

KEVIN LUTZ

PHILOSOPHIES

*ERVING GOFFMAN  
ET LA MICROSOCIOLOGIE*

PAR ISAAC JOSEPH



PRESSES UNIVERSITAIRES DE FRANCE

territoires qui lui sont alloués». Ses débordements et ses changements de rôle, les cadres participatifs qu'elle se fabrique ne s'accompagnent d'aucune activité réparatrice rituelle. Le problème n'est pas tant que le fou change de rôle sans prévenir, que son entourage ait à tolérer ses embardées et qu'il soit souvent « ailleurs ». Seules les institutions totales ont la prétention de supprimer toute division entre les différentes sphères de la vie et de discipliner les cadres de participation du reclus sous une seule et même autorité. Dès que l'on quitte les murs de l'asile, le système d'activité du malade mental apparaît dans toutes ses implications, dans la « biographie de l'occasion », comme une atteinte non seulement aux contraintes systémiques de la communication mais aux contraintes rituelles et au moral de son entourage. C'est bien pourquoi la mise à distance de la maladie mentale est si problématique, pourquoi la folie n'est pas seulement un trouble *dans* la place mais un trouble *de* la place : elle vulnérabilise non seulement l'identité et l'image du malade mais la confiance basique et les routines constitutives du petit monde qui l'entoure. Voilà pourquoi la folie ne peut pas être l'affaire du seul psychiatre : comme phénomène émergent, elle résulte de diagnostics et d'expertises beaucoup plus diffus et de jugements de pertinence largement partagés qui portent sur la capacité d'un individu à respecter les normes de conjonction et à mobiliser ses compétences rituelles lorsqu'elles sont menacées.

## Compétences

Dès le début des années 60, la microsociologie se trouve prise dans l'orbite de ce qu'on a appelé le « tournant linguistique » des sciences sociales. La contribution d'Erving Goffman à la rencontre des linguistes et anthropologues américains en 1963<sup>1</sup> bien que brève et programmatique a été décisive pour la constitution du courant d'ethnographie de la communication qui s'est développé autour des travaux de John Gumperz et Dell Hymes. Fondateurs d'une sociolinguistique interactionnelle, ces travaux développent trois notions essentielles pour la constitution de la microsociologie comme savoir empirique et positif : la notion de *commutation de code* (*code switching*), comme compétence sociale élémentaire d'acteurs pris dans des communautés de langage différentes ou participant à des événements de langage circonstanciés ; la notion d'*indices de contextualisation* qui précise les ressources des interactants pour définir les situations auxquelles ils participent ; enfin la notion d'*inférence conversationnelle*, inspirée de la pragmatique, qui spécifie la logique de mise en cohérence par laquelle les protagonistes d'un échange peuvent comprendre ce qui se passe et confirmer une intelligibilité mutuelle.

Parallèlement aux recherches des ethnographes de la communication, d'autres courants de la sociologie, s'inspirant également de la microsociologie interactionniste, développent un modèle des compétences sociales que nous appellerons le *modèle du réparateur*, notamment dans le domaine des métiers du service. C'est à ces métiers

1. La situation négligée, *Les moments et leurs hommes*, Seuil, 143-149.

que se réfère encore Goffman dans son dernier texte<sup>1</sup> pour inviter les sociologues à investir le domaine auquel il a consacré son œuvre, l'ordre de l'interaction.

### Le tournant linguistique

La notion de compétence communicative est partie intégrante du projet, énoncé par Hymes et Gumperz en 1964, d'une sociolinguistique comme théorie descriptive intégrée, c'est-à-dire sociologique et linguistique. Cette théorie se donne pour objet la structure du langage défini non plus comme réplique de l'uniformité mais comme organisation de la diversité. Plutôt que de considérer le langage comme forme corrélée ou comme expression d'une communauté, Hymes et Gumperz, se référant aux travaux de Kenneth Burke et au modèle dramatique qu'il propose, insistent sur le langage comme action située dans le flux des événements de parole. La sociolinguistique se constitue ainsi comme 1/l'étude des événements communicatifs et des rapports qu'ils entretiennent entre eux et 2/l'étude du procès de socialisation lui-même comme acquisition et usage d'une compétence communicative en situation.

« Un enfant acquiert une connaissance des phrases, non seulement comme grammaticales, mais aussi comme étant ou non appropriées. Il acquiert une compétence qui lui indique quand parler, quand ne pas parler, et aussi de quoi parler, avec qui, à quel moment, où, de quelle manière. »<sup>2</sup>

Ce courant de recherche entend se démarquer de deux traditions de la discipline, celle qui insiste sur la vocation universalisante de la langue et celle qui voit dans le lan-

gage l'élément primordial de l'identité sociale et admet comme un fait la diversité culturelle.

Chomsky avait résumé la première tradition ainsi :

« L'objet premier de la théorie linguistique est un locuteur-auditeur idéal, appartenant à une communauté linguistique complètement homogène, qui connaît parfaitement sa langue et qui, lorsqu'il applique en une performance effective sa connaissance de la langue, n'est pas affecté par des conditions grammaticalement non pertinentes telles que limitations de mémoire, distractions, déplacements d'intérêt ou d'attention, erreurs (fortuites ou caractéristiques). »<sup>1</sup>

Hymes et Gumperz reprochent à cette linguistique d'être indifférente aux performances réelles des locuteurs. En pastichant les thèses sur Feuerbach de Marx, ils la dénoncent en ces termes :

« La linguistique cartésienne fait de l'essence linguistique l'essence de l'homme. Mais l'essence de l'homme n'est pas une abstraction inhérente à chaque individu. Dans son actualité réelle, c'est l'ensemble des rapports sociaux. La linguistique cartésienne qui ne va pas jusqu'à la critique de cette essence actuelle est donc conduite :

- 1/ à procéder à des abstractions du procès historique, à établir une intuition linguistique comme quelque chose qui se réfère à soi-même et à présupposer un individu humain abstrait et isolé ;
- 2/ à considérer l'essence de l'homme comme espèce, c'est-à-dire comme cette généralité plate qui unit les individus dans leur naturalité, et non socialement. »<sup>2</sup>

1. Noam Chomsky, *Aspects of the theory of syntax*, traduction française de J.-C. Milner, 1971.

2. Dell Hymes, *Foundations in sociolinguistics. An ethnographic approach*, University of Pennsylvania Press, 1974, 121-122.

1. L'ordre de l'interaction, *op. cit.*, 186-230.

2. Dell Hymes, *Vers la compétence de communication*, Hatier, 1984, 74.

«La linguistique ne suffira pas tant qu'elle ne prendra pas en compte les manières de parler dans leur rapport aux situations et aux significations sociales, tant qu'elle n'admettra pas que le point de départ de la description n'est pas un énoncé ou un texte mais un événement de langage, non une langue mais un répertoire des manières de dire, non une communauté de langage définie par correspondance avec une langue mais une communauté de langage définie par le rapport conflictuel entre des règles de grammaire et des règles d'usage.»<sup>1</sup>

On comprend l'importance de ce type de position pour le projet microsociologique d'analyse des situations. D'une part, la sociolinguistique interactionnelle entend étudier la diversité des actes de parole, des manières de dire et des modes d'énonciation selon les positions des interlocuteurs – respect, insolence, ironie, humour, distance au rôle, intimité, etc. D'autre part, l'argumentation de Gumperz, liant clairement communication et identité sociale, renforce la perspective d'une sociologie de l'interaction. L'évolution des sociétés urbaines, dit-il, met en contact non seulement des communautés homogènes, établies sur des territoires marqués sur le plan social et ethnique, mais des façons de parler, individuelles ou collectives, qui modifient le paysage culturel et les conditions dans lesquelles se fait le contact des langues entre elles<sup>2</sup>. Seules des «bribes de culture partagée» raniment ici ou là un sentiment commun d'appartenance (en confortant parfois des filières particularistes d'accès aux ressources), alors que, sur le plan linguistique, des marqueurs identitaires, s'exprimant de manière diffuse et pourtant efficace, nous rappellent que, dans notre vie quotidienne, «nous dépen-

dons de la coopération avec des gens qui ne partagent pas forcément notre culture»<sup>1</sup>.

Ces évolutions majeures des sociétés contemporaines vers une plus grande complexité et une plus grande dispersion culturelles (évolutions qui ne vont pas, faut-il le rappeler, sans réactions «purificatrices» de toutes sortes, territoriales et linguistiques), conduisent sociologues et linguistes à porter leur attention sur deux problèmes sociaux dont l'enjeu est à la fois scientifique et politique : d'une part, l'expérience des migrants vivant entre deux (ou plusieurs) cultures et l'usage qu'ils font de la pluralité des codes disponibles pose le problème du bilinguisme et du *code switching*. D'autre part, certaines *situations clés* (entretiens d'embauche, interrogatoires, examens et concours administratifs, demandes d'allocations, etc.) montrent que la réussite ou l'accès aux ressources (ce qu'on appelle ordinairement l'insertion ou l'intégration) est directement lié non à l'identité sociale et culturelle en tant que telle mais à la manière dont elle est évaluée au travers de la performance réalisée en situation et donc de la compétence communicative de la personne considérée.

Ces deux problèmes mettent au premier plan de l'agenda des sciences sociales la question des formes concrètes de la *négociation* et de l'*accord* dans les situations de contact entre individus appartenant à des cultures différentes ou se référant à des registres de justification différents. Question qui fait appel à la fois aux notions de convention et de marché et qui renvoie à celle, fondamentalement politique, des compétences sociales nécessaires à la construction de normes communes.

«Parce que je parlais à ma garde... mon ancienne garde d'enfants et on parlait des gosses, tu vois, et je lui disais...

1. 8-9.

2. John Gumperz, *Engager la conversation*, Minuit, 1991, 12.

1. *Ibid.*, 8.

euh, "PERO, COMO, tu sais... euh... la ESTELLA Y LA SANDI... RELISTAS EN EL TELEFON. YA HABLAN MUCHO INGLES." DICE, "POS... SI MIRA TU", DICE, "... EL... LAS PALABRAS DEL TELEVISION. YAYA QUE" ME DICE... "YA ME PIDE DINERO PA' L'AYSCRIN'Y..." Tu vois? YA LUE... Y ESO NO ES NADA, ESPERATE LOS CHICHARRONES, "tu sais, quand ils iront à l'école..." ("Mais comment, tu sais, euh, Estela et Sandi sont très en avance avec le téléphone. Elles parlent déjà bien anglais." Elle me dit: "Ben oui, tu te rends compte", qu'elle dit, "Ben... le... les mots à la télévision." Et elle me dit: "Elle me demande déjà de l'argent pour les glaces (*ayscrin*) et, tu vois? Et puis... et ça c'est rien, attends seulement que les gosses...").»<sup>1</sup>

Cette discussion entre deux femmes chicanos illustre l'usage concret du bilinguisme et la manière dont se produisent, dans un même fragment de discours, les commutations de code linguistique de locuteurs disposant de « bribes de culture partagée ». Ces commutations de code, loin de s'expliquer négativement, comme « pauvreté linguistique », ont leur fonction communicative et permettent à ces mères de famille d'utiliser tour à tour, et selon ce qu'elles veulent signifier, le registre de la culture dominante et celui, plus familier, de la langue ou du dialecte minoritaire. Le codé change le plus souvent avec le caractère plus ou moins officiel ou cérémoniel de la situation, mais il arrive, comme dans l'exemple précédent, qu'il change au milieu d'une phrase alors que le sujet de la conversation, le locuteur et le cadre sont demeurés identiques. Il faut donc penser que ces interférences sont porteuses de sens et qu'elles indiquent une modification de la relation interpersonnelle: soit que certains mots de la langue d'origine fonctionnent comme marqueurs stylisti-

ques d'identité soit que des expressions soient plus facilement disponibles dans une langue que dans l'autre. Mais il arrive également que ces marqueurs et ces expressions remplissent une fonction sémantique et permettent aux locuteurs de faire passer des informations en modifiant leur engagement dans la conversation qui passe, par exemple, d'un style neutre à un style personnel. En ce sens, la commutation de code fonctionne comme une extension du lexique disponible, un enrichissement plutôt qu'un appauvrissement.

Cette technique de communication, comparable aux techniques de « plan rapproché » au cinéma, a l'intérêt d'évoquer pour les participants des éléments de contexte et des associations qui métaphorisent le propos et accentuent sa pertinence. Autrement dit, les façons de parler de ces deux mères de famille ne sont pas seulement à corrélérer à des identités: leurs stratégies verbales sont pertinentes dans le contexte de l'échange et l'enrichissent au cours de l'échange.

Les situations clés, dont l'enjeu pour les locuteurs est plus direct, les confrontent à une évaluation de leur performance et peuvent décider de leur emploi, de leur carrière ou de leur statut. Gumperz étudie ainsi des interactions banales (dépôt d'argent dans une banque) ou des entretiens d'embauche en soulignant que la maîtrise de la langue par des locuteurs étrangers n'est pas le tout de leur compétence et ne suffit pas à aplanir les préjugés ou les discriminations. L'intonation, l'accent, le style argumentatif sont autant d'indices dont se saisissent ceux qui participent à un événement de langage pour cadrer et comprendre l'interaction et sa signification.

Le fait que les situations étudiées relèvent de contacts interculturels ne signifie pas qu'entre des locuteurs-auditeurs appartenant à la même culture, ces ressources de la communication ne sont pas également mobilisées. Par

1. *Ibid.*, 91.

exemple, dans une soutenance de thèse, la part d'implicite que recèlent les questions du jury ou les commentaires qu'il peut faire à l'issue de la soutenance est tout aussi décisive. Dans un champ où l'on ne dispose pas de terminologie spécifique et de nomenclature rigide, la question de l'évaluation est forcément problématique et les accords nécessairement partiels. Ainsi, un changement d'intonation peut indiquer le glissement d'une discussion officielle à des échanges informels. La discussion entre membres du jury s'apparente alors à une discussion politique dont l'enjeu consiste à aboutir à un consensus provisoire et, par une ritualisation fine des échanges, à laisser à chacun des participants une marge de manœuvre suffisante pour se faire une opinion<sup>1</sup>.

L'expérience langagière du migrant est donc pour l'ethnographie de la communication la métaphore de l'expérience du tout-venant, un terrain privilégié pour l'étude des processus par lesquels se construisent les ajustements entre acteurs sociaux inégalement compétents ou inégalement disposés à se comprendre à demi-mot dans des situations problématiques. La prise en compte de cette diversité d'usages va à l'encontre d'une conception de la socialisation dans laquelle les systèmes sociaux seraient gouvernés par des normes partagées, surimposées à une diversité locale ou intériorisées par l'individu et se reflétant automatiquement dans ses conduites. Ne pas négliger la situation, c'est donc mettre au centre de l'étude des compétences sociales et communicatives, non pas le collectif ou le rapport individu/collectif, mais l'événement de langage dans ses composantes interactives.

Comment et jusqu'à quel point reprendre la distinction de la linguistique chomskyenne entre compétence et per-

1. John Gumperz, Une politique de la conversation, in *Le parler-frais*, p. 153.

formance dans l'analyse de ces événements de langage? Traditionnellement, la compétence linguistique désigne la connaissance tacite de la structure de la langue qui permet à un locuteur de produire une série infinie de phrases. La performance du locuteur ne peut alors qu'être une manifestation imparfaite (« affectée ») du système sous-jacent puisqu'elle est le processus d'encodage ou de décodage, socialement et culturellement déterminé, par lequel la compétence devient usage. Dès lors que la sociolinguistique interactionnelle invite à ancrer le langage dans les événements et les situations qui en constituent la matérialité, cette distinction s'estompe. La pertinence avec laquelle s'accomplit la performance en situation est la réalité et l'actualisation de la compétence. Dell Hymes propose ainsi de distinguer deux performances : la « performance-représentation » qui désigne des événements mis en scène et programmés et qui convient à toutes les conduites qui « occupent le devant de la scène, même lorsqu'elles n'ont pas donné lieu à des répétitions et se présentent comme spontanées », et la performance conçue comme attribut de toute activité dès lors qu'elle est remarquée, prise en compte et que celui qui l'accomplit est considéré comme responsable du style dans lequel elle s'accomplit<sup>1</sup>.

De ce débat sur la notion de compétence en linguistique on retiendra principalement le principe d'une description intégrée des situations sociales comme scènes de l'action. L'enjeu (ou le « risque ») qui les anime de l'intérieur, c'est la vulnérabilité des conventions sociales ou langagières. Autrement dit, ce qui affecte la compétence linguistique ou grammaticale d'un locuteur n'est pas seulement d'ordre conjoncturel ou personnel. Au-delà des interfé-

1. *Vers la compétence de communication*, 96-97.

rences et des bruits qui font la singularité d'un jeu de circonstances, les phénomènes de bilinguisme et, plus généralement, l'expérience du *malentendu* posent le problème des conventions qui régissent les échanges sociaux, de leur élaboration et de leur transformation dans le flux des événements de langage.

### Contextes : interpréter et rendre compte

Avec la notion de compétence, empruntée à Chomsky et « remise sur ses pieds » comme Marx avait renversé la dialectique de Hegel, l'ethnographie de la communication tente de concilier rupture et continuité. La notion de contexte opère le même type de glissement, au profit cette fois de la micro-analyse et de la pragmatique. Le terme a plusieurs acceptions virtuellement complémentaires. Dans un texte récent, Aaron Cicourel en déploie la polysémie ainsi :

« Le terme de contexte peut désigner : le lieu où se déroule l'événement de langage, les participants présents, ceux qui peuvent parler et ceux qui choisissent de garder le silence, les aspects socio-temporels de l'interaction en cours, les buts qui apparaissent explicites ou ceux qui émergent, les rapports statutaires ou sociaux implicites, observables ou identifiables dans le cours de l'échange. »<sup>1</sup>

Pour les chercheurs qui tentent de concilier les approches ethnographiques et le courant d'analyse de conversation<sup>2</sup>, un contexte est à la fois le cadre local et perceptif dans lequel se déroule une activité (*setting*), les éléments

de l'environnement institutionnel et ethnographique qui servent d'arrière-plan à cette activité, et enfin l'espace de parole lui-même auquel les participants se réfèrent au cours d'un échange. La compétence d'un agent se définirait ainsi à trois niveaux, dans sa capacité à focaliser l'événement, à mobiliser les savoirs d'arrière-plan ou à interpréter le cours d'action. Tantôt il s'agit de repérer dans le contexte les indices permettant de hiérarchiser les niveaux d'attention, tantôt il s'agit de cadrer des attentes générales en s'appuyant sur l'expérience antérieure pour lever des ambiguïtés sur ce qui va suivre.

Mais dès lors que les contextes sur lesquels on travaille sont aussi des événements de langage, il est clair que l'agencement à mettre en lumière n'est pas seulement ethnographique ou écologique, mais séquentiel et porte sur la manière dont les « intentions communicatives » organisent le contexte. Autrement dit, la dynamique d'un contexte de communication est une dynamique immanente susceptible d'être explorée de l'intérieur, dans le cours d'action. Dans cette dynamique, les ressources sont tout à la fois produites par les locuteurs et les auditeurs, disponibles pour chacun d'eux et constamment évaluées par eux. Dans ce cours d'action, les participants s'emploient à parler « à propos » et tentent donc d'interpréter ce qui se dit et ce qui se passe. Leur capacité à faire des inférences dans le cours de la conversation et à comprendre la mise en œuvre des conventions de contextualisation est donc la réalité située de leur compétence sociale et l'actualisation de leur compétence linguistique. Ces procédures actives de définition de la situation manipulent par ailleurs un ensemble de signaux (ce ne sont pas les signes arbitraires d'une langue), disponibles dans le cours d'action et délimitant le cadre d'interprétation de ce qui s'y déroule, qu'on appellera *indices de contextualisation*.

1. Aaron Cicourel, *The social organization of juvenile justice*, 1967, préface à l'édition de Transaction Publishers, 1995, X.

2. C. Goodwin, Alexandre Duranti, *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon*, Cambridge University Press, 1992.

Soit deux exemples qui permettent de comprendre ces différents sens de la notion de contexte et les débats autour de cette notion. Le premier exemple est tiré d'une étude conduite par Cicourel dans deux hôpitaux universitaires. L'auteur montre que les événements de langage qui se produisent dans un contexte médical ne peuvent ignorer ni l'expertise spécifique des participants (les médecins sont-ils experts ou novices? Quel est le degré de gravité du mal dont souffre le patient?), ni l'organisation institutionnelle des activités. Pour le chercheur qui recueille et transcrit ces échanges, il serait contre-productif de s'en tenir au matériau conversationnel de l'examen médical sans faire état des informations d'arrière-plan dont il dispose souvent au même titre que les médecins et le patient. Il faut donc distinguer deux contextes quitte à étudier leur interpénétration: le contexte ethnographique, ici technique et prescriptif, et le contexte conversationnel proprement dit et son ordre négocié<sup>1</sup>.

Le deuxième exemple est emprunté à l'étude de Gumperz sur les entretiens de sélection dans un centre de formation pour adultes. Bien que les candidats présentent un dossier, l'entretien lui-même ne peut pas évaluer leurs compétences techniques. Ils sont donc jugés sur leur performance verbale, leur manière de réagir aux questions des examinateurs et de décrire ce qu'ils savent faire. Certains candidats étant d'origine étrangère, l'analyse de cette performance et du jugement qu'elle entraîne est importante pour repérer des processus de classement et de «minoration». C'est ici le contexte proprement langagier qui fournit au chercheur l'information sur le processus qu'il veut étudier<sup>2</sup>.

1. Aaron Cicourel, *Rethinking context*, 291-310.

2. John Gumperz, Les processus inférentiels dans les interactions de service, in *Métiers du public*, 41-62.

Dans ce dernier exemple, l'enjeu de la situation, c'est la capacité des participants à faire des inférences à partir de certains indices. L'inférence conversationnelle est une procédure naturelle qui découle de la structure de la conversation où tout locuteur indique, «de façon directe ou implicite, la manière dont un énoncé doit être interprété et montre par ses réponses, verbales et non verbales, comment il a interprété l'énoncé d'un autre locuteur»<sup>1</sup>. Elle remplit une fonction essentielle dans les situations de malentendu et, plus généralement, dans les situations qui demandent que l'on s'accorde sur les mécanismes d'attribution de l'intention. L'évaluation se fait alors moins sur l'intention, au sens psychologique du terme, que sur les conséquences usuelles ou conventionnelles que son propos produit dans un contexte particulier. Par exemple cet échange entre deux ouvriers sur un chantier:

«A: Qu'est-ce tu veux faire là? Vous allez mettre les vérins pour pousser pour les

B: Laisse les machins / APRÈS tu pousses APRÈS

A: Ben c'est vous qui l'avez dit // D'habitude comment qu'on fait?

A: On met la clé après on pousse alors s'ils ont mis la clé

B: Maintenant on pousse et APRÈS la clé (...) Ça a changé

A: Ah bon / ah bon / faut le dire ça (...)

B: Tu veux travailler pour toi mais pas pour les autres

A: Sacré Portugais va // D'habitude on met la clé avant.»<sup>2</sup>

1. *Engager la conversation*, 55-56.

2. Michèle Lacoste, Les communications de travail comme interactions, in R. Amalberti, M. de Montmolin, J. Theureau, *Modèles en analyse du travail*, Mardaga, 1991, 207.

Les capacités attribuées aux agents sont inférentielles et consistent d'abord à interpréter puis à organiser le monde sur la base de leur expérience passée des normes disponibles. Sabben et Ben Youssef qui travaillent ensemble sur un chantier sont obligés d'énoncer la règle pour pouvoir continuer à faire équipe. L'inférence conversationnelle active la part d'implicite et de connaissances d'arrière-plan que présupposent nombre de contextes sociaux ou institutionnels. Dans ces contextes, le fait de ne pas comprendre à demi-mot ce que son interlocuteur a voulu signifier est considéré comme une quasi-insulte ou une marque de mauvaise foi, c'est-à-dire une rupture de la confiance réciproque.

A l'inverse, dans les situations de proximité culturelle et de « familiarité », l'inférence conversationnelle équivaut à ce que Cicourel appelle la « clause de l'etcaetera »<sup>1</sup> qui invite les locuteurs à ne pas compléter leurs descriptions et à laisser à l'auditoire, supposé savoir, le soin de coopérer comme il l'entend à la production de l'intelligibilité mutuelle.

C'est le mérite de Cicourel d'avoir posé empiriquement le problème des méthodes qu'utilise un acteur ordinaire pour interpréter une situation sans les dissocier des méthodes du chercheur, observateur ou analyste, qui rend compte de ces méthodes pour un lecteur.

« Dans la mesure où le chercheur et le lecteur appartiennent à la même société, ils s'accorderont sans doute sur le sens d'objets comme une chaise ou une table. Mais ce qui m'intéresse, c'est de savoir comment nous attribuons une signification non équivoque au ton d'un jeune confronté à un officier de police ou à un juge d'application des peines, ton interprété comme "défi à l'autorité"

ou comme un "indice d'attitude négative". On peut poser le même type de question sur l'accord concernant les gestes, la façon de s'habiller, les postures, les expressions linguistiques comportant un double sens, une plaisanterie, l'anxiété, etc. »<sup>1</sup>

Ce type de « données », naturellement interprétables, sont les matériaux de controverses entre les acteurs, entre les acteurs et le chercheur qui les observe, et entre celui-ci et le lecteur auquel il s'adresse. La transcription de ces données verbales ou gestuelles s'avère donc souvent nécessaire si l'on veut à la fois comprendre et débattre de la manière dont se construit l'accord sur une norme ou une signification.

Parler et agir en conséquence dans un contexte déterminé, c'est utiliser ses ressources immanentes, logées dans les plis de l'interaction et distribuées dans le cours de l'action ou de la conversation. Ces ressources appartiennent à des répertoires de situations et les signalent pour ceux qui y sont impliqués. Les indices de contextualisation ont ainsi une double fonction : d'un côté, ce sont des *ressources contextualisées* ; de l'autre, étant là pour être observés et interprétés, ils sont manipulés par les participants pour redéfinir et transformer le contexte et ce sont des *dispositifs contextualisants*. D'un côté, ce qui est dit donne lieu à des attentes sur ce qui va suivre et fonctionne comme une invite à la coopération ; de l'autre, le moment où on le dit attire plus ou moins l'attention de l'autre, et témoigne d'un changement de thème, de l'ouverture d'un espace d'argumentation ou d'une plus ou moins grande *souplesse communicative*, celle par laquelle la conversation paraît fluide à des participants qui semblent en anticiper le cours.

1. A. Cicourel, *Sociologie cognitive*, PUF, 1979, 45.

1. A. Cicourel, *The social organization of juvenile justice*, 3.

Parce que nous sommes tenus d'être à la fois acteurs et observateurs des conséquences de nos actions, nous manipulons des cadres qui sont nos propres pièges, nous sommes, dit Goffman, des « faussaires captifs », jouant avec les interactions comme des criminels qui commettent leurs crimes en prison. Dans ce jeu, la capacité à *rendre compte* de nos activités pour lever un malentendu ou préciser nos intentions est une compétence dont on ne sait dire si elle est sociale ou morale, civique ou politique. Avant d'être repris par les ethnométhodologues et par la sociologie et l'économie des conventions, le thème de l'*account* ou de l'*accountability* a été introduit dans la pragmatique des actes de langage par Austin<sup>1</sup>, chez les sociologues par un article célèbre de Marvin B. Scott et Stanford M. Lyman<sup>2</sup>, puis par les développements que consacre Goffman aux rituels de réparation dans *Relations en public*.

Notons pour commencer que l'article d'Austin sur les excuses est lui-même un plaidoyer pour une philosophie (plutôt alerte et joyeuse) « de terrain ». Peu préoccupée par « l'ivresse des grandes profondeurs », cette philosophie entend rendre ses droits à l'étude des « manières » dont nous nous faisons une raison de ce qui arrive : anomalies ou échecs, mais aussi incartades de la spontanéité et interrogations sur les normes de l'inacceptable, c'est-à-dire sur notre liberté et notre responsabilité. Ces manières (nous faisons les choses « d'une certaine façon seulement, pas platement comme ça ») sont celles du langage ordi-

1. John Austin, Plaidoyer pour les excuses, 1957, *Écrits philosophiques*, Seuil, 1994, 136-170. On notera que pour traiter des différentes façons de se faire une raison, Austin, avant Goffman, convoque l'anthropologie et l'éthologie en les faisant voisiner sans état d'âme avec le domaine du droit.

2. Marvin Scott et Stanford Lyman, Accounts, *American Sociological Review*, 33, 1968, 46-62.

naire parce que, dit Austin, « il y a de l'or dans ces collines », parce que les mots sont nos outils de tous les jours et que « la moindre des choses serait d'utiliser des outils propres ».

Pour le sociologue, et depuis l'article de Scott et Lyman, rendre compte c'est d'abord s'expliquer après coup d'un comportement fâcheux, d'une promesse non tenue, d'une marque d'irrespect, d'un impair ou d'une gaffe. Dans tous ces cas, c'est réduire le fossé entre une action et les attentes qu'elle vient de décevoir. Dans les pratiques ordinaires de la conversation, les *excuses* et les *justifications* tendent toutes deux à neutraliser un acte ou un propos en l'isolant de ses conséquences, et à restaurer ainsi l'équilibre requis entre un personnage et son rôle. La fonction sociale et morale de ce type de *rituel réparateur* consiste à traiter les espérances déçues du public concerné et à réduire l'écart entre une annonce et son accomplissement effectif.

Les excuses et les justifications peuvent être considérées en ce sens comme des dispositifs élémentaires d'évaluation des relations sociales. S'excuser c'est reconnaître son erreur ou sa faute mais, en ajoutant que l'on n'en est pas pleinement responsable, la mettre à distance de soi : on invoque l'accident ou le lapsus, on plaide l'ignorance ou le manque de clairvoyance (On ne savait pas), l'impuissance du corps ou la toute-puissance des pulsions (On n'y pouvait rien, c'était plus fort que soi), on cherche un bouc émissaire (On s'est laissé entraîner par quelqu'un, on a subi son influence). Se justifier, en revanche, c'est accepter la responsabilité de l'acte que l'on vient de commettre tout en refusant l'évaluation péjorative qui en est faite (On n'a rien fait de grave ; d'autres font bien pire sans qu'on les poursuive, etc.).

Toutes ces techniques par lesquelles nous « racontons des histoires aux situations » lorsqu'elles tournent mal,

relèvent d'un vocabulaire de la réparation, dont nous disposons dès les premières étapes de la socialisation. La compétence sociale que traduit ce vocabulaire de la justification est partie intégrante de notre formation puisqu'elle nous permet de continuer à parler et de nous présenter en public alors même que les distorsions ou les contradictions de nos rôles se manifestent au grand jour. L'*impératif de justification*<sup>1</sup> est à la fois une exigence des situations en tant qu'elles confrontent un acteur et un public, et un impératif pragmatique qui nous impose de limiter les dégâts que nous venons de provoquer dans nos relations.

Les deux activités tendant à normaliser un contexte, l'activité consistant à lire et interpréter correctement les indices de contextualisation et celle consistant à en rendre compte après coup ne sont pas sans rapport. Luc Boltanski et Laurent Thévenot ont proposé de les associer sous les termes d'épreuves de *justesse* et d'épreuves de *justice*. Contextualiser c'est prendre soin de la pertinence d'un cours d'action et en modifier éventuellement l'intelligibilité pour ceux qui y sont impliqués (justesse). Rendre compte, c'est honorer le public ou l'auditoire d'un pouvoir de juger avec lequel on ne peut négocier que si l'on en accepte les principes et si l'on admet l'existence de ce « tribunal de la critique profane » qu'est la raison commune.

On peut songer ici à la fonction des justifications et des réfutations pour les stratégies de la défense dans un procès<sup>2</sup>. Il arrive en effet qu'un témoin prenne l'initiative de signaler une faute, attire l'attention du tribunal sur celle-ci ou réponde à une question qui n'a pas été posée, pour neutrali-

ser les conséquences ou les implications du blâme qu'il encourt. Ce type d'initiative permet au témoin de maîtriser la description qu'il fait des circonstances de son délit en insistant, par exemple, sur la part de contraintes extérieures, pour éviter la position moins confortable consistant à répondre aux questions des juges. De plus, prendre l'initiative c'est s'assurer qu'on pourra « placer » la justification à sa convenance, qu'elle ne risquera pas d'être rejetée faute de temps ou faute d'une place qui convient dans la succession des échanges. En somme, prendre l'initiative d'une justification « prématurée » c'est, faute de pouvoir maîtriser le feu des questions, construire sa défense de manière active, essayer de minimiser la dissymétrie de l'interrogatoire et l'allocation rigide des tours de parole qu'il suppose, en se donnant l'espace indispensable à une stratégie, même s'il ne s'agit que d'une stratégie de rechange.

La notion d'*account* a pris une importance centrale dans la sociologie d'inspiration phénoménologique de Harold Garfinkel. Son importance tient au fait qu'elle découle directement d'une conception de la compétence des acteurs sociaux à produire des « théories naturelles » sur ce qu'ils observent ou sur ce qui leur arrive. L'*accountability* d'un phénomène ou d'un contexte n'implique pas qu'il y ait quelque chose à corriger ou à réparer, mais simplement sa *descriptibilité* intrinsèque ou, comme le propose Louis Quéré, sa « formulation »<sup>1</sup>. Dans l'expérience ordinaire, il s'agit précisément de s'expliquer sur la formulation qui convient. C'est alors la vulnérabilité des descriptions, les controverses sur le pourquoi et le comment des faits qui occupent l'ordinaire des conversations communes. Par exemple, les transactions de service posent typiquement des problèmes de formulation.

1. Selon la formule de Luc Boltanski et Laurent Thévenot, *De la justification*, Gallimard, 1993.

2. J. M. Atkinson et P. Drew, *Order in Court. The organisation of verbal interaction in judicial settings*, Londres, Mac Millan Press, 1979.

1. Louis Quéré, La vie sociale est une scène, *Le parler-frais*, 70.

On a pu dire de la microsociologie qu'elle décrivait bien l'univers des services du capitalisme avancé, dans laquelle les hommes ne produisent que des performances<sup>1</sup>. C'est, en effet, dans le domaine des services et de la relation de service que la notion de compétence et le modèle de la réparation qui la fonde trouvent une expérience dont l'analyse est précieuse à la fois pour la théorie microsociologique et pour la compréhension de l'organisation sociale des rencontres dans nos sociétés.

### *Le modèle du réparateur*

On peut partir, à titre d'exemple, d'une situation où l'intelligibilité mutuelle entre les participants est problématique. Cette situation de «rejet du conseil»<sup>2</sup> est banale aussi bien dans les services les plus divers qui ont à traiter des réclamations de leurs usagers ou clients (transports, police, services médicaux ou sociaux) que dans certains contextes institutionnels d'assistance. Elle met face à face un usager qui entend exprimer ou déposer une plainte (à la suite d'un vol, d'un retard de paiement, d'une erreur concernant son dossier, d'un accident) et un agent chargé d'enregistrer sa réclamation, de la traiter techniquement tout en orientant l'usager dans les démarches qu'il doit entreprendre pour obtenir satisfaction, retrouver son bien ou son statut d'ayant droit.

Ce qui est caractéristique de ce type de situation et qui en fait un cas limite en matière de formulations partagées, c'est que les participants sont inévitablement et structurel-

lement incapables d'adopter le même «alignement»: le plaignant tente de raconter son histoire ou d'argumenter sa position pour étayer sa plainte; il est habituellement assez nerveux et souhaite que son interlocuteur partage sa vision des choses. Face à lui, et dans une position typiquement décalée (les auteurs disent «asynchrone»), l'agent doit se livrer à des gestes et des mouvements qui ne peuvent qu'accentuer sa nervosité: il doit enregistrer la plainte selon les normes imposées par un «formulaire», il procède à des vérifications qui peuvent sembler insultantes, il pose des questions souvent éloignées de la situation que le plaignant cherche à exposer et, par ces questions, semble retarder le moment où l'affaire sera traitée. Quelle que soit la «qualité» de la prestation, elle a toutes les chances de paraître formelle, tatillonne, impersonnelle, etc. Entre celui qui dépose une plainte et celui qui l'enregistre il n'y a aucune symétrie, aucun langage commun, aucune réciprocité des perspectives possible. C'est d'ailleurs la seule chose que réclament ensemble les deux protagonistes – «Mettez-vous à ma place!» – et c'est bien parce qu'ils ne le peuvent pas que cette situation banale est en même temps une situation limite en matière de rencontre. Tout le travail auquel se livrent les participants pour atténuer les tensions consiste à sauver ce qui peut l'être de la rencontre.

Dialogue de sourds donc, dont les services publics n'ont pas le monopole et qui réunit un plaignant parlant de son expérience et un «écoutant» (il peut s'agir d'un professionnel ou d'un bénévole, derrière un guichet ou au téléphone, mais c'est toujours au moins une oreille) qui tente de formuler (ou de reformuler) le problème et ses propriétés. Il est donc probable que ce dialogue soit voué à l'échec et qu'aucune plainte ne soit jamais véritablement recevable puisque celui qui devrait la recevoir ne se préoccupe que de l'objet de la plainte alors que

1. Anthony Giddens, *The coming crisis of western sociology*, New York, Avon Books, 1979, 381.

2. Gail Jefferson et John Lee, *The rejection of advice*, *Journal of Pragmatics*, 5, 1981, 399-422.

celui qui tente de la formuler n'entend pas déposer son fardeau.

La plainte, cas extrême de la transaction, met au jour un conflit de formulations qui bloque l'échange rituel aux frontières de l'offense, au plus près de la pire interprétation. C'est ce trait structural qui en fait une expérience cruciale plus que l'asymétrie des protagonistes : après tout on pourrait dire que leur impuissance est partagée et qu'ils ont également des difficultés à se mettre à la place de l'autre et à accomplir le travail de figuration. Cette situation typifiée a également le mérite de mettre en lumière la double implosion que subit la notion de compétence dès lors qu'on aborde le domaine des prestations de service.

La première implosion, nous venons de le voir, concerne le service lui-même dont l'idéal commercial et les rémanences de la raison domestique voudraient qu'il soit personnel ou personnalisé. Or, il n'y a de relation de service que si ce dialogue de personne à personne implose et cède la place à deux rapports distincts : un rapport dans lequel l'agent s'empare de l'objet à réparer dont l'utilisateur consent à se séparer (une dent cariée, une tête de delco, un ticket démagnétisé), et un deuxième rapport qui n'est personnel que pour autant qu'il aide à résoudre le problème (le client fournit les informations nécessaires et met son bien ou son corps à disposition du réparateur et de ses manipulations) et qu'il ne dérange pas le traitement en cours. C'est un point sur lequel insiste Goffman à la fin de *Asiles* pour expliquer que le psychiatre ne peut pas être un réparateur comme les autres. La relation du psychiatre au malade mental ne peut isoler ni l'objet ou le membre endommagé de la personne souffrante, ni le traitement technique de la chose mentale de la relation entre deux personnes.

La deuxième implosion porte sur le traitement lui-même. Traiter un dossier d'allocations familiales,

résoudre un problème de facture pour un agent de l'EDF, soigner un genou ankylosé, ou contrôler un contrevenant dans le métro, c'est mettre à l'épreuve non pas une compétence mais trois :

« Théoriquement, l'interaction entre un client et un praticien prend une forme à peu près structurée. Le réparateur a la possibilité de se livrer, sur la propriété du client, à un travail mécanique, à des manipulations diverses, surtout quand ces opérations visent à fonder un diagnostic. Il peut également avoir avec son client un échange verbal en trois points, une partie "technique", renseignements reçus ou donnés sur la réparation (ou la construction) envisagée; une partie "contrat", indication approximative, et, en général, pudiquement écourtée, du coût du travail, des délais nécessaires et autres détails semblables; enfin, une partie "civilités", échanges de politesses accompagnées de quelques amabilités, et de menues marques de respect. Il est important de constater que tout ce qui se passe entre le praticien et son client relève de l'une ou l'autre de ces composantes et que toutes les divergences peuvent s'interpréter en fonction de ces normes prévues. Le déroulement de l'échange entre praticien et client conformément à cette structure représente aux yeux du praticien un test de "bonne" relation de service. »<sup>1</sup>

De l'ensemble des travaux qui se sont inspirés de ce modèle pour décrire aussi bien les consultations médicales que le travail dans les restaurants, au guichet des services publics ou dans les services d'assistance téléphonique, on retiendra un répertoire de compétences verbales ou non verbales qui sont autant de conditions pour étendre l'« euphorie » des rencontres dans le domaine des prestations de service.

1. *Asiles*, 383.

*Compétences techniques.* — Le réparateur est un expert dont le diagnostic doit être rapide et précis. Les délices de la communication interpersonnelle lui sont interdits et c'est plutôt le laconisme qui apparaît comme la norme et le présupposé d'un traitement pertinent: le client attend, et d'autres derrière lui. De plus, il est souvent contraint de se livrer à un double travail de traduction. Traduction du langage profane au langage technique — par exemple en reformulant une commande, comme le garçon de café qui crie en direction des cuisines: «Une paire à cheval pour la 8» — ou en codant une information pour en faire un message — et c'est tout le domaine de la «phraséologie» utilisée par les policiers, les pompiers, les pilotes ou les techniciens du transport qui doivent transmettre une information de service et, en même temps, éviter les malentendus et les erreurs de diagnostic<sup>1</sup>. Mais aussi traduction du langage technique au langage profane, puisque le client demande à être informé sur l'incident ou le dommage, la gravité ou la fréquence du problème auquel il est confronté, etc. Contrairement au peintre qui peut siffler en travaillant, le prestataire de service travaille devant un public curieux ou inquiet et doit donc travailler en expliquant.

*Compétences contractuelles.* — L'établissement du contrat peut être rapide ou laborieux, «pudique» s'il s'agit de sauvegarder une certaine familiarité («Combien je vous dois docteur?») ou explicite et précautionneux s'il faut prévenir les contestations et les disputes («Vous lisez attentivement le bail et vous signez») ou les inquiétudes concernant la réparation («Je ne peux rien vous promettre»). Dans tous les cas, dès que l'on sort de la

phase de constat pour passer au contrat proprement dit, la norme veut que l'on demande l'assentiment du contractant. De ce point de vue, c'est la séquence la plus explicite de l'échange, celle où l'attention des contractants est supposée entière, celle aussi qui demande à être «enchâssée», immédiatement suivie d'une autre qui en corrige le caractère formel et distant.

*Compétences civiles ou rituelles.* — Ce sont celles qui font de la prestation une rencontre à part entière. A l'inverse de la séquence précédente elles jouent dans le registre de l'implicite, s'accordent un monde naturel commun à bon compte, par des ouvertures et des clôtures soigneusement cadrées, des marques de déférence ou des manières enjouées. C'est l'exposition de soi qui l'emporte ici (la peau sous l'uniforme), le signalement de la distance au rôle imposé et la volonté de coopérer à l'entreprise commune qui consiste à «réchauffer le monde».

Un article classique<sup>1</sup> décrit bien les problèmes et les compétences requises d'un métier de service. Il est centré sur un des éléments essentiels de la culture professionnelle des chauffeurs de taxi, l'obtention du pourboire. Contrairement aux docteurs, aux professeurs, aux serveuses de restaurants ou aux gardiens d'immeubles qui ont tous leur clientèle régulière ou leurs habitués, le chauffeur de taxi n'a que des contacts brefs, avec des personnes qu'il ne connaît pas, qui ne le connaissent pas et qu'il a peu de chances de rencontrer à nouveau. L'exercice du métier repose donc sur un contrat ponctuel, qui ne se renouvelle quasiment jamais. Contrairement aux autres métiers de service, le taxi n'a pas non plus d'adresse fixe et ne peut même pas se construire une réputation puisque ses clients

1. Pierre Falzon, *Vers une ergonomie cognitive*, Presses Universitaires de Grenoble, 1990.

1. Fred Davis, The cab-driver and his fare, *American Journal of Sociology*, 1959, vol. 65, 158-165.

ne constituent aucunement un groupe. Sa clientèle est faite d'un agrégat d'individus, dont il subit parfois la conversation comme une «non-personne», simple prolongement de sa voiture, ou dont il écoute les confidences, pour les mêmes raisons. Le pourboire, qui constitue une part importante de ses revenus, est aussi pour le chauffeur de taxi le critère majeur de classement de sa clientèle. Son métier consiste donc à repérer d'abord et à satisfaire ensuite selon les circonstances hommes d'affaires, noceurs venant de toucher leur paie ou bourgeois faisant leurs emplettes. Il doit donc jouer tantôt de sa compétence technique – de son habileté de conducteur ou de son style de conduite, tantôt de ses compétences civiles – de sa conversation et de la part d'initiative qu'il laisse à son client.

On pourra voir un «correctif comique» de cette dernière compétence dans le film de Jim Jarmusch, *Night on Earth*, consacré au couple à problèmes new-yorkais : le client, jeune et noir, qui a du mal à arrêter une voiture et peste contre la discrimination au faciès dont il est victime, et le chauffeur de taxi, immigrant fraîchement débarqué dans la «ville mondiale» qui n'a guère le choix de ses clients et ne sait rien de son métier. Rien de commun, sinon des «bribes de culture partagée» et des problèmes de formulation, entre ces deux hommes naviguant ensemble dans les rues de Brooklyn. Ce qui ne les empêche ni de rire ensemble, et donc de se comprendre malgré tout, ni d'arriver à destination, c'est-à-dire de co-produire le service.

## Conclusion

### *Une théorie des moments quelconques*

Goffman résume ainsi le renversement de position par lequel la microsociologie, étudiant la structure de l'expérience individuelle de la vie sociale, s'affranchit de toute psychologie :

«Ainsi donc, non pas les hommes et leurs moments, mais plutôt les moments et leurs hommes.»<sup>1</sup>

Henri Lefebvre, autre figure majeure de la sociologie de la vie quotidienne, était également fasciné par la consistance et la force des moments, soit pour les orchestrer, soit pour les métamorphoser et les détourner dans une expérimentation situationnelle. Chez Lefebvre, les moments sont des catégories de la praxis dont le catalogue évoque le Marx de *L'idéologie allemande* (la lutte, le jeu, le travail, l'amour et la reproduction, la connaissance, la poésie, le repos)<sup>2</sup>. Chacune de ces catégories a ses règles, ses partenaires, ses enjeux, ses risques. Ainsi, parce qu'il a ses catégories propres, le jeu présente un monde.

«Parce que le jeu est un moment, il tend un piège. Je deviens un joueur. Il présente quelque chose : un gouffre, un vertige possible. Il y a un absolu dans le moment de jeu ; et cet absolu, comme chaque réalité ou moment porté à l'absolu, représente une aliénation spécifique.»<sup>3</sup>

Les moments de Lefebvre, loin d'être de simples circonstances, sont des formes qui ont leur durée propre et se détachent sur le continuum des transitions et du psychisme informe. Dans la vie quotidienne, ces moments sont à la

1. *Les rites d'interaction*, 1974, 8.

2. *La somme et le reste*, Bélibaste, 1973, 300.

3. *Ibid.*, 349.