 a +friend+ who (is;lives) in baltimore [I (had;have)
 ->+Mar---+Tob-->

Durant un long moment de silence, les participants sont engagés dans leurs tâches culinaires. Rita et Tom, qui ne sont pas en train de travailler, regardent attentivement ce que fait Tobias, le plus novice de tous (Figure 1).

Tout en continuant à remuer sa préparation, Mary initie un nouveau topic (2), qui n'est pas lié à ce qu'ils sont en train de faire et qui essaie de trouver avec Rita, qu'elle vient de rencontrer, un fond de connaissances communes, en l'interrogeant sur sa relation à la ville où elle réside.

La question de Mary introduit un changement de posture chez Rita, qui continue à observer Tobias (Figure 2), tout en alternant avec des regards rapides vers Mary (Figure 3), avant de regarder à nouveau Tobias (Figure 4). Ce faisant, elle assume une double orientation, à la fois vers la question de Mary et vers l'activité de Tobias en train de manipuler les œufs. Cette double orientation se poursuit durant tout l'échange avec Mary, où Rita distribue ses regards envers les deux activités de manière subtilement distribuée (voir *infra* la suite de l'analyse).

Cet exemple montre une transition vers la multiactivité ayant des caractéristiques un peu différentes de la précédente :

- l'engagement dans la multiactivité concerne activement surtout les deux participantes (Tobias par exemple ne relève jamais les yeux vers elles), mais elle est publiquement accessible à tous – alors que dans le cas du centre d'appel la multiactivité ne concerne que l'opératrice et est invisible et non manifestée pour les autres ;
- le passage de la mono- à la multiactivité se fait d'une activité silencieuse à une activité à laquelle se superpose une conversation. Dans le cas du centre d'appel, c'est la deuxième activité qui est silencieuse. On observe ainsi une distribution variable des types d'activités et des ressources principales qui les caractérisent, selon les types de multiactivité ;
- une question qui se pose est celle de la hiérarchisation possible de ces activités, que nous reprendrons plus bas.

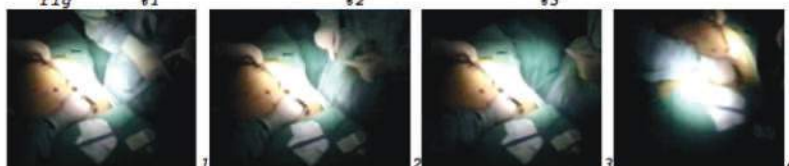
2.2.3. *De l'opération à la démonstration de l'opération en chirurgie*

La salle d'opération est un contexte professionnel exemplaire des terrains étudiés par les workplace studies – caractérisé par un espace

complexe, des technologies, des cadres participatifs éclatés et des objets manipulés. L'extrait suivant est tiré d'un corpus d'enregistrements vidéo d'opérations chirurgicales (voir Mondada, 2003, 2011, 2014b). L'opération est filmée par un dispositif de vidéoconférence pour être transmise dans un amphithéâtre à un groupe de médecins en formation continue qui la suit en direct. Nous rejoignons l'événement lorsque, après la pause de midi, l'amphithéâtre se remplit à nouveau – alors que le chirurgien a continué à opérer sans discontinuer et s'apprête à installer une prothèse. L'expert, qui fait office de chairman dans l'amphithéâtre, l'informe qu'il est à nouveau connecté.

Extrait 3 (TC1106_K1D2_56.11)

1 SUR par exem- par exemple ici/
 >>se retourne et s'en va->
 (0.3)
 2 SUR j'[cherche le réservoir que j'veux] accrocher
 3 EXP [ah voilà/ (de nouveau on l')entend]
 (0.4)
 4 SUR j'sais bien que j'demande beaucoup/ mais:
 (1.4)
 5 EXP i faudrait l'prévenir qu'il est en +ligne+
 sur -->+revient+
 6 SUR +(2.8)
 sur +s'en va->
 7 EXP huh
 (0.8)
 8 SUR oui henri/
 (0.7)
 9 EXP okay jean-louis/
 10 SUR oui/
 (0.3)
 11 EXP euh+ everybody is euh (0.4) in the:: in [the auditorium/
 12 SUR [ah
 ->+revient avec un instrument->
 13 EXP [so: if you can comment what you are +doing/
 14 SUR [eh but +se retourne->
 15 SUR dis on a le: on a le: l'image ici/
 16 ASS xx
 17 SUR ah %okay%+ ben alors/ %(0.6)+ euh: we we% try to improve
 ->+se place dev patient+se tourne v la droite->
 fig #1 #2 #3
 18 the +the point +of view/%
 19 ass +repositionne caméra+
 20 fig #4



La connexion son est rétablie pour l'amphithéâtre (1) quand le chirurgien est en train de chercher des instruments : il les demande à son équipe (1, 3, 6), tout en se détournant du théâtre de l'opération pour aller les chercher. La vidéo le rend observable alors qu'il est engagé dans un moment collaboratif plutôt délicat – manifestant un soutien manquant du côté de son équipe – et qu'il n'est pas en train d'opérer ni de se tenir auprès du patient.

Par ailleurs la prise de vue est plutôt mauvaise, avec une lumière insuffisante qui entoure le théâtre de l'opération de noir et qui ne permet pas vraiment de voir le corps du patient.

L'expert constate d'abord que la connexion sonore est rétablie (4), en chevauchement avec la parole du chirurgien qui manifestement ne l'entend pas (il n'y a aucune réaction de sa part) – ce qu'il manifeste aussi en demandant de lui signaler la reprise de la visioconférence (8).

Le chirurgien continue à aller et à venir auprès du patient. Finalement il semble avoir été informé de la connexion (détail non audible dans cet enregistrement) et rétablit le contact avec l'expert (12), par un échange de *summons* (12-15). L'expert lui notifie ensuite la connexion (17), ce qui semble le prendre de surprise (18, 20, 21).

Cette notification s'accompagne aussi d'une requête, qui initie précisément l'entrée en multiactivité (19), où il ne s'agit plus seulement d'opérer (monoactivité en cours jusque là) mais aussi de « commenter », donc aussi de démontrer l'opération pour le public (multiactivité).

Une fois averti, le chirurgien change de posture. Il vérifie la connexion vidéo avec son équipe (21) en se tournant vers l'arrière de la salle (Figure 1), et quand il a obtenu une réponse (22) il se retourne (23, Figure 2), alternant du français (*ah okay\ ben alors*, 23) à l'anglais (*euh: we we try to impro:ve the: the point of view*, 23-24), se tournant vers sa droite (Figure 3) où manifestement se trouve l'assistant en charge de la caméra externe. Ce qu'il dit en anglais est une verbalisation de l'action en cours, qui en même temps est orientée vers une amélioration de la prise de vue pour le public (comme le montre la réponse de l'assistant réorientant la caméra, Figure 4).

Cet extrait montre un autre cas de multiactivité :

- l'engagement dans la multiactivité peut être déclenché par différents types d'action – le passage à une séquence conversationnelle non liée à l'activité en cours comme dans la cuisine, ou bien le passage à une activité didactique liée à cette activité, sollicité par le coordinateur de l'événement, comme dans la démonstration chirurgicale ;
- cet engagement peut se réaliser immédiatement (comme dans l'extrait précédent) soit en demandant un travail interactif, des conditions technologiques, et un repositionnement graduel, comme ici. Il peut ainsi manifester aussi un caractère aproblématique (extrait 2) ou plus problématique (extrait 3).

2.2.4. Parler en conduisant

Les interactions en voiture sont un contexte qui a suscité une très ample littérature sur le *multitasking* d'abord, sur la multiactivité (Haddington & Rauniomaa, 2011, Nevile, 2012) ensuite – intéressés à la multiplicité des activités qui pouvaient être effectuées en même temps dans l'habitacle (Laurier, 2002). L'extrait suivant est tiré d'un enregistrement vidéo d'une série de trajets en voiture. Rolla (conductrice) et Léa (passagère) sont en train de sortir de la ville pour se rendre en banlieue. Nous rejoignons l'action lorsqu'elles sont arrêtées à un feu rouge. Léa est en train de parler du lieu où elle a passé le week-end et où elle se rend souvent en vacances, en Ardèche :

Extrait 4 (1507R306av – 2.29-3.09)

1 LEA %donc c'est vraiment au nord/
rol >>regarde Lea-->
eve >>feu rouge->
fig %1



2 ROL oui donc c'est la haute ardèche [quand %mêm
lea %reg Rol-->
3 LEA [mboui
4 (0.6)
5 LEA [oui] %
-->%
6 ROL [où i fait] froid d'habitude
7 LEA ben ouais/ ben* l'hive:r euh/ tu sais c'est: +y a des
eve --->feu vert
rol -->*reg devant elle->
rol +eng vitesse->
8 xxx/ +c'est pas pratica:ble euh/
rol +la voiture démarre->
9 (2.4)
10 LEA et là-bas/% donc la journée euh:/
fig %2



Alors que la voiture est arrêtée au feu rouge, Rolla écoute le récit de Léa en étant tournée vers elle et en la regardant (Figure 1). Elle contribue aussi par des commentaires sur la localisation du lieu (2) et ses caractéristiques (6), partageant avec Léa une connaissance des lieux.

Lorsque Léa lui répond, ligne 7, Rita se tourne vers la route en face d'elle, et dès que le feu passe au vert insère la vitesse, et démarre. A partir de ce moment, Rolla ne va plus regarder Léa mais restera fixée sur la route en face d'elle (Figure 2). Alors que Léa continue à élaborer sa

description du lieu de vacances (7-8, 10), Rolla ne lui répond plus (9) et n'ajoute plus aucun commentaire. On assiste donc – comme dans les autres cas - à un changement radical de posture de Rolla, durant l'attente au feu rouge et durant les moments suivent le passage au vert.

Ce court extrait, dont on analysera la suite plus bas, montre quelques caractéristiques supplémentaires de la multiactivité :

- Certaines ressources sont distribuées différemment en situation de monoactivité ou de multiactivité. C'est le cas ici du regard: disponible d'abord pour l'échange conversationnel, il est ensuite concentré sur la conduite. De même la parole est raréfiée du côté de la conductrice en situation d'engagement intense dans le trafic.
- Il y a une asymétrie entre la conductrice et la passagère, cette dernière continuant son discours, tout en regardant la route, alors que la conductrice ne manifeste pas de réception active de ce que son interlocutrice est en train de lui dire.

2.3. Organisations locales de la multiactivité : temporalité et orientations des participants

Les exemples analysés ci-dessus de transition de la mono- à la multiactivité ont soulevé un certain nombre de questions et indiqué quelques pistes de réponse permettant de mieux circonscrire le phénomène. Elles concernent la question de la temporalité, celle des ressources mises en œuvre et celle de la catégorisation éémique de la multiactivité.

2.3.1. Temporalités et ressources multimodales spécifiques à la multiactivité

La question de la temporalité est au cœur de la démarche ethnométhodologique et conversationnaliste (Rawls, 2005 ; Mondada, 2007), qui mettent l'accent sur l'action telle qu'elle s'organise de manière locale en se déployant moment par moment. Cette perspective insiste sur l'action en train de se faire plus que sur ses résultats : l'action émerge dans le temps et son formatage est donc sensible aux contingences du contexte comme à celles de l'interaction. Les travaux de linguistique interactionnelle ont montré la manière dont la temporalité de la parole pouvait s'infléchir, se transformer, s'ajuster à ces circonstances (voir par exemple les travaux sur la syntaxe incrémentale de Auer, 2009 et sur les incréments, Schegloff, 1996, Ford, Fox, Thompson, 1996). Malgré une riche littérature sur les chevauchements, ces travaux ont surtout insisté sur le déploiement linéaire et successif de la parole. Les travaux sur la multimodalité ont montré que cette séquentialité de la parole était plus complexe dès que l'on prenait en compte les temporalités multiples de la parole, du geste, du regard, des postures du corps (Mondada, in press b). Celles-ci s'organisent en une série de simultanités organisées séquentiellement, en s'orientant parfois vers des points de synchronisation communs, parfois non – certaines ressources se déployant avec des temporalités différentes, plus lentes ou plus rapides (p.ex. un vaste geste de pointage vs. un pointage du menton) et se rapportant à la parole ou à l'action en cours selon différents modes de coordination temporelle. Cette stratification de simultanités est bien visible dans les transcriptions multimodales, où chaque ligne numérotée de la transcription correspond à une durée temporelle coordonnée avec d'autres lignes synchronisées par rapport à elle.

La multiactivité ajoute encore à cette complexité, en multipliant ces séries simultanées pour autant d'activités concernées. Cela montre un enjeu central de la multiactivité, qui est le conflit possible entre la manière

compétitive ou exclusive dont des temporalités relevant d'activités différentes peuvent s'incarner. Pour donner un exemple simple, il n'est pas possible de s'engager dans un regard mutuel avec son interlocuteur et en même temps de regarder la route devant soi en conduisant – ce que montre bien l'extrait 4. La question est de savoir comment les participants résolvent ce problème. Deux solutions caractérisent la multiactivité (Mondada, 2011, 2014b) :

a) un *agencement temporel* qui offre un slot temporel distinct aux ressources concurrentes (pour reprendre l'exemple de la conduite, un regard vers la route suivi d'un regard rapide vers l'interlocuteur). Ceci impose aux interactants de choisir la temporalité praxéologique à privilégier à un moment donné – donc à hiérarchiser leurs activités (par exemple le regard vers l'interlocuteur peut être plus ou moins retardé par rapport à l'action de conduire, selon des contraintes différentes relevant de la conversation et/ou de la conduite).

b) une *distribution de ressources* qui permet d'agencer des temporalités simultanées (par exemple, la production d'un hochement de tête destiné à l'interlocuteur alors que le regard est tourné vers la route). Ceci met les interactants face à la question du choix de ressources pour implémenter leurs actions : si certaines actions peuvent être formatées par des ressources différentes (par exemple je peux initier une réparation en disant *quoi ?* ou bien en avançant mon menton et en soulevant mes sourcils), il n'est pas toujours possible de distribuer les ressources de manière étanche et mutuellement exclusive (par exemple durant une opération chirurgicale, s'il est possible d'effectuer une requête à son assistant de manière tacite – cf. Mondada, 2014a – il est difficile d'expliquer l'anatomie en se limitant à pointer avec le bistouri). Par conséquent, les ressources multimodales sont la plupart du temps imbriquées dans différentes activités.

Ces deux solutions génèrent donc une série de choix que les participants ont à effectuer moment par moment lors de l'organisation émergente de la multiactivité. Nous les discuterons en offrant un modèle de la temporalité de la multiactivité ci-dessous.

2.3.2. Catégorisations émiques de la multiactivité

Quand a-t-on monoactivité et quand transite-t-on vers la multiactivité ? Parler de multiactivité suppose l'identification et catégorisation de deux activités au moins, qui sont effectuées en même temps. Cette catégorisation peut être faite de deux manières. D'une part, dans une perspective *etic*, on peut adopter une définition *a priori* de l'activité. Or si de nombreux modèles traitent de l'activité, aucun ne semble en donner une définition satisfaisante pour une analyse détaillée des engagements multiples des participants. Les travaux sur la multiactivité et le *multitasking* adoptent souvent une vision très générale des activités en jeu et n'analysent pas cet enjeu à un niveau de granularité détaillé (et c'est d'ailleurs ce qui leur permet de parler globalement d'activités effectuées simultanément, même si en fait elles sont distribuées successivement dans le temps). En analyse conversationnelle, la notion d'activité est discutée mais sa définition n'est pas résolue (voir Robinson, 2014). C'est pourquoi, d'autre part, une vision alternative – *emic* – est nécessaire pour permettre une meilleure compréhension globale de la notion et une analyse détaillée précise. Dans ce cas, l'enjeu est de décrire l'orientation des participants vers la multiactivité.

Décrire l'orientation des participants n'est pas toujours chose aisée. Cette orientation peut se manifester dans un *monitoring* de l'action par les participants et par leur ajustement à cette action. L'orientation est documentée par le fait qu'elle est *sequentially and procedurally consequential*, c'est-à-dire qu'on peut la démontrer par les effets qu'elle a

sur l'organisation séquentielle successive (c'est ce que Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 : 729 appellent la *next-turn proof procedure* – en référant par là à l'administration de la preuve en analyse conversationnelle, consistant à démontrer la pertinence d'un phénomène en montrant que les participants, au slot suivant, organisent leur action en le prenant en compte, par exemple en y répondant d'une manière ou d'une autre - c'est-à-dire en s'orientant vers lui).

Les participants catégorisent et s'orientent vers la multiactivité de différentes manières.

D'une part, au sein même d'un événement, on peut trouver des *descriptions post-hoc et rétrospectives*, qui explicitent le fait qu'il y a eu multiactivité. En voici un exemple, situé à la fin d'une opération chirurgicale durant laquelle le chirurgien a interdit toute question au public connecté par visioconférence. Alors que l'expert coordonnant l'interaction entre le public et le chirurgien le remercie (1), le chirurgien explicite rétrospectivement l'impossibilité de s'engager dans une quelconque explication durant l'opération (3, 7-8, 10):

Extrait 5 (TC_27028_k2_dv2 42.35_too_concentrated/e18MA)

- 1 EXP thank you charles
 2 (0.3)
 3 SUR I'm sorry I was too concentrated to ah (.)
 4 EXP no no no [no
 5 SUR [take some comments
 6 EXP we admire your tech[nique () as dissection
 7 SUR [this this particularly needs]
 8 I need one hundred percent concentration
 9 EXP yeah [yeah yeah
 10 SUR [because of the movements
 11 EXP we understand
 12 SUR okay

Le chirurgien répond au remerciement (1) en s'excusant (3) de ne pas avoir pu mener à bien l'explication de l'opération – montrant ainsi que cette dernière était normativement attendue voire requise dans ce type de connexion vidéo en direct avec la salle opératoire. Le besoin de «

concentration » est un argument mentionné deux fois (3, 8) pour rendre compte de sa non disponibilité. L'expert d'ailleurs s'aligne immédiatement en minimisant le problème (4, 6, 9).

Dans ce cas, l'*account* ex-negativo est donné rétrospectivement. Il peut toutefois aussi être donné en temps réel, comme c'est le cas, dans la même opération, lorsqu'un participant à la visioconférence demande s'il est possible de poser une question au chirurgien et qu'on lui répond négativement :

Extrait 6 (TC 27028 k2 dv1 45.40 no_questions / e17MA)

```

1  PUB    it's possible to to ask to mister vink if eh (0.3) [the use]
      sur  >>en train d'opérer-->>
2  EXP
3          can-] for the moment we cannot ask any qu[estion to doctor vink [no\ we
4  PUB                                          [okay right
5          (1.0)
6  EXP    he would be very upset .H .H .HH
7          (0.4)
8  EXP2   Ah AH
9          (0.4)
10 EXP    °hhh°
11        (1.1)
12 EXP2   we have been told that e:h (0.6) the comments and the
13         questions sh::ould be put, (0.2)
14 EXP    hum
15 EXP2   when they're in view of the gland\

```

Alors que le chirurgien est en train d'opérer en silence, le participant s'oriente, dans le formatage même de sa question (comme étant possible ou non) (1), vers l'éventualité que ce ne soit pas le cas. L'expert lui répond d'ailleurs de manière préférentielle – rapide et courte (2), tout en fournissant une thématization de l'interdiction de poser des questions (3). L'ajout en post-complétion (6) s'oriente aussi vers l'évidence de l'interdiction, qui est partagée par le fait que le second expert s'aligne avec le rire (8). Celui-ci ajoute ensuite une explication pour le public (12-15), qui indique jusqu'à quel moment (défini en termes d'étapes dans la procédure chirurgicale) les questions sont impossibles.

Cela permet de définir ce moment de l'opération comme délicat et comme interdisant tout passage à la multiactivité.

Ces *accounts* sont semblables dans des activités fort différentes – comme en témoigne ici un extrait tiré du cours de cuisine, qui invoque lui aussi la concentration, cette fois en temps réel, pour mettre fin à la multiactivité. Tom est en train de raconter une histoire, mais Ginette, la chef de cuisine, attire leur attention sur la préparation culinaire :

Extrait 7 (cam6_mob_9 1.58 = Cam5_6 2.40)

1 GIN so we wanna hear the rest of your stories/ but/
 2 (.) maybe (0.4) w:e need to concentrate/
 3 MAR ((rire))
 5 GIN [so:
 6 TOM [xxx (.) [cos because I haven't been away for that long
 7 GIN [let me:/
 8 all ((rire))
 9 GIN yeah but I wanna hear/ but simply [xx xx
 10 TOM [((rire))

Ici Ginette oppose explicitement les deux cours d'action – *hear* [...] *the story* et cuisiner – en indiquant que la « concentration » implique une priorisation de la seconde sur la première, tout comme l'opération avait priorisé sur son explication dans les cas précédents.

Il est donc possible de documenter la multiactivité par les *accounts* qui sont donnés par les participants – qui souvent sont donnés de manière négative et en manifestant une impossibilité de s'engager ou de continuer dans la multiactivité. Le propre des thématisations est d'être déclenchées par une situation problématique (Garfinkel, 1967) – qui dans notre cas indique les *limites de la multiactivité*.

Or les *accounts* ne se confondent pas avec l'*accountability* et ne sont pas la seule manière de l'assurer (Garfinkel, 1974 : 17). Cette dernière est, surtout lorsque l'organisation de l'action est aproblématique, généralement tacite et implémentée dans le formatage et la construction de l'action elle-même. C'est pourquoi nous nous tournons maintenant vers

l'organisation détaillée de la temporalité, où l'*accountability* se manifeste de manière incarnée.

3. Trois régimes temporels pour l'organisation de la multiactivité

Sur la base du corpus d'opérations chirurgicales vidéo-transmises à un public de médecins en formation continue, nous avons défini trois régimes temporels pour la multiactivité (Mondada, 2011, 2014b). Ce chapitre en montre la généralité à travers des contextes très différents. Aux fins pratiques de la synthèse visée par ce chapitre, nous résumons ces trois régimes sur la base de quelques exemples clairs, avant d'analyser la manière dont ils se manifestent dans les corpus introduits dans la première partie.

L'organisation temporelle de la multiactivité rend compte des contraintes temporelles sur la distribution des ressources multimodales (cf. supra) :

- soit les deux activités peuvent se développer de pair de manière simultanée en mobilisant des ressources multimodales complémentaires de manière non concurrentielle pour leur organisation – et on a là une réalisation qui tend vers le maintien de la simultanéité des activités, dans un régime que nous avons appelé *parallèle* ;
- soit les deux activités se développent selon des modalités variables de micro-alternance, en mobilisant des ressources partiellement concurrentielles et devant être distribuées dans le temps – à donner une réalisation caractérisée par une successivité souvent très rapide des activités, alternant entre suspensions et reprises, dans un régime que nous avons appelé *imbriqué* ;

- dans certains cas, cette alternance peut résulter être de plus en plus difficile, menant non seulement à des suspensions momentanées mais aussi à un abandon d'une des deux activités : on atteint là les limites de la multiactivité, dans un régime que nous avons appelé *exclusif* et qui porte à la reprise de la monoactivité.

Dans ce qui suit, nous donnons des exemples de ces trois régimes.

Le *régime parallèle* se caractérise par une poursuite des deux activités de manière non seulement simultanée mais aussi fluide, sans discontinuités, sans perturbations. En voici un exemple :

Extrait 8 (Stoppa)

1 SUR the only one who has/ (0.5) who I (.) personally believe in
 >>en opérant sans discontinuer--->>
 2 and who has a large experience .h (0.5) and who had a very
 3 good follow up/ (0.6) is::/ stoppa\ (0.8) and stoppa/
 4 (0.2) eh used a large piece of mesh hh\

L'explication de la technique de Stoppa est donnée dans une syntaxe complexe, avec une pseudo-clivée contenant plusieurs relatives, qui préface et appuie une affirmation soutenant argumentativement le choix de la technique utilisée dans l'opération. Cet énoncé complexe est produit sans hésitations ni suspensions – et l'auto-réparation initiale (1) semble être due moins à l'opération qu'à la planification de la liste qui la suit (et à la transformation d'une pseudo-clivée avec un seul élément à une construction avec 3 arguments). Pendant ce temps le chirurgien est en train d'opérer avec une pince, dans des gestes s'enchaînant de manière continue et sans accros.

Le mode parallèle est donc caractérisée par une simultanéité des deux activités, chacune se déroulant de manière fluide et continue.

L'extrait suivant illustre le *régime imbriqué* (voir Mondada, 2011, extrait 18b pour une analyse approfondie de l'extrait complet).

Extrait 9 (2.52 coagCUP_18b)

```

1 SUR  *so the first step/* (0.4) coag/*+ (0.4)*
      *positionne crochet-*tend-----*coagule*
      ass                                +activ. coag
2 EXP  terrific
3 SUR  is: *to:/ (.) continue the dissection/* (.) coagulation/*
      *positionne crochet-----*tend-----*
4 SUR  +(1.3)* and *the mobilisa:*tion/ (0.8) coagulation/*
      *coagule* *positionne---*tend-----*
      ass                                +activ. coag
5 SUR  +(1.0) *(0.8)* *of (.) the:* liver/ (.) coagulation\*
      *coagule*,*,*,* *positionne-*tend-----*
      ass                                +activ. coag

```

Le chirurgien opère avec un crochet coagulant, dont la chaleur est activée par un assistant répondant au directif « coag ». Pendant qu'il opère en coagulant, le chirurgien explique ce qu'il fait. Le chirurgien mène donc de front deux activités – opérer et démontrer l'opération – en s'adressant à deux types de participants différents – son équipe et l'amphithéâtre. Les ressources linguistiques sont distribuées entre ceux deux activités, en organisant une subtile alternance entre les deux : le chirurgien replace son crochet, préparant le prochain coup de dissection coagulante, durant sa parole explicative ; il donne ensuite l'ordre de coaguler à son assistant, et dissèque le tissu durant une pause ou tout en continuant son explication. Ce qui caractérise cette réalisation du mode imbriqué est non seulement le placement de « coag » à des frontières de constituants syntaxiques de l'explication, mais plus radicalement l'ajustement de la temporalité des actions préparatoires et de coagulation à la temporalité de la syntaxe. Cela donne lieu à une alternance ordonnée, respectant les contraintes et les unités grammaticales et praxéologiques des deux activités en cours.

Le mode imbriqué se caractérise ainsi par des alternances coordonnées, ordonnées, négociant les temporalités respectives des deux activités, d'une manière qui peut être particulièrement bien ajustée, comme ici, ou bien plus abrupte ; ainsi que d'une manière qui peut

prioriser la parole explicative, comme en partie ici, ou bien l'opération (Mondada, 2014b).

Le mode imbriqué se caractérise par des micro-alternances rapides entre suspensions et reprises. Lorsque ces suspensions se prolongent et ne sont pas suivies de reprises, mais d'un abandon définitif, on passe à un *régime exclusif*, qui marque les limites de la multiactivité.

Extrait 10 (TC11068k3/20'02difficulty/e18TO/e14MA)

- 1 EXP euh jean-paul?
 2 SUR yes/
 3 EXP could you comment on the difficulty you have now?
 4 SUR YES eh (.) >oké oké/ c'est bon/ c'est bon/< (0.4)
 5 .h main- maintenant vous commencez à tirer s-
 6 (1.2)
 ((7 secondes omises))
 14 SUR continuez/ tirez encore/ (0.5) tirez encore/
 15 (6.3)
 16 SUR ouais mais vous n'passez pas l'anneau\
 17 (0.4)
 18 SUR my problem is that-
 19 (1.4)
 20 EXP tu dois ouvrir l'anneau complètement hein?
 21 (2.0)
 22 SUR non i passe pas\

Le chirurgien est aux prises avec un passage difficile, où il tente à plusieurs reprises de compléter la pose d'un anneau gastrique. L'expert s'oriente vers cette difficulté comme ayant suspendu l'explication – en procédant à une séquence *summons/answer* (1-2) et en lui demandant en anglais de commenter ce qui se passe (3), c'est-à-dire de s'engager à nouveau dans la multiactivité. Le chirurgien répond d'abord positivement en anglais (4) mais ensuite continue en français, en s'adressant à son équipe pour régler des problèmes opératoires. Ce qui est projeté par *YES eh* (4) est immédiatement suspendu et n'est pas réalisé, résultant ainsi abandonné. De même, ligne 18, le chirurgien s'oriente vers la reprise de l'explication, avec une thématization en anglais du problème, mais son énoncé est tronqué, et définitivement abandonné ensuite. L'expert lui-même intervient (20) pour aider son confrère avec une suggestion – en

quittant son rôle de chairman pour endosser celui de chirurgien, priorisant ainsi lui aussi l'opération sur la démonstration.

Le mode *exclusif* se caractérise ainsi par de fortes discontinuités et par des suspensions qui, n'étant pas reprises, deviennent au fil du temps des abandons. On passe ainsi de la mono- à la multi-activité.

4. Variations autour des régimes temporels

Ce que capturent les analyses détaillées de la temporalité de la multiactivité est son caractère dynamique et variable, caractérisé par des micro-alternances d'un mode temporel à l'autre, par des entrées et sorties de la multiactivité, et par une renégociation constante du statut des activités dans lesquelles sont engagés les participants – comme étant à prioriser ou non, comme pouvant être retardé ou non, comme pouvant être discontinuisé ou non, etc.

Nous allons voir à l'œuvre ces variations dans l'analyse de la suite des extraits que nous avons introduit dans la première partie de cet article – à l'exception de la chirurgie qui nous a déjà servi dans la section précédente.

Nous rejoignons la suite de l'extrait 1, après le moment où l'opératrice s'est tournée vers son PC pour s'engager dans une recherche internet en réponse à des problèmes de localisation rencontrés dans la conversation téléphonique, qui continue.

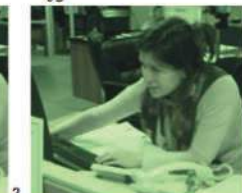
Extrait 11 (après l'extrait 1)

26 MEC il es- il est à *proximité d'une grande *route?*
 ope -->reg vers l'écran-->
 ope *enter* *mains s souris->
 fig #1



1

27 (0+.6)
 ope -->+...se tourne v téléphone-->
 28 OPE EH::: seño+r ¿esta cerca de una:: de una::: v*ia ¿grande?*
 -->reg son écran-----+le téléphone-->
 fig #2 #3 #4 *geste*



2

3

4

29 ¶(1.+4)¶
 écr ¶un nouveau formulaire apparaît¶
 ope -->reg l'écran-->
 30 JOR no es un pueblo MUY pequeño/* (0.2) es un pueblo muy pequeñito
 ope -->*remplit le champ «point de départ»
 31 MEC et qu'est qu'y a autour de ¶lui* (.)¶ autour de +lui y a¶
 ope -->*arrête d'écrire-->
 ope -->+reg téléph-->
 fig #5 #6



5

6

7

32 xxx il faudrait qu'il me dise* ce¶ [qu'il y a autour de lui\
 33 OPE [que-que mas ve-* ve
 ope -->*main gauche attrape tél*
 fig #7
 34 algun hote:l/ algun resta:u+rante: *algo¶ asi?+
 ope -->+regarde l'écran---+
 ope -->*mains sur le clavier-->
 fig #8



Le dépanneur pose une nouvelle question concernant la localisation de Jordi (26), pendant que l'opératrice regarde son écran et navigue sur Internet (Figure 1). Durant la pause qui suit la question, elle se tourne vers le téléphone, projetant sa prise de parole (27). Le formatage de son tour est caractérisé par une auto-réparation manifestant une recherche de mot (28). Il est organisé par plusieurs micro-alternances de la posture de l'opératrice, qui commence le tour tournée vers le téléphone (Figure 2), puis regarde son écran (Figure 3), et ensuite se retourne vers le téléphone durant la recherche lexicale, marquée aussi par un geste (Figure 4).

Durant la pause qui suit (29) une nouvelle page Internet apparaît ; le regard de l'opératrice se pose immédiatement sur l'écran; pendant la réponse, elle tape la localisation recherchée (30). Elle continue à taper pendant une nouvelle question du mécanicien (31), mais arrête (Figure 5) à un premier point de complétion pour regarder le téléphone (Figure 6), qu'elle prend en main juste avant sa prise de parole (Figure 7). Elle reprend son travail à l'écran durant le reste du tour, une fois celui-ci entamé (33-34, Figure 8).

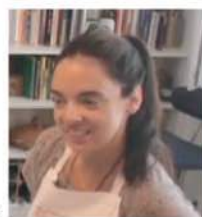
Ce court extrait montre la complexité du travail de l'opératrice, ainsi que son organisation finement ordonnée. En particulier, l'alternance du regard entre l'écran et le téléphone – qui matérialise l'attention vers la conversation – montre comment à différents moments séquentiels une activité est priorisée par rapport à l'autre. Le mode imbriqué montre ici que certaines positions interactionnelles, comme les pré-débuts et les débuts de tour, et certaines micro-pratiques interactionnelles, comme les

réparations, sont susceptibles de provoquer des alternances en mobilisant une variété de ressources multimodales. Toutefois la conversation au téléphone ne manifeste ici aucune discontinuité ni perturbation: une forme asymétrique de multiactivité se poursuit, dans laquelle est engagée une seule participante sans que cela ne soit publiquement manifeste ou reconnu.

La suite des activités en cuisine montre aussi la manière dont fonctionne le mode imbriqué :

Extrait 12 (continuation de l'extrait 2)

8 RIT [I (had;have) a +friend+ who (is;lives) in baltimore
 >>reg Tob----->+Mar---+Tob-->
 >>continue à remuer dans sa casserole->
 9 MAR %h+um:/ (0.2) there% is a restaurant +called the wild%berry\+
 rit ->+reg Mar et sourit-----+lève la tête vers Mar-->
 fig #1 #2 #3



10 +(0.3) which is a very smart xxxx+xxxxx/
 rit +reg Tob-----+reg Mar->
 11 (0.3)
 12 RIT oh ye+ah?+
 ->+lève la tête v Mar-->
 13 MAR where+ they would (display) all the: +farmers+
 rit ->+reg Tob-----+reg Mar et nods+
 14 +and+ fisher+men in the: (1.0) +xxxxer\
 rit +Tob+big nod+Tob-----+lève la tête v Mar->
 15 RIT RI+GHT/ +
 ->+big nod+reg Tob et nods->
 16 MAR °°xxxx food probably\°°+
 rit -->+
 17 (1.6)
 18 RIT hum
 19 (0.7)
 20 MAR °it's actually+ one of +our+ favorite+°
 rit ->+Mar-----+Tob-----+
 tob °a fini le dernier oeuf, prend le suiv°
 21 RIT °okay and the white °goes in the+re
 tob °appr l'oeuf du ramequin°remet l'oeuf de côté->
 +reg Tob et pointe-----+,,,,->
 22 TOB oh
 (4.°1)
 tob ->°vide le ramequin dans le bol->>

La continuation de la conversation entre Mary et Rita montre la manière dont elles organisent leur multiactivité : Mary est en mode parallèle, continuant à tourner la spatule dans la casserole ; Rita est en mode imbriqué, en alternant le regard entre les mains de Tobias (Figure 1) et Mary (Figure 2).

Cette alternance montre à nouveau la sensibilité de la multiactivité à des positions séquentielles importantes dans la conversation : Rita regarde Mary en début (9) et fin (10, 14) de tour, voire en fin possible de TCU (13), ainsi qu'à des points focaux du tour, comme le nom du restaurant (9, Figure 3) – exhibant ainsi son écoute et son intérêt. En outre, elle manifeste son orientation vers le destinataire quand elle lui répond (12), en soulevant sa tête vers elle. Elle organise ainsi différentes formes de *responsivity* de manière graduelle : le regard vers Mary (Figure 2) peut être renforcé par un lever de tête vers elle (Figure 3), qui peut aller de pair avec des réponses emphatiques (12, 15). En outre, la distribution des hâchements de tête, et en partie des sourires, montre comment Rita organise les mouvements de sa tête : lorsqu'elle fait des petits hochements de tête tout en regardant Tobias (15-16) elle distribue ses ressources faciales entre les deux activités dans lesquelles elle est engagée, parvenant à continuer à surveiller Tobias tout en donnant des réponses à Mary.

Les réponses de Rita restent toutefois minimales (voir 17-19) et n'apportent aucune contribution topicale, occasionnant des expansions de tour de Mary (16, 20). Ce moment séquentiel est particulier pour ce qui est de l'activité de Tobias que Rita est en train de monitorer : il a fini de séparer le jaune et le blanc et s'apprête à casser le prochain œuf (20). Rita intervient (21) avec une instruction, qui s'oriente vers une action imminente de Tobias, consistant à casser le nouvel œuf dans le ramequin où était resté le blanc précédent. La précision de son intervention, juste

après que Mary ait terminé son tour et juste avant que Tobias ne passe à l'action suivante, montre la manière dont elle ajuste temporellement les deux activités. En même temps, son instruction (21) implémente une autre forme d'imbrication, marquée par la transition d'un moment privilégiant la conversation à un moment privilégiant la cuisine – dans un renversement de leur hiérarchisation.

L'alternance et la hiérarchisation des activités est plus dramatique dans la suite de la conversation dans la voiture entre Léa et Rolla.

Extrait 13 (continuation de l'extrait 4)

9 (2.4)
10 LEA et là-bas/ donc la journée euh:/
11 *(0.8) on* | mourrait d'chaud\ (.) ¶après euh l'avantage/
eve | la voiture tourne à droite->
rol | *reg gau*
lea ¶reg droite-----¶gauche->
12 (1.6) °c'est:/ ¶(0.2) tout droit\°
fig #1



13 (0.8) ** (0.5)** | (0.5)
rol **nod-----**
eve -->la voiture continue tout droit->
14 LEA eh l'avantage c'est:¶ qu'dans la maison/ comme c'est
lea -->¶
15 des grosses pierres/ (0.7) il fait| assez frais en fait
eve -->ralentit en appr une queue
16 (0.7)
17 ROL *attends je fi+ni:s* +le::
*reg derrière-----*inspecte route devant->
rol +commence à changer de file->
18 (1.6) *(0.3)
rol *reg à sa gau-->
19 ROL AH oui/+ non\ mais c'est bon/ c'est là/
rol +va vers la gauche et reste sur la même file->
20 (0.4)
21 LEA °ousais\ (0.5) c'est bon°
22 (0.4)
23 ROL ah oui d'accord/ oké\ +°c'est bon\°
rol -->+conduit tout droit-->
24 (1.2)
25 ROL et le soir i fait frais/ c'est
26 ça qu'itu dis/
27 LEA [ben le soir euh/ oui faut mettre un PULL

Léa s'oriente vers le passage du feu rouge au feu vert en aménageant une pause (9), puis recommence sa description (10). Elle marque une pause importante (11), alors qu'une rotonde est à l'horizon, et que Rolla regarde autour d'elle. Léa regarde aussi et continue son tour lorsqu'elles s'y engagent. La voiture décrit un grand virage vers la droite, pendant lequel Léa commence un nouveau TCU (11) qui en projette un autre, suspendu alors que la voiture arrive à la hauteur de panneaux signalétiques (Figure 1), où un choix d'itinéraire se présente. Cela est traité par Léa qui ayant suspendu sa description, insère une indication spatiale (*°est:/ (0.2) tout droit\°* 12) d'une manière parfaitement synchronisée avec le mouvement de la voiture, donnant ainsi tout son sens au déictique spatial. Rolla y répond avec un hochement de tête (13) et elle s'engage dans la direction indiquée.

Alors que Rolla est continuellement absorbée dans le trafic, Léa organise son discours sur un mode imbriqué, en alternant entre bribes progressives de description et prise en compte de la route dans l'aménagement de ses pauses et dans l'insertion d'une instruction à la conductrice. Dans ce sens Léa n'est pas uniquement une partenaire de la conversation, elle agit aussi en co-conductrice.

Dès que la voiture continue sur une trajectoire droite (13), Léa reprend le tour qu'elle avait suspendu (14), le développant (14-15) et traitant ainsi les difficultés de circulation comme dépassées. Toutefois pour Rolla d'autres problèmes se présentent : elle a rejoint une double file, inspecte le trafic autour d'elle et commence à changer de file (17). En même temps, elle produit un *account* explicite de son engagement dans un mode exclusif – par la particule *attends* (voir aussi Keisanien, Rauniomaa & Haddington, 2014; Groupe ICAR, 2007) et par une thématisation de l'actualité de l'activité en cours (*je fini:s le::* 17) dont le non aboutissement incarne le mode exclusif lui-même. Finalement la difficulté

relative au choix de la file adéquate est résolue, observable à la fois dans la re-direction de la conduite et dans le tour verbal (19, 23), qui fait l'objet de l'alignement de Léa (21) manifestant son ralliement à l'activité exclusive de conduite.

Le passage au mode exclusif est clos de manière intersubjective et verbalisée, créant ainsi un nouveau *slot* pour une action suivante. Après que la voiture ait commencé une trajectoire rectiligne (23-24), il est significatif que ce soit Rolla, qui avait suspendu le récit de Léa, qui initie le retour à ce récit (25), en faisant explicitement référence à son dire précédent (26). Léa reprend ainsi son récit. La conversation reprend sans autre perturbation, sur un mode parallèle.

Cet extrait déploie ainsi, dans la multiactivité de la conversation et la conduite, voire de la conduite et la conversation, tous les modes d'organisation temporelle que nous avons relevés: régime parallèle, imbriqué et exclusif. Il montre l'extrême malléabilité des engagements en multiactivité, ainsi que la versatilité des orientations – souvent divergentes, parfois convergentes – des participants envers elle, liées à des asymétries de rôles dans l'activité.

5. Conclusion

Ce chapitre a proposé une approche unifiée et systématique du phénomène de la multiactivité du point de vue de l'analyse conversationnelle et de l'ethnométhodologie. Il a montré que « faire deux choses en même temps », selon une formulation qui relève autant du sens commun que de nombreuses études, est un phénomène en réalité bien plus complexe, qui demande à la fois une analyse dotée d'une granularité détaillée et une conceptualisation de la temporalité de l'interaction qui en considère les stratifications multimodales multiples. Une approche nourrie

d'une analyse d'occurrences enregistrées en vidéo et transcrites de manière approfondie permet de mieux spécifier une série de caractéristiques organisationnelles du phénomène de la multiactivité :

- différents régimes temporels, caractérisés par un ordre parallèle, imbriqué ou exclusif ;
- une distributions des ressources multimodales ajustée à l'une ou à l'autre activité ;
- dans les modes imbriqué et exclusif, une hiérarchisation des activités (qui au contraire tendent à être plus équilibrées dans le mode parallèle) ;
- des orientations plus ou moins explicites, verbalisées ou incarnées, des participants envers la multiactivité en cours ;
- une orientation vers la multiactivité comme souhaitée, voire attendue, ou au contraire comme néfaste et à éviter ; comme problématique ou aproblématique, comme routinière ou risquée (sans qu'il soit donc possible de la définir *a priori* comme négative, comme c'est souvent le cas dans la littérature sur le *multitasking*) ;
- impliquant des activités plus ou moins connectées entre elles ;
- des engagements symétriques ou asymétriques, convergents ou divergents des participants.

Dans tous les cas, ces caractéristiques et fonctionnements de la multiactivité demeurent hautement malléables et dynamiques, étant reconfigurés sans cesse par les choix organisationnels des participants. C'est pourquoi la multiactivité et ses régimes temporels nécessite d'une analyse fine, fondée à son tour sur une documentation et une transcription

détaillée de la temporalité de l'interaction sociale – dont elle révèle à la fois la richesse, la variabilité et la systématique.

Conventions de transcription

Les conventions utilisées sont celles qui ont été développées par le groupe ICOR pour le verbal et Lorenza Mondada pour le multimodal.

- [début du chevauchement
-] fin du chevauchement
- (.) micro-pause
- (2.3) pauses chronométrées
- = enchaînement rapide entre deux tours
- / \ intonation montante/ descendante\
- : allongement vocalique
- par- troncation
- °bon° segment murmuré
- extra segment accentué
- exTRA segment prononcé avec un volume plus fort de la voix
- ^ liaison
- .h aspiration
- h expiration (p.ex. lors d'un rire)
- ((rire)) phénomènes décrits
- < > délimitation des phénomènes entre (())
- xxx segment inaudible
- (il va) essai de transcription
- (va;a) multitranscription
- & continuation du tour de parole
- Notation des gestes et actions incarnées
- *pointe* indication du début/de la fin d'un geste ou d'une action
- ^pointe^ un symbole spécifique par participant est utilisé

- o+kay+ le symbole est inséré dans le tour verbal et est décrit à la ligne suivante
- amorce du geste
- ,,,, fin/retrait du geste
- ---- maintien et continuation du geste
- >> le geste ou l'action a déjà commencé avant le début de l'extrait
- ----> continuation du geste aux lignes suivantes
- ---->> continuation du geste après la fin de l'extrait
- rit le participant faisant l'action n'est pas le locuteur en cours
- fig indique en marge le positionnement de l'image (screen shot) dans le tour
- # indique dans le tour le lieu exact auquel l'image a été prise

Références

AUER, P. (2009). Online Syntax. Thoughts on the temporality of spoken language. *Language Sciences*, 31, 1-13.

DATCHARY, C., & LICOPPE, C. (2007). La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la "présence obstinée" des messages dans l'environnement de travail. *Activités*, 4(1), 4-29.

ENGESTRÖM, Y. MIETTINEN, R., and PUNAMÄKI, R-L (Eds) 1999. *Perspectives on Activity Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

FORD, C. E., B. A. FOX, & S. A. THOMPSON (2002) Constituency and the grammar of turn increments. In C. E. FORD, B. A. FOX & S. A. THOMPSON (eds.), *The language of turn and sequence*. Oxford: Oxford University Press, pp. 14-38.

GARFINKEL, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.

GARFINKEL, H. (1974). The origins of the term 'ethnomethodology'. In Turner, R. (Ed.), *Ethnomethodology*. Middlesex: Penguin, 15-18.

GONZÁLEZ, V. M. & MARK, G. (2005). Managing currents of work: Multi-tasking among multiple collaborations. In H. GELLERSEN et alii (Eds.) (2005). *Proceedings of the 9th European Conference on Computer-Supported Cooperative Work, 18-22 September 2005, Paris*. Amsterdam: Springer, 143-162.

GOODWIN, C. (1981). *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers*. New York: Academic Press.

GOODWIN, M. H. (1996). Informings and announcements in their environment: prosody within a multi-activity work setting. In Couper-KUHLLEN, E. & SELTING, M. (Eds.), *Prosody in conversation: Interactional studies*, pp. 436-461. Cambridge: Cambridge University Press.

GROUPE ICOR (Balthasar, L, Bruxelles, S., Mondada, L., Traverso, V.) (2007). Variations interactionnelles et changement catégoriel : l'exemple de *attends*. In : M. Auzanneau (éd.). *La mise en oeuvre des langues dans l'interaction*, Paris : L'Harmattan, 299-320.

GÜLICH, E., MONDADA, L. (2001). Analyse conversationnelle, in G. Holtus, M. Metzeltin, C. Schmitt (eds), *Lexikon der romanistischen Linguistik*, Tübingen: Niemeyer, Band I,2, 196-250.

HADDINGTON, P. & Rauniomaa, M. (2011). Technologies, multitasking and driving: Attending to and preparing for a mobile phone conversation in the car. *Human Communication Research* 37: 223-254.

HADDINGTON, P., KEISANIEN, T., MONDADA, L., Nevile, M. (Eds.) (2014). *Beyond multitasking: Multiactivity in social interaction*. Amsterdam : Benjamins.

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

HEATH, C., & LUFF, P. (2000). *Technology in action*. Cambridge: Cambridge University Press.

KEISANIEN, T., RAUNIOMAA, M. & HADDINGTON, P. (2014). Suspending action: From simultaneous to consecutive ordering of multiple courses of action. In HADDINGTON, P., KEISANIEN, T., MONDADA, L., NEVILE, M. (Eds.). *Beyond multitasking: Multiactivity in social interaction*. Amsterdam : Benjamins.

KENYON, S. (2008). Internet use and time use: The importance of multitasking. *Time & Society* 17: 283-318.

LAURIER, E. (2002). Notes on dividing the attention of a car driver. *Team Ethno Online*, 1, <http://www.teamethno-online.org.uk/Issue1/Laurier/gooddriv.html>.

LAURIER, E. (2004). Doing office work on the motorway. *Theory, Culture & Society*, 21(4/5), 261-277.

LOUKOPOULOS, L. D., DISMUKES, R. K. & BARSHI, I. (2009). *The multitasking myth: Handling complexity in real-world operations*. Aldershot: Ashgate.

LUFF, P., HINDMARSH, J., & HEATH, C. (Eds.). (2000). *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge: Cambridge University Press.

MONDADA L 2010 mob

MONDADA, L. (2003). Working with video: how surgeons produce video records of their actions, *Visual Studies*, 18/1, 58-72.

MONDADA, L. (2006). Multiactivité, multimodalité et séquentialité : l'initiation de cours d'action parallèles en contexte scolaire. In M.-C. Guernier, V. Durand-Guerrier & J.-P. Sautot (éds). *Interactions verbales, didactiques et apprentissage*. Besançon : Presses Universitaires de Franche Comté, 45-72.

MONDADA, L. (2007). Enjeux des corpus d'oral en interaction : re-temporaliser et re-situer le langage. *Langage et Société*, 121-122, 143-160.

MONDADA, L. (2008). Using video for a sequential and multimodal analysis of social interaction: Videotaping institutional telephone calls. *FQS (Forum: Qualitative Social Research)* (www.qualitative-research.net), 9(3).

MONDADA, L. (2009). The methodical organization of talking and eating: assessments in dinner conversations. *Food Quality and Preference*, 20, 558-571.

MONDADA, L. (2011). The organization of concurrent courses of action in surgical demonstrations. In Goodwin, C., LeBaron, C. & Streeck, J. (Eds.), *Embodied Interaction*, (pp. 207-226). Cambridge: Cambridge University Press.

MONDADA, L. (2012). Talking and driving: Multi-activity in the car. *Semiotica* 191 (1/4): 223-256.

MONDADA, L. (2014a). Instructions in the operating room: How surgeons direct their assistant's hands. *Discourse Studies*

MONDADA, L. (2014b). The temporal orders of multiactivity: operating and demonstrating in the surgical theatre. In Haddington, P., Keisanen, T., MONDADA, L., NEVILE, M. (eds.). *Beyond multitasking: Multiactivity in social interaction*. Amsterdam : Benjamins.

MONDADA, L. (in press a). An interactionist perspective on the ecology of linguistic practices: The situated and embodied production of talk. In Ralph Ludwig, Peter Mühlhäusler & Steve Pagel (eds.). *Language ecology and language contact*. Cambridge: CUP.

MONDADA, L. (in press b). Multimodal completions. In : Deppermann, A., Günthner, S., *Temporality in Interaction*. Amsterdam: Benjamins.

NEVILE, M. (2012) Interaction as distraction in driving: A body of evidence. *Semiotica*, 191, 1/4:169-196.

RAWLS, A. W. (2005). Garfinkel's conception of time. *Time & Society*, 14(2/3), 163-190.

ROBINSON, J. (2014). Overall structural organization. In SIDNELL, J., & STIVERS, T. (2013). *The handbook of conversation analysis*. Malden, MA: Wiley-Blackwell, pp. 257-280.

SACKS, H. (1992). *Lectures on conversation [1964-1972]* (Vol. 1 & 2). Cambridge: Blackwell Publishers. Edited by Gail Jefferson.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. A., & JEFFERSON, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. A., & JEFFERSON, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.

SALVUCCI, D. D. & TAATGEN, N. A. (2011). *The multitasking mind*. Oxford: Oxford University Press.

SCHEGLOFF, E. A. (1996) Turn organization: One intersection of grammar and interaction. In E. Ochs, E. A. Schegloff & S. A. Thompson (eds.), *Interaction and grammar*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 52-133.

SIDNELL, J., & STIVERS, T. (2013). *The handbook of conversation analysis*. Malden, MA: Wiley-Blackwell.

STREECK, J., GOODWIN, C. & LEBARON, C. (2011). *Embodied interaction: Language and body in the material world*. Cambridge: Cambridge University Press.

SUCHMAN, L. A. (1997). Centers of coordination: A case and some themes. In L.B. Resnick, R. Säljö, C. Pontecorvo, & B. Burge (Eds.), *Discourse, tools, and reasoning: Essays on situated cognition* (pp.41-62). Berlin: Springer.

Recebido em 02/2014

Aprovado em 02/2014

