

Chat et messagerie instantanée en réunion par webconférence : pratiques multimodales

Veyrier, Clair-Antoine

Télécom ParisTech
clair-antoine.veyrier@telecom-paristech.fr

1 Introduction.....	234
2 Corpus et méthode	234
<i>Figure 1 : Schéma de l'interface d'un dispositif de webconférence.....</i>	<i>235</i>
3 Coprésence, statut de participation et disponibilité.....	235
3.1 Manifestation d'une coprésence à distance : liste de contacts en MI et liste des participants en webconférence	236
3.2 Le <i>chat</i> en webconférence comme actualisation du statut participatif.....	236
3.3 La liste des participants de webconférence comme ressource pour la MI.....	237
(4a).....	238
4 L'écrit comme ressource multimodale pour l'aparté	239
4.1 Hétérogénéité des dispositifs et échange subordonné.....	239
(4b).....	240
(5).....	241
4.2 Aparté sur le <i>chat</i> de la webconférence	241
(6) 090317GIRD.....	242
4.3 Partage d'écran : modification de l'écologie de l'aparté écrite.....	242
<i>Figure 2 : Capture d'écran du double écran de l'exemple (5)</i>	<i>243</i>
<i>Figure 3 : Capture d'écran.....</i>	<i>243</i>
(7).....	245
5 Chat et progressivité de la réunion	245
(9).....	246
6 Conclusions.....	246
Références bibliographiques	247

1 Introduction

Les entreprises disposent d'un ensemble de dispositifs hétérogènes (téléphone, courriel, messagerie instantanée, vidéoconférence, audioconférence, webconférence...) pour communiquer et s'organiser. Cet entrelacement des dispositifs de communication favorise des usages différenciés et situés de ces outils (De Bailliencourt et al., 2007). La messagerie instantanée (désormais MI) et le *chat* ont déjà fait l'objet d'études au sein des organisations (Cho et al., 2006; Nardi, Whittaker, & Bradner, 2000; Quan-Haase, Cothrel, & Wellman, 2006). La MI contribue à préparer l'entrée en contact en négociant la disponibilité des personnes sur le même média ou un autre média (Nardi et al., 2000). La « présence obstinée » (Datchary & Licoppe, 2007) de la messagerie instantanée rend possibles d'autres modes d'engagement, basés sur l'interpellation, alors que le *chat* requiert « l'entrée » préalable des membres (Rintel, 2001). Ainsi, Licoppe et al. (2011 ; 2014) considèrent que les demandes d'information ou de clarification constituent l'usage principal de la messagerie instantanée en entreprise. Elle permet d'obtenir des informations en minimisant l'interruption (Garrett & Danziger, 2007).

Cet article vise à analyser les usages du *chat* et de la MI dans un environnement où les participants sont déjà engagés dans une activité commune. Il s'agit de rendre compte de la façon dont les participants mobilisent un ensemble de ressources multimodales pour l'organisation située de leurs actions au sein de réunions professionnelles à distance. Cette imbrication entre texte et parole a été traité dans un contexte éducatif (Gibson 2014), nous l'aborderons dans un contexte professionnel non expérimental. Nous examinerons plus particulièrement la façon dont les membres mobilisent des messages écrits quasi-synchrones (MI ou *chat*) dans l'activité de réunion par webconférence. Dans ce contexte, la MI ne se réduit pas à négocier la disponibilité des membres, mais constitue une ressource multimodale pour l'interaction sociale en cours. L'imbrication de plusieurs régimes sémiotiques (écrit et oral) et des outils de communication hétérogènes (webconférence et la MI externe) seront traité comme des phénomènes séquentiellement ordonnés qui ne peuvent être compris isolément de l'activité de réunion qui les occasionne, et auxquelles ils sont liés. La notion de multimodalité prend différentes acceptions selon les champs de recherche. Nous ne faisons pas référence à la multiplicité des « canaux » de communication, mais à l'ensemble de ressources mobilisées par les participants pour organiser leurs actions. La notion de ressource permet de ne pas hiérarchiser a priori les différentes « modalités » (Mondada, 2014).

Nous traiterons l'activité de réunion comme une activité multimodale qui mobilise un ensemble de ressources localement situées. Nous souhaitons analyser la façon dont les participants construisent leur action et mobilisent ces ressources multimodales pour s'adapter et s'ajuster à l'écologie locale. Nous faisons l'hypothèse que le *chat* et la MI constituent des ressources pour produire une variété de cadres de participation au sein des réunions professionnelles à distance.

2 Corpus et méthode

L'étude s'appuie sur un corpus d'enregistrements audiovisuels de webconférences multipartites en environnement professionnel produit dans le cadre d'un projet plus large. Les réunions examinées ici concernent essentiellement un département de recherche et développement ainsi qu'un département de forces de vente distribué sur plusieurs sites de la société. Dans ces deux départements, un service de MI est déployé. Une intégration partielle de la MI à la webconférence permet entre autres de changer automatiquement le statut de participation sur la MI lorsqu'un participant est engagé dans une réunion. Les réunions diffèrent en taille (de 3 à 60 participants) et en longueur (de 10 min à plus d'une heure) pour un total d'enregistrement d'environ 25 h. La plupart des réunions examinées plus spécifiquement dans cet article concerne des réunions récurrentes de taille moyenne (entre 10 et 20 participants).

La webconférence est une forme d'audioconférence augmentée par des fonctionnalités Web telles que le partage de documents ou le *chat* (cf. Figure 1). Une liste des participants permet de

visualiser la liste et le statut des membres coprésents à partir d'éléments scripturaux et iconiques : nom, activité vocale (actif, inactif, micro coupé...), mode de connexion à la webconférence (audio, Web). Les participants connectés à l'interface par le téléphone et le Web ont la possibilité d'interagir avec les autres membres à l'oral ou à l'écrit en utilisant un *chat* intégré au dispositif. L'interface du *chat* permet d'envoyer par défaut des messages à l'ensemble des participants à la réunion, mais aussi de sélectionner un des membres pour envoyer un message privé. En revanche, il n'est pas possible d'échanger par écrit avec des personnes extérieures au rassemblement occasionné.

L'interface de la webconférence diffère selon que l'on se connecte en tant que « modérateur » ou « participant ». Les possibilités d'actions sont plus importantes pour le modérateur (ouverture/clôture de la salle de conférence, gestion des participants, partage d'écran...) que pour un simple participant.

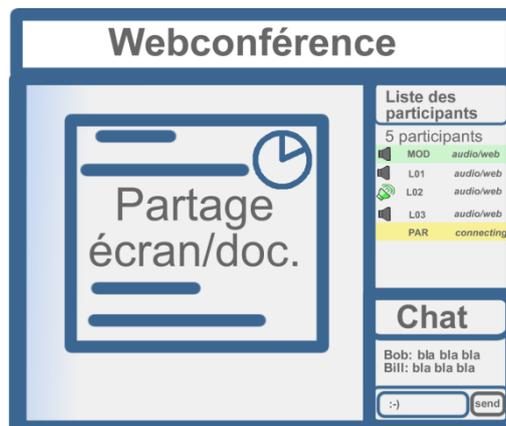


Figure 1 : Schéma de l'interface d'un dispositif de webconférence

Les enregistrements audiovisuels et des captures vidéo d'écrans d'un ou plusieurs participants aux réunions permettent de documenter les pratiques à la fois sur l'interface de celle-ci, mais aussi l'usage situé d'autres outils de communication en parallèle de la réunion. La constitution de corpus à partir de captures vidéo d'écran a l'avantage de documenter non seulement les messages effectivement échangés, mais aussi de les temporaliser et de documenter la construction des messages (Meredith & Stokoe, 2013). Cette approche rend possible l'appréhension de l'écologie complexe dans laquelle s'insèrent les messages.

Dans le dispositif que nous étudions, le *chat* et la MI ne constituent pas la modalité principale d'interaction contrairement au travail de Markman (2009) où le *chat* est la seule ressource pour interagir. Néanmoins, une utilisation de ces outils pendant les réunions est observable bien que ponctuelle. Cet article traite plus spécifiquement une collection de séquences où l'usage de la MI ou du *chat* se produit pendant la réunion. Les séquences de réunion ont été transcrites avec le système jeffersonien (Jefferson, 2004) adapté pour inclure les messages écrits. Lorsque cela est pertinent, nous présenterons ici, par économie de place, uniquement les traces écrites des messages échangés. Outre ces enregistrements, un travail d'observation participante a permis de documenter un plus grand nombre de réunions. Les traces d'échange par *chat* complètent le dispositif de recherche.

3 Coprésence, statut de participation et disponibilité

La réunion constitue une rencontre focalisée (Goffman 1981) qui requiert le maintien d'une coprésence, même lorsqu'un membre n'a pas la parole. Dans cette section, nous présenterons comment une forme de coprésence équipée émerge et se maintient en webconférence. Nous montrerons plus spécifiquement comment le *chat* contribue à produire un statut de participation.

Inversement, la coprésence équipée produite dans la webconférence constitue une ressource pour définir la disponibilité d'un membre et initier une conversation écrite.

3.1 Manifestation d'une coprésence à distance : liste de contacts en MI et liste des participants en webconférence

En dehors de tout engagement verbal, la liste des participants de la webconférence constitue une ressource pour la manifestation d'une coprésence à distance. Elle permet d'identifier scripturalement le nom des participants connectés, leur mode de connexion (téléphone/Web), leur statut de connexion. Il est ainsi possible de visualiser par ce statut l'activité vocale d'un participant ou le cas échéant de savoir si son microphone est ouvert. L'apparition d'un membre manifeste publiquement un engagement minimal dans l'activité de réunion. Cette liste des participants n'est pas prédéfinie à l'avance. Elle présente de manière émergente la mise en visibilité d'une accessibilité mutuelle des participants.

Cette liste ne présente pas les membres attendus à la réunion, mais ceux engagés dans l'activité. Ainsi, elle n'est pas permanente, mais contingente à l'activité en cours. En cela, la liste des participants diffère de la liste des contacts que l'on retrouve dans la MI. Dans les services de MI, les utilisateurs constituent de manière permanente et personnelle une liste de contacts (ou « buddy list ») qui présente des participants pré-ratifiés, c'est-à-dire une liste fermée de personnes pouvant être directement contactées. En effet, chaque demande d'ajout de contact doit être ratifiée par la personne en question pour partager une visibilité mutuelle du statut de connexion. Chaque membre de cette liste de contacts est rattaché à une icône qui donne un état de connexion des participants (déconnecté, connecté, occupé...). L'icône « en ligne » et l'identifiant qui jouxte cette icône constituent un mode d'engagement minimal par lequel les usagers manifestent leur orientation vers leur liste de contacts (Denouël-Granjon, 2008). Denis & Licoppe (2006) soutiennent que l'état des icônes de connexion participe de l'émergence d'une coprésence à distance. Selon ces auteurs, les utilisateurs connectés aux services de MI se trouvent dans un « état ouvert d'écriture » pour reprendre la notion « d'état ouvert de parole » (Goffman, 1981) qui caractérise une situation de coprésence sans attention mutuelle. Il s'agit d'ajustements pré-communicationnels inscrits dans le dispositif. Cette liste permanente de contacts ne signifie pas que les utilisateurs vont s'engager dans une conversation, mais qu'elle constitue une « zone de communication activable » (Boboc, 2005 : 246). Les statuts de connexion marquent l'inscription dans une rencontre non focalisée et donnent prise aux membres de la liste pour engager une coprésence focalisée. Les statuts sont souvent personnalisés (Grinter & Palen, 2002), comme les messages d'absence dans le but d'informer, mais aussi de divertir (Baron et al., 2005; Nastro et al., 2006). À la différence de la liste des contacts, la liste des participants contribue à l'émergence d'une coprésence à distance dans une rencontre focalisée en l'absence de contribution verbale.

3.2 Le chat en webconférence comme actualisation du statut participatif

La liste des participants en webconférence soutient une mise en visibilité d'une accessibilité mutuelle des participants. Dans une réunion de projet, un modérateur qui n'a pas la parole laisse un message public et accessible à l'ensemble des participants à travers le chat intégré à la webconférence (1).

(1) 260511

1. De Modérateur (L02) à Tous : BRB

L'utilisation de l'acronyme « BRB » pour « be right back » ne projette pas l'engagement des autres participants dans l'activité de chat. Ce message d'absence documente une indisponibilité et un désengagement temporaire dans l'activité de réunion. La notification de cette absence rend compte que le statut participatif dans la liste des participants présuppose le maintien d'une

forme de disponibilité dans la réunion. Paradoxalement, le message d'absence contribue à maintenir une coprésence dans le rassemblement. Le *chat* constitue une ressource multimodale mobilisée pour rendre visible une modification du cadre de participation qui n'est pas prise en charge par le dispositif.

(2) 190411

1. De L03 à tous : I'm back

Dans l'extrait (2) issu d'une autre réunion, un participant, qui avait notifié verbalement son désengagement temporaire dans la réunion, marque son retour par un message sur le *chat*. De la même manière que dans l'exemple précédent, ce message notifie scripturalement un changement de statut de participation. Le *chat* n'est pas utilisé comme modalité de communication quasi-synchrone, mais pour rendre compte publiquement de manière contingente d'une (in)disponibilité à interagir dans la réunion.

Dans l'extrait (3), le message de *chat* est suivi d'une déconnexion totale d'une réunion en cours. Le message produit une justification qui préface l'action de se déconnecter. En tant que message écrit pérenne à la session de webconférence, ce message documente aussi rétrospectivement la disparition de la liste des participants et rend intelligible la déconnexion en tant que désengagement de la réunion.

(312) 29032011

1. De L01 à Tous: Sorry, I have to get to the CCB meeting

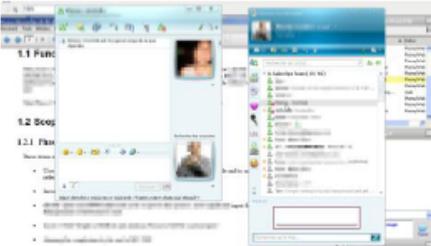
L'inscription par le *chat* d'une indisponibilité rend compte d'une attente normative d'une disponibilité en webconférence. Un participant même s'il ne parle pas doit rendre compte du maintien d'un accès mutuel.

Dans ces exemples, le *chat* n'initie pas une conversation focalisée sur ce média, mais constitue une ressource pour manifester un changement dans l'accessibilité mutuelle des participants à la réunion. Il ne s'agit pas de négocier la disponibilité d'un autre participant (Nardi et al. 2000) mais de rendre public sa propre disponibilité.

3.3 La liste des participants de webconférence comme ressource pour la MI

Le statut dans la liste des participants de la webconférence manifeste une forme d'engagement dans l'activité de réunion. Il informe par là même d'une disponibilité mutuelle entre les différents participants.

L'exemple (4) est issu d'une réunion de projet enregistrée dans la perspective du participant, noté PAR. Dans cet extrait, PAR intervient dans la réunion pour expliciter sa compréhension du projet qui fait l'objet de la réunion. Le modérateur, Mod, accomplit une transition en s'adressant à un autre participant (l.9) pour demander confirmation sur l'organisation du projet. Parallèlement, PAR porte son attention sur la liste des participants dans l'interface de la webconférence (l.11) en sélectionnant par sa souris la liste et en faisant défiler les participants dont une partie seulement est visible. Alors que L03 développe une réponse au modérateur, PAR fait apparaître la liste des contacts de sa MI (l.16) et sélectionne un contact dont le statut iconique est marqué comme occupé pour initier une conversation (l.18). Ce contact est le participant noté L05 dont la coprésence à la webconférence est rendue visible lorsque PAR fait défiler la liste des participants (l.11). Ce participant est coprésent à la réunion sans être engagé verbalement.

1.	Par		and it could be my understanding but it's true
2.			that uh:: (0.8) reminding some uh:: some improve
3.			from NAME and NAME
4.			(3.3)
5.	Mod		ok (0.4) uh is NAME and ((L03 NAME SURNAME))/
6.			(0.6)
7.	Par		yes xxx
8.			(0.9)
9.	Mod		L03 what (0.7) do you have any background (0.2)
10.			you know what is- information that was givin you
11.		\$par	first for \$the split of phase two (1.3) is that\$ <i>\$scroll participant list</i> \$
12.			your understanding that it will split into (.)
13.			uh into phase (0.7) phase and a global split
14.			(2.7)
15.	L03		uh::mmm (0.5) yeah:: pretty much uhmm (0.4)
16.		\$par	it can be that and then \$phase two will goes with <i>\$ IM opened</i> 
17.			(0.5) for the xx in few weeks (0.5) that the way
18.		\$par	I \$ xxxx <i>\$opens chat window</i> 

(413a)

Ainsi, PAR ne traite pas le statut iconique de la messagerie externe comme une indisponibilité pour échanger. Il s'appuie sur la liste des participants en webconférence et l'action en cours en réunion pour inférer une disponibilité de L05. C'est paradoxalement l'engagement réciproque de PAR et L05 dans l'activité de réunion qui modifie le traitement du statut « occupé » de la MI. En effet, le statut de messagerie externe est modifié automatiquement lorsque celui-ci joint la webconférence.

Le statut « occupé » de L03 n'est pas traité en soi comme une indisponibilité. Cet exemple démontre que la manifestation d'une coprésence et la disponibilité sont traitées localement en s'appuyant sur des ressources multimodales et hétérogènes. L'usage de la MI est imbriqué dans celle de la réunion et occasionnée par celle-ci. L'usage de la MI et du *chat* n'est pas seulement sensible à la coprésence et la disponibilité, son usage permet de produire des cadres participatifs appropriés modifiant les « contraintes » du cadre de la webconférence.

4 L'écrit comme ressource multimodale pour l'aparté

Ford (2008 : 59) fait remarquer que lorsqu'un groupe est engagé dans une réunion officielle, cela ne signifie pas que l'attention est focalisée sur une seule tâche. En effet, des participants peuvent s'engager dans des échanges ayant un statut « parallèle » ou subordonné à l'interaction principale de la réunion officielle. Goffman (1981) définit l'aparté comme un « échange entre locuteurs ratifiés, à distinguer de deux autres formes de "communication subordonnée", la cantonade et le chœur, respectivement entre tiers et ratifiés pour la première et exclusivement entre tiers pour la seconde » (1981 : 143). Cependant, lorsque les participants s'engagent dans des échanges en aparté du groupe principal, ils utilisent des pratiques qui contextualisent leur discussion comme subordonnée à ladite réunion, en se penchant plus près de l'autre partie ou en parlant un peu moins fort. Pour Ford (2008 : 59), loin d'interrompre la réunion, les apartés renforcent « l'opération de parole officielle et la norme par défaut d'attention mutuelle » (2008 : 59). Dans le cas des webconférences, un seul foyer d'attention sonore est possible, ce qui rend impossibles des apartés verbaux entre membres. Ainsi, les participants s'appuient sur d'autres ressources pour accomplir des apartés. La messagerie écrite quasi-synchrone (*chat* ou MI) permet ainsi de réintroduire une forme d'aparté.

4.1 Hétérogénéité des dispositifs et échange subordonné

L'utilisation d'un dispositif de communication hétérogène à la webconférence constitue une alternative pour produire un aparté. Dans l'exemple (4) précédent, le participant PAR utilise la MI non pas pour s'engager dans d'autres activités, mais pour interpeller un participant L05 à propos de la réunion. Ainsi, il envoie un message de commentaire : « c le top ils savent mm pas pourquoi ils font ça ». La dimension indexicale de l'énoncé présuppose une connaissance partagée du contexte de sa production. PAR ancre thématiquement son message dans l'activité de réunion. La pertinence du message est contingente à l'activité. Après l'envoi du message, le participant PAR maintient la fenêtre de *chat* ouverte devant celle de la webconférence projetant l'attente d'une réponse (4b). Il contrôle la liste des participants de la webconférence (1.66-71) montrant ainsi un intérêt pour le statut de participation de L03 dans la réunion. La réponse par MI produite par L05 (1.73) atteste d'un alignement avec PAR et démontre le caractère non problématique du message.

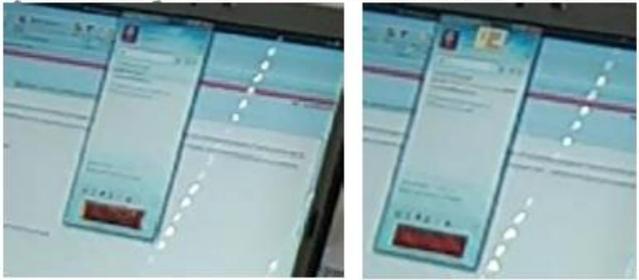
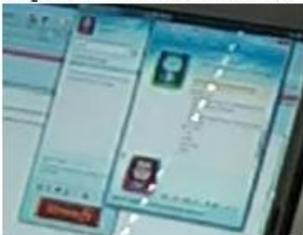
66.	Mod		\$at the last minute \$he had a conflict (0.6) \$ moves window \$tries to hide list
67.			ih basically he had- isn't \$you know 2a must \$hides list
68.			include the UI (1) and it was (0.3) uh xx webconf window on top
69.			cross (.)\$ xxxxxxxxxxxx \$ scroll up
70.			(1) which I think is just a kind of general scroll down
71.			understanding of the agenda chat window opened
72.			(0.9) *(7.2)
73.	105		*ouai et je ne pense pas que la moitié des personnes dans le meeting a la moindre idée de ce dont elle parle
74.			ok (0.4) uh (0.2) does anyone want to spend on::
75.			(0.4) the UI changes and we will discuss phase two a
76.			(0.9) uh you know there is to be:: (1.4)
77.			UI changes to::: to be able to implement xxx
78.			(0.4) uh (0.8) you know any xx (0.5) (1.2)

(4b)

La MI constitue une ressource multimodale pour définir le cadre de participation comme un échange subordonné à la réunion. Cet échange en aparté sur la MI présuppose une pré-ratification préalable dans la liste des contacts qui rend possible l'interpellation du membre distant. Le maintien de l'échange et l'accessibilité mutuelle sont indépendants de l'évènement qui a occasionné l'échange. Ainsi, l'utilisation de la MI permet d'interpeller des membres extérieurs à la réunion.

L'extrait (5) présente une séquence de pré-réunion enregistrée du point de vue du modérateur. Ce dernier décide d'attendre encore un participant, noté L02 (1.40-41), ce qu'approuve le membre L01 (1.43). Dans cet exemple, le modérateur ne se contente pas d'attendre le participant, mais annonce qu'il va « voir » si la participante vient à la réunion (1.45-46).

En tant que modérateur de la réunion, ce participant pourrait appeler directement ce participant. On retrouve une opposition similaire entre d'une part la MI et le *chat*, et d'autre part la téléphonie dyadique et l'audioconférence (ou la webconférence). Le téléphone dyadique comme la MI reposent sur le modèle de l'appel, alors que le *chat* et la webconférence reposent sur le modèle de « l'entrée » (Veyrier, 2012). Dans cet exemple, le participant L02 ne peut être interpellé par le *chat* car il n'est pas déjà là. Le modérateur peut soit l'appeler pour l'intégrer dans la webconférence, soit lui envoyer un message écrit. Le choix de la MI (1.48-51) permet d'interpeller la participante manquante sans l'engager directement dans l'activité de réunion.

40.	MOD		yeah maybe uh I think °we should uh should wait
41.			for her°
42.			(1)
43.	L01		ok
44.	tel		(0,7)
45.	MOD		let me try to ping her to °see:: if uh:: she's
46.			coming°\
47.			(1,3)
48.			# (2.9) * (3.5) * <i>#opens buddy list</i> * <i>searches & selects contact*</i>  #
49.			#(6,8) <i>#opens conversation window</i> 
50.			*(4.5) * <i>*typewrites*</i>
51.			(7.4)§ (0.5) § (2.4) <i>§typewrites §sends message</i>
52.	MOD	->	ok *she's coming * <i>*typewrites *sends message</i>

(5)

Si dans l'exemple (5) l'utilisation de la messagerie externe est requise pour produire une interpellation d'un membre non engagé dans la réunion, l'aparté dans l'exemple (4) aurait pu se produire sur le *chat* intégré à la webconférence. Cependant, alors que la MI est essentiellement dyadique (Grinter & Palen, 2002), le *chat* intégré en webconférence est par défaut multipartite. Le choix d'un outil externe inscrit matériellement le message comme une instance externe à la parole officielle de la réunion.

4.2 Aparté sur le *chat* de la webconférence

Bien que par défaut multipartite, le *chat* intégré à la webconférence constitue une alternative. La disponibilité du *chat* uniquement pendant la durée de la conférence contraint l'insertion de

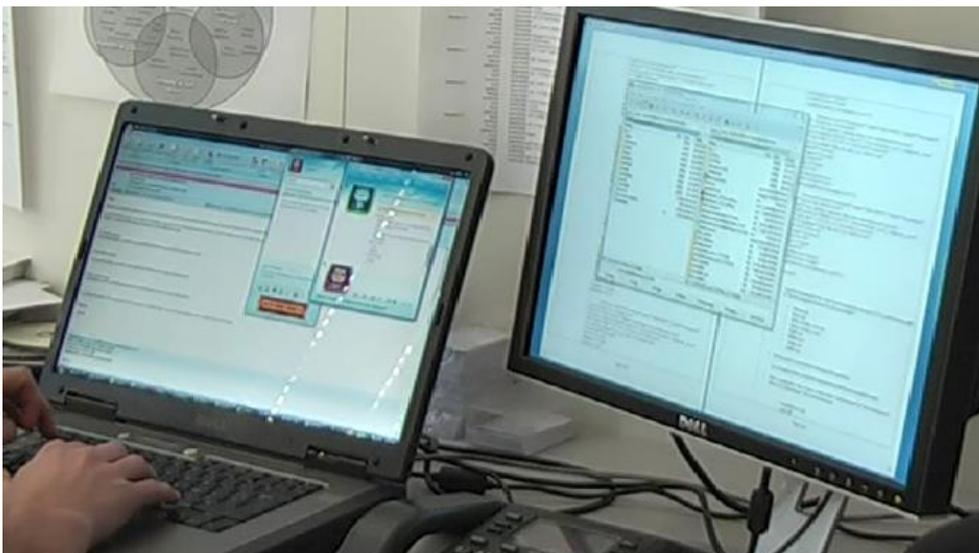


Figure 2 : Capture d'écran du double écran de l'exemple (5)

Une observation ethnographique préliminaire au recueil du corpus montre certains enjeux de cette visibilité/invisibilité des échanges subordonnés. Lors de cette réunion dans laquelle l'observateur est présent, le participant enregistré commente à plusieurs reprises ce qui se passe à l'écran en s'adressant à l'observateur. Ces remarques ne sont pas entendues par les membres distants, car le participant enregistré coupe le microphone au niveau du téléphone et non de l'interface de l'application de façon à ce que le statut de microphone coupé ne soit pas visible dans la liste des participants. Alors que le modérateur de la réunion partage un document de travail, une fenêtre grisée rectangulaire apparaît en surimpression (cf. Figure 3).

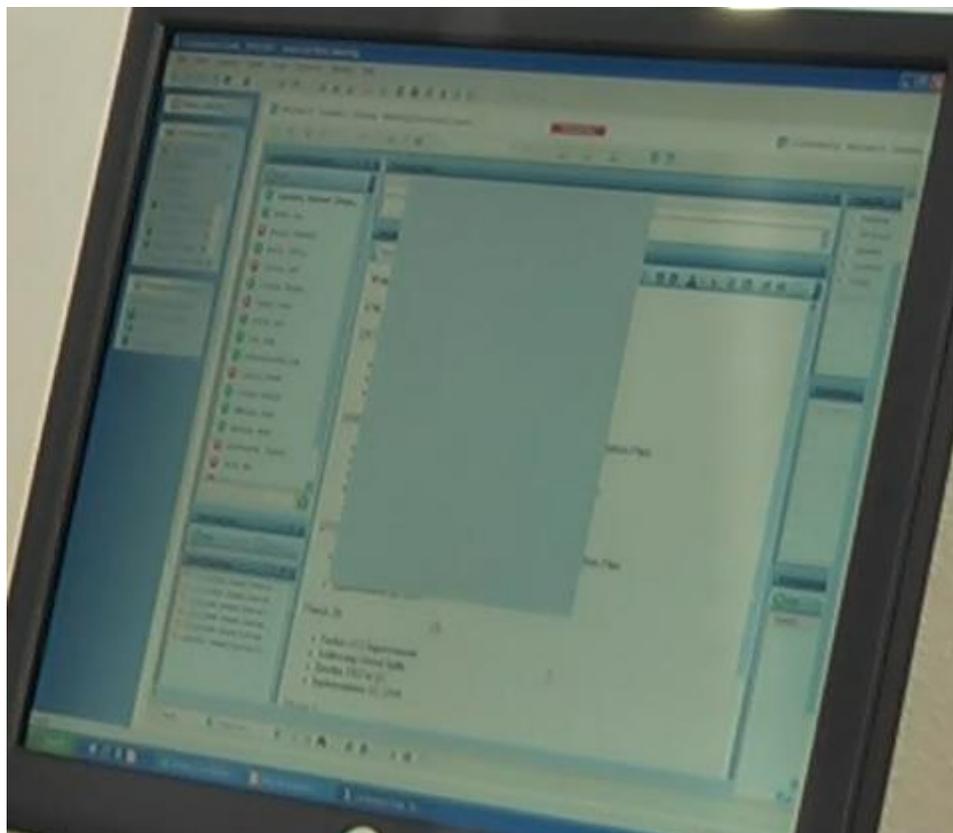
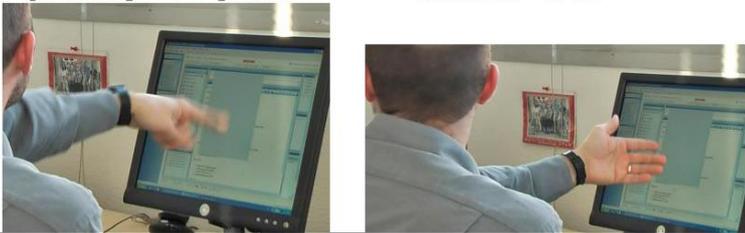


Figure 3 : Capture d'écran

Ce rectangle grisé, bien que non partagé, est traité par le participant à la réunion comme la fenêtre d'une MI (1.2). Le participant infère de cette fenêtre non partagée l'activité supposée en cours du modérateur. Cependant, comme le note le participant, « tout le monde voit faut faire attention » (1.11). Par ce biais, le participant justifie la pratique du modérateur tout en pointant son caractère problématique (1.13-16). Cette remarque démontre l'attente normative d'une mise en visibilité d'un engagement dans le foyer d'attention commun. Paradoxalement, le participant qui fait cette remarque produit lui-même un aparté dans la situation. Cependant, il a coupé son microphone au niveau du téléphone en ne rendant pas visible ce changement de statut dans l'interface.

1.		((échanges réunion en arrière fond non reproduits jusqu'à la fin de l'extrait ; microphone de Par coupé))
2.	Par \$par	\$.hhh ça c'est:: (0,2) mm \$les messages (1.3)\$ \$ pointage et geste \$tourne tête-----\$ 
3.		\$(1) du modérateur (1) \$(0.6) \$ pointage \$ tourne main 
4.	\$par	\$(4.8) \$retire main
5.		\$il est peut-être en train de:(0.4)\$il pa- il partage \$gestes deux mains \$pointe 
6.		pas ce qu'il fait mai:s (0.3) \$il répond à quelqu'un \$gestes 
7.		(7.5)
8.		quand tu partages ton:: l'intégralité de ton
9.		bureau (1) si pendant le meeting tu envois un
10.		truc comme quoi il commence à me gonfler les
11.		mecs tout le monde voit (0.3) faut faire attention

12.			(7.1)
13.			mais le fait que:: tu vois pas l'information
14.			c'est pas non plus bien ça veut dire que le mec
15.			est pas concentré ou:: tu sais qu'il n'est pas::
16.			(0.8) qu'il est en train de faire autre chose

(7)

5 Chat et progressivité de la réunion

L'usage du *chat* ne se limite pas à la production d'apartés, ils contribuent à l'activité de réunion. Néanmoins, en tant que message écrit, les messages ne s'insèrent pas de la même manière dans l'organisation séquentielle de la réunion que les tours verbaux. Nous montrerons que les participants utilisent ces propriétés comme une ressource pour maintenir la progressivité de la réunion.

Lors d'une observation participante dans une réunion, un bruit de chat qui miaule est perceptible dans l'espace sonore de la webconférence. Un membre de la réunion utilise le *chat* intégré à la webconférence pour produire une remarque humoristique à propos du miaulement en attribuant au chat des qualités humaines (8) (1.1). Ce message est public dans ce sens où il est accessible à l'ensemble des membres connectés à l'interface Web de la réunion. Mis à part un rire audible, le message ne sera pas traité verbalement.

(8)

1. De L01 à Tous : There is cat complaining :)
2. De modérateur à Tous : or someone on the call just likes to meow

Un second message s'aligne avec cette dimension humoristique en produisant une seconde hypothèse qui attribue à un participant des qualités animales (1.2). Néanmoins, par le choix de cette modalité du *chat*, le participant rend visible le traitement de son énoncé comme subordonné au locuteur principal occupant le canal sonore de la webconférence. Cette discussion n'aura aucune incidence sur le déroulement séquentiel de la réunion dans sa dimension sonore. L'utilisation du *chat* contribue à rendre compte de la dimension subordonnée de la remarque dans l'organisation séquentielle de la réunion.

Dans l'extrait (9), le modérateur (1.1-2) demande à L06 une information sur l'état du traitement d'un problème dans un projet. Le participant L06 manifeste qu'il recherche l'information (1.10-11). Une discussion sur ce thème s'ensuit pendant 5 minutes (non reproduites dans la transcription) sans que L06 ne parvienne à vérifier l'information. L06 propose une clôture thématique (1.17-20) en reportant le problème ultérieurement. Le modérateur s'aligne (1.22) et prend en note la décision avant de passer au point suivant de la réunion.

1.	Mod		L06 do you do you know if we have in production
2.			because it seems it has been done a while ago
3.			(0.3) uh=
4.	L06		=I xx they do that that (0.7)
5.			be is in there for some (.) time (1.3) uh:::
6.			(0.8) much on report if they share it now
7.			(8.2)
8.			uh:::

9.			(8.3)
10.			sure in which table that's track in there (1.5)
11.			I'll get back to you on that I think it's done
12.			(0.6)
13.	Mod		ok
14.			((échanges non retranscrits pendant 5 min))
15.	L06		there is nothing in here that (0.7) that
16.			let me it's tracking the field logging in
17.			that table (0.8) but let's take a look at
18.			this afterward after the meeting it's not
19.			(0.6) that (2.8) I am not sure it's necessary
20.			to spend the time to this right now
21.			(0.4)
22.	Mod		no no
23.			[(4.3)
24.	mod writing		[L06, L07, L08 will
25.	L06		[but I do believe (0.5) that this one
26.	mod writing		[look at this
27.			[is re enabled it's just that I just can't find it
28.	mod writing		[and determine
29.			[(23.1)
30.	mod writing		[if it needs still to be done or if it is already in production

(9)

Environ un quart d'heure plus tard, L06 envoie un message (10) sur le *chat* adressé à l'ensemble des participants qui réintroduit le thème traité précédemment. Par ce procédé, L06 s'oriente vers le maintien de la progressivité de la réunion. Son message ne va pas être traité verbalement dans la réunion, mais sur le *chat* par un autre participant.

(10)

1. L06 à tous: Found the Login Failure Log Table
2. L06 à tous: [XXXXX]- appears to be active and tracking
3. L10 à tous: Great ((L06)). We need monitoring on this [...]

Le *chat* permet de réintroduire un thème sans interrompre la progressivité de la réunion. Le message peut dans certains cas être thématiqué verbalement par le modérateur. Il constitue en cela une ressource pour prendre la parole.

6 Conclusions

Cet article a pu montrer que la coprésence à distance constitue un accomplissement situé qui s'appuie sur des ressources multimodales hétérogènes. Le *chat* et la MI en réunion par

webconférence contribuent à maintenir et gérer la coprésence dans une interaction multipartite focalisée.

Dans ce contexte, le *chat* ne sert pas seulement à s'engager dans une interaction avec un autre, mais à rendre public sa propre (in)disponibilité. L'inscription d'une indisponibilité est marquée ce qui montre réflexivement que l'engagement dans une webconférence présuppose le maintien d'une forme de disponibilité et d'accessibilité mutuelle entre les participants.

Cette forme de coprésence induite par la webconférence constitue une opportunité pour initier une conversation écrite que ce soit par le *chat* interne à la webconférence ou par un dispositif hétérogène, comme une messagerie instantanée. Nous avons pu observer essentiellement des échanges entre membres de la même réunion même avec la messagerie instantanée, ce qui contribue à l'idée que la gestion de la disponibilité sur le *chat* et la MI s'appuie sur un ensemble de ressources multimodales. La connaissance de la disponibilité réciproque malgré le statut « occupé » ou « en réunion » favorise des échanges entre membres participant à la même activité.

La production d'un seul foyer d'attention sonore en webconférence ne peut être traitée comme une contrainte conversationnelle. La MI et le *chat* permettent de réintroduire une polyfocalisation au sein de la réunion. Les contributions par *chat* et MI déploient des formats de contribution qui soutiennent une variété format de participation à la réunion.

Références bibliographiques

- De Bailliencourt, T., Beauvisage, T., & Smoreda, Z. (2007). La communication interpersonnelle face à la multiplication des technologies de contact. *Réseaux*, 145-146(5), 81–115.
- Baron, N. S., Squires, L., Tench, S., & Thompson, M. (2005). Tethered or Mobile? Use of Away Messages in Instant Messaging by American College Students. In R. Ling & P. Pedersen (Eds.), *Mobile Communication and the Renegotiation of the Social Sphere*. Springer London, 293–311.
- Boboc, A. (2005). Le point sur la messagerie instantanée. *Réseaux*, 134(6), 223–261.
- Cho, H., Trier, M., & Kim, E. (2006). The Use of Instant Messaging in Working Relationship Development: A Case Study. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4).
- Denis, J., & Licoppe, C. (2006). La coprésence équipée. Usages de la messagerie instantanée en entreprise. In A. Bidet, A. Borzeix, T. Pillon, G. Rot, & F. Vatin (Eds.), *Sociologie du travail et activité*, 47–65.
- Denouël-Granjon, J. (2008). Les interactions médiatisées en messagerie instantanée Organisation située des ressources sociotechniques pour une coprésence à distance. Université Montpellier III.
- Ford, C. (2008). *Women speaking up : getting and using turns in workplace meetings*, Basingstoke ; New York: Palgrave Macmillan.
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007). IM = Interruption Management? Instant Messaging and Disruption in the Workplace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 23–42.
- Gibson, W.J. (2014). Sequential order in multimodal discourse: Talk and text in online educational interaction. *Discourse & Communication*, 8(1), 63–83.
- Goffman, E. (1981). *Façons de parler*. Les éditions de minuit.
- Grinter, R. E., & Palen, L. (2002). Instant Messaging in Teen Life. In CSCW '02 *Proceedings of the 2002 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 21-30.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an Introduction. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the first generation*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 13–23.
- Licoppe, C., Cudicio, R., & Proulx, S. (2011). “Présence connectée” au travail : les usages de la messagerie instantanée, le genre des “questions rapides” et l'économie morale de la “contribution.” *Ethnographiques.org*, 23.
- Licoppe, C., Cudicio, R., & Proulx, S. (2014). Instant messaging requests in connected organizations: “Quick questions” and the moral economy of contribution. *Discourse Studies*. Disponible à : <http://dis.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/1461445613519021>

- Markman, K. M. (2009). "So What Shall We Talk About": Openings and Closings in Chat-Based Virtual Meetings. *Journal of Business Communication*, 46(1), 150–170.
- Meredith, J., & Stokoe, E. (2013). Repair: Comparing Facebook "chat" with spoken interaction. *Discourse & Communication*. 8(2), 181-207.
- Mirivel, J. C., & Tracy, K. (2005). Premeeting Talk: An Organizationally Crucial Form of Talk. *Research on Language & Social Interaction*, 38(1), 1–34.
- Mondada, L. (2014). The local constitution of multimodal resources for social interaction. *Journal of Pragmatics*, 65, 137–156.
- Nardi, B., Whittaker, S., & Bradner, E. (2000). Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action. In *CSCW'00 Proceedings of the 2000 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 79–88.
- Nastri, J., Peña, J., & Hancock, J. T. (2006). The Construction of Away Messages: A Speech Act Analysis. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(4), 1025–1045.
- Quan-Haase, A., Cothrel, J., & Wellman, B. (2006). Instant Messaging for Collaboration: A Case Study of a High-Tech Firm. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4).
- Rintel, S., Mulholland, J. & Pittam, J. (2001). First things first: Internet relay chat openings. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6(3).