



# ethnographiques.org

Revue en ligne de sciences humaines et sociales

**Christian Licoppe, Renato Cudicio, Serge Proulx**

## "Présence connectée" au travail : les usages de la messagerie instantanée, le genre des "questions rapides" et l'économie morale de la "contribution"

### **Résumé**

Nous analysons le développement et l'organisation séquentielle d'un genre communicationnel — les "questions rapides" — dans deux entreprises canadiennes, organisations où l'accès à un système interne de messagerie instantanée a été généralisé à tous les membres. A partir d'un corpus de messages, d'entretiens et d'observations vidéo, nous montrons que cette forme d'échange constitue un format interactionnel et séquentiel analytiquement observable et spécifiable, et un 'genre communicationnel' à part entière, reconnu comme tel par les acteurs. Nous décrivons ensuite comment le développement du genre "questions rapides" en messagerie instantanée participe du travail d'organisation, et plus particulièrement de la constitution d'une forme particulière d'intelligence collective : les tâches complexes sont accomplies de manière hautement distribuée, en sollicitant au fur et à mesure des personnes qui "savent", qui peuvent répondre rapidement, et qui peuvent être mobilisées au fil des réseaux d'interconnaissance en tant qu'"experts". Ceci suppose chez les membres une forme supplémentaire de compétence organisationnelle leur permettant de résoudre le problème de la connaissance mutuelle, particulièrement saillant dans les organisations distribuées : savoir qui sait, trouver rapidement qui sait, pouvoir solliciter la personne qui peut savoir qui sait, etc. Enfin la "question rapide" constitue une forme particulière de transaction cognitive, que l'on pourrait appeler "contribution", dont la caractéristique principale est qu'elle crée d'autant plus de sens et de lien qu'elle demande peu d'effort aux participants. Ce mode de transaction semble particulièrement adapté au travail cognitif accompli en mode connecté.

*ethnographiques.org* est une revue publiée uniquement en ligne. Les versions pdf ne sont pas toujours en mesure d'intégrer l'ensemble des documents multimédias associés aux articles. Elles ne sauraient donc se substituer aux articles en ligne qui, eux seuls, constituent les versions intégrales et authentiques des articles publiés par la revue.

## **Abstract**

*In this article, we analyze the development and sequential organization of a communicative genre — “quick questions” — in two Canadian firms in which all employees have been given access to an instant messaging platform. Based on a corpus of instant messages, interviews and video recordings, we show how this form of written interaction constitutes an empirically observable and analyzable sequential format, a communicative genre recognized and labelled as such by the members of the organization. We describe how the development of the “quick question” in instant messaging affects the ways in which the organization works and, more specifically, leads to the constitution of a form of collective intelligence : complex tasks are accomplished in a highly distributed mode, relying on recipients' formatted as persons who “know” and will reply rapidly, that is to say, “experts” enrolled through networks of organizational acquaintance. This requires from members another organizational competence, the ability to solve the problem of mutual knowledge, particularly salient in highly “distributed” organizations, that is, to know who knows what, to find the person who may know, to find the person who may know who knows, etc. Finally,, the “quick question” constitutes a special form of cognitive transaction, the main feature of which is that the less effort it requires of participants, the more it is meaningful and it reinforces the social bond between the participants. This mode of transaction seems to fit well with the kind of availability expectations and constraints that can be found in highly connected organizations.*

### **Pour citer cet article :**

Christian Licoppe, Renato Cudicio, Serge Proulx, 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*, Numéro 23 - [en ligne].  
<http://www.ethnographiques.org/2011/Licoppe,Cudicio,Proulx> (consulté le 22.12.2011).

## Introduction

Les organisations sont de plus en plus pensées comme des processus. Elles apparaissent comme le produit d'un travail continu d'organisation (Terressac & Lalande, 2002) ou "organizing" (Czarniawska, 2009), dans lequel les processus d'enaction et de "sensemaking" jouent un rôle central (Weick et al., 2005). En tant que travail interprétatif, le "sensemaking" puise dans les ressources du langage et de l'interaction afin de produire une « vue des circonstances incluant les personnes, leurs objets, leurs institutions et leur histoire, et leur localisation dans un instant et un lieu définis » (Taylor et van Every, 2000). Ce cadre théorique, appliqué à la question de l'analyse des processus communicationnels dans les organisations permet de penser la relation entre communication et organisation comme un rapport de continuelle co-production. Les événements de communication concrétisent ou "enactent" l'organisation, tandis que simultanément, l'organisation peut être vue comme un accomplissement pratique auquel contribuent à la fois les "grands" événements organisationnels et la myriade d'échanges "ordinaires" qui caractérise le travail tel qu'il se fait. En ce sens, l'organisation se fait aussi « une télé-action à la fois » (Cooren, 2006).

C'est dans cette perspective que nous allons étudier les comportements suscités par l'introduction des médias sociaux dans l'organisation, et plus particulièrement la messagerie instantanée. Ce dispositif et tout particulièrement les "affordances" que constituent les listes de correspondants et l'indicateur de présence (qui rend visible l'état de connexion au réseau informatique) induisent des formes d'accessibilité mutuelle et de présence collective originales. Ses usages ont fait l'objet de plusieurs travaux empiriques, dans des contextes expérimentaux et limités (Nardi et al. 2000, Quan-Haase et al. 2005 ; Cho et al, 2005), où son introduction relevait de l'initiative des membres d'une équipe, d'un projet ou d'un service, en l'absence de toute incitation formelle de l'entreprise (Denis et Licoppe, 2005). Ces différentes études convergent pour isoler quatre grands types d'usage : a) poser des questions et effectuer des demandes de clarifications ; b) solliciter des réactions immédiates ; c) tester la disponibilité des correspondants et arranger des rencontres en face à face et des interactions téléphoniques. Cet usage a été qualifié d' « outeraction » ; d) conduire des conversations simultanées sur de multiples média. Ces différents usages peuvent se superposer dans une même situation.

Nous souhaitons dépasser ce cadre initial de recherche. Sur le plan empirique, nous avons choisi deux entreprises qui avaient installé la messagerie instantanée dans toute leur organisation avec des annuaires globaux, sans que leur management tente de prescrire les usages qui pouvaient en être faits [1]. Le problème est alors de comprendre ce qui se passe lorsque ce puissant outil de réseautage social est généralisé, ce que rend manifeste l'existence d'un annuaire d'entreprise couplé à la messagerie instantanée, que cette généralisation est assez durable pour qu'une évolution des usages et l'émergence de nouveaux "genres communicationnels" (Orlikowski et Yates, 1994) soient possibles.

Nous nous sommes focalisés sur un certain type d'interaction, les requêtes informationnelles et les questions de clarification. Elles constituent un des usages majeurs et déjà identifiés de la messagerie instantanée au travail, et elles sont perçues comme une puissante ressource pour obtenir des informations relatives à des tâches en cours sans trop perturber les interlocuteurs (Garrett and Danziger, 2007) Mais les questions-réponses constituent également un format interactionnel très sensible au contexte institutionnel, de par leur organisation séquentielle, le

design des tours et les choix lexicaux qui gouvernent leur production, (Heritage, 2004). Poser des questions et produire des réponses sont des actions sociales appariées et qui "enactent" et réfléchissent les buts et les valeurs d'une institution, ou d'une organisation, et les identités des participants (Tracy and Robles, 2009). En utilisant les ressources de l'analyse de conversation, nous montrerons en particulier comment les "questions rapides" se caractérisent par le travail fait par leurs producteurs pour minimiser le travail de réponse du destinataire, placé et reconnu par ce type de question dans une position particulière d'expertise liée à la singularité de son expérience au travail. Quel lien existe alors entre ce genre des "questions rapides" et les formes de travail et de collaboration qui émergent dans les organisations connectées ? Nous travaillerons plus spécifiquement autour de deux aspects auxquels la généralisation des usages de la messagerie instantanée contribue tout particulièrement, le mode de distribution de l'activité dans l'organisation, et la division du travail cognitif.

Louis Quéré a introduit une distinction utile entre distribution faible et distribution forte de l'activité (Quéré, 2006). Dans la distribution faible, les tâches des participants sont indépendantes, mais sont accomplies séquentiellement : B a besoin que la tâche de A soit finie pour accomplir la sienne. Les rôles des participants sont donc distincts et complémentaires. Dans la distribution forte, les actions de A et B sont mutuellement perceptibles, et A et B ajustent continûment leur activité en cours par rapport à ce qu'ils perçoivent de ce que l'autre est en train de faire. Les actions de A renouvellent le contexte de l'activité de B qui doit réviser continûment les siennes en conséquence, et réciproquement. Nous montrerons que dans la mesure où elles permettent d'obtenir des informations d'autrui de manière quasi-immédiate, les questions rapides constituent une ressource pour la distribution forte tout autant qu'elles produisent ce type de coordination.

En ce qui concerne le travail cognitif, les théories de la cognition sociale contrastent deux modalités extrêmes de division (Goldman, 1999) : une modalité asymétrique, dans laquelle un seul des contributeurs est actif, qui correspond à des situations telles que les demandes d'aide, et qui se caractérise souvent sur le plan communicationnel par un enchaînement de questions et de réponses, et une modalité symétrique dans laquelle les deux participants (ou plus) produisent une connaissance nouvelle et qui émerge de leurs échanges communicationnels, ceux-ci prenant plutôt la forme d'une discussion entre pairs (Goldman, 1999). La première est orientée vers la transmission de la connaissance et la seconde vers sa production. Enfin lorsque la distribution du travail cognitif s'effectue entre des participants distants reliés par des moyens de communication électronique, les modalités de la cognition sociale sont affectées par les propriétés de ceux-ci, sans que ce lien soit univoque ou déterministe (Conein, 2008). Dans cette perspective, nous montrerons comment les "questions rapides" offrent l'exemple d'un genre communicationnel qui résonne avec une division asymétrique du travail cognitif (puisque dans ce type de transaction, un agent demande une information ponctuelle à un autre qui la détient et qui la lui donne, sous la forme d'une confirmation et sans transformation). Elles "performent" l'organisation comme un réseau de détenteurs de connaissances transmissibles, et rendent particulièrement importante la connaissance mutuelle et les compétences sociales dans l'organisation, puisque leur bon usage requiert de savoir qui sait quoi, ou qui sait qui sait quoi (Cramton, 2001).

## 1. Méthodologie

Sur le plan méthodologique, nous voulons prolonger les intuitions fondatrices du courant de recherche sur le travail d'organisation ou "organizing". Si l'organisation émerge des échanges et des interactions, alors il ne suffit pas de typologiser ceux-ci de manière générale à partir d'entretiens. Il faut saisir ce qui s'y passe "de l'intérieur", comprendre les préoccupations des participants et leur évolution au fil de l'accomplissement ordonné des activités de travail et des échanges sociaux dont ils sont le site. Nous avons donc combiné les méthodes de l'analyse de conversation, l'observation ethnographique et les enregistrements vidéo pour comprendre en quoi ces séquences de question-réponses par messagerie instantanée ne peuvent être comprises isolément des activités de travail qui les occasionnent, et auxquelles elles sont liées réflexivement. Notre travail se rapproche à cet égard des "*workplace studies*" (Luff et al., 2000).

La recherche s'est déroulée dans deux entreprises canadiennes dans lesquelles un logiciel de messagerie instantanée et un annuaire ont été mis à disposition de tous les employés, dans l'optique de favoriser la communication entre des équipes géographiquement dispersées, mais sans incitation spécifique à l'utiliser. Au moment où nous avons effectué les observations, les deux organisations laissaient émerger les usages de la messagerie instantanée des pratiques. L'étude n'a pas été commanditée directement par les deux entreprises mais l'accès au terrain autorisé par les directions informatiques, intéressées à ce que les usages de leurs dispositifs soient mis en valeur [2].

La première entreprise est une PME high-tech qui produit des services basés sur les sciences et technologies de l'information et la communication (que nous appellerons ici *Mutech*, et la seconde est un gros opérateur de télécommunication que nous appellerons *Phoneco*. Nous avons recruté une vingtaine de participants occupant des positions de développeurs ou de management chez *Mutech*, et des positions de responsabilité commerciale ou dans les fonctions supports techniques des activités commerciales chez *Phoneco*. Nous avons effectué avec chacun un entretien semi-directif détaillé sur leurs usages de la messagerie instantanée. Nous avons effectué des enregistrements vidéo d'une à deux heures de leur activité de bureau (tous les bureaux étaient situés dans des espaces paysagers), avec capture d'écran et prise de vues additionnelles par caméra de côté. Trois d'entre eux nous ont donné accès à un corpus de messages, de l'ordre de 400 messages en tout qui complète le petit corpus d'interactions par messagerie instantanée que nous avons pu enregistrer en vidéo (une quinzaine). Enfin nous avons pu montrer à deux participants des enregistrements vidéo de leur activité [3] pour tester nos interprétations, selon le principe des auto-confrontations (Theureau, 2004 ; Pomerantz, 2005).

## **2. La production de questions et de requêtes d'information par messagerie instantanée : l'organisation des séquences et le design des tours**

Notre corpus montre à peu près le même genre de distribution des grands types d'usage que les études antérieures. Nous allons chercher à identifier de manière plus précise comment sont produites et organisées les requêtes d'information ou les demandes de clarification par messagerie instantanée. Quels types d'actions sociales accomplissent-elles ? Ces séquences prennent-elles des formes spécifiques dans ces organisations très connectées ?

### ***2.1. L'organisation séquentielle des séquences de demande d'information : les ouvertures***

Comment débutent de tels échanges ? Ils peuvent s'ouvrir sur un échange de salutations suivi d'une question, comme dans l'exemple suivant :

*Echange n°1 :*

1. A (12:01:25 PM) : salut Phil
2. B (12:01:31 PM) : salut
3. A (12:01:49 PM) : connais-tu le numéro de la dernière version du Address OSDM ?

Dans ce cas la question occupe le premier tour possible après l'échange de salutation, et peut donc être comprise comme raison de l'interaction. Il est fréquent que la question soit posée par un message produit dans la foulée de la première salutation, sans laisser au destinataire la possibilité de produire entretemps une salutation en retour.

*Echange n°2 :*

1. A (12:10:57 PM) : Hey Albert !
2. A (12:11:03 PM) : Do you plan to watch the LiveMeeting on mixed initiative ?
3. B (12:11:26 PM) : What's that ?

*Echange n°3 :*

1. A (16:35) : allo
2. A (16:35) : puis-je donner ton nom à mon contact chez uniprix
3. A (16:35) : s'il a des questions techniques ?
4. B (16:35) : NON

Cette forme d'ouverture confère un caractère "*pro forma*" à la production de la salutation initiale. Celui-ci est ratifié dans ces deux exemples par les destinataires puisqu'ils ne produisent aucune salutation en retour et répondent directement à la question posée. Dans certains cas les salutations initiales peuvent même être complètement omises. L'ouverture de l'échange s'effectue alors avec la question posée :

*Echange n°4 :*

1. A. : Barbara is the effort for CR)1 already in 3445

2. A. : ?

3. B. : yes

L'intelligibilité de ce genre d'échange présuppose le partage d'un socle commun (*common ground*) considérable entre les deux participants et dénote leur familiarité professionnelle (Clark, 1996). Il illustre également un phénomène caractéristique des participants interagissant de manière très fréquente dans leur cadre professionnel, et en particulier par messagerie instantanée : la constitution d'un « état ouvert de parole » (Goffman, 1981) dont une des marques est la possibilité d'omettre les ouvertures conventionnelles à base de salutations. A contrario, une salutation par l'appelant suivie d'une pause assez longue peut souvent être comprise dans ces contextes professionnels connectés, comme manifestant l'attente d'une réponse et donc dans cet environnement d'ouverture conversationnelle comme une manière d'éprouver la disponibilité du destinataire, même si l'indicateur de présence de la messagerie constitue déjà un premier indice.

Pour résumer, ces échanges se caractérisent par la production à la première occasion possible d'une question intelligible comme raison de l'interaction (ce qui permet de typologiser de manière externe ces interactions comme des requêtes d'information, même si les échanges rebondissent ensuite vers d'autres sujets), et d'une orientation vers la rapidité, de par le souci visible de produire ces questions le plus tôt possible dans les séquences.

## **2.2. Le design des questions et des requêtes d'information par messagerie instantanée**

Les chercheurs anglo-saxons distinguent différentes manières de formuler une question : les formats déclaratifs (avec intonation montante), les questions interrogatives de type oui-non et les "*questions-tags*", les questions proposant une réponse possible ("*candidate answer*") ou des alternatives (Pomerantz, 1988), et les questions plus ouvertes ("*wh-questions*") introduites par des conjonctions comme où, quand, comment, etc (Koshik, 2008 ; Tracy and Robles, 2009). Dans certains contextes institutionnels, comme les procès en justice, cette liste de formats de question est interprétée comme une échelle décroissante pour le degré de contrainte qu'elles exercent sur les réponses potentielles (Danet et Bogotch, 1980). Or, beaucoup des requêtes d'information effectuées par messagerie instantanées prennent la forme de réponses interrogatives de type oui-non, comme le montrent les exemples 2, 3 et 4 ci-dessus. D'un point de vue strictement séquentiel, les questions interrogatives de ce type introduisent une préférence pour des « réponses conformes » (Raymond, 2003), ce qui est bien le cas pour la demande d'information qui fait l'objet de l'échange 4, et pour la demande de permission qui fait celle de l'échange 3. Ce système de préférence s'articule à un

autre, spécifique aux requêtes dans lequel les réponses préférées et non marquées, sont celles qui satisfont positivement la demande (Pomerantz, 1984). On voit bien ce jeu entre les deux systèmes de préférence dans l'échange n°2 où la question de type oui-non est une demande de permission, qui suscite une réponse négative, donc conforme pour une question de ce type, mais non préférée pour une requête. Dans ce cas, le caractère non préférentiel du refus est effectivement marqué par l'usage des capitales. Dans le cas de l'échange n°2, le destinataire produit en revanche une réponse non conforme (« *what's that ?* »), mais justifiée dans la mesure où elle signale des problèmes de capacité ou de compétence pour pouvoir répondre, et initie une séquence de réparation.

Le cas de l'échange n°1 est très intéressant pour identifier le type d'action sociale que nous cherchons à identifier. La question initialement posée est bien une question polaire oui/non qui projette un format de réponse concis et bien défini. Elle ne prend pas la forme d'une requête d'information, mais plutôt du premier tour d'une probable pré-séquence, en l'occurrence une pré-requête (Terasaki, 2004 ; Schegloff, 2007), cherchant à ratifier les conditions de félicité de la requête qu'elle préfigure. Celle-ci vise bien une information discrète et ponctuelle puisqu'elle concerne l'obtention d'un numéro de logiciel.

*Echange n°1 (suite) :*

1. A (12:01:25 PM) : salut Phil
2. B (12:01:31 PM) : salut
3. A (12:01:49 PM) : connais-tu le numéro de la dernière version du Address OSDM ?
4. A (12:02:05 PM) : est ce que ça date de 2005/03/05
5. A (12:02:06 PM) : ?
6. A (12:02:35 PM) : version 2.1 apparemment. Est-ce que c'est la plus récente ?

L'initiatrice ne laisse toutefois pas au destinataire le temps de répondre : dans les trois messages qui suivent (4, 5 et 6), émis rapidement après la pré-requête initiale et avant que puisse arriver une réponse, elle semble réparer celle-ci en proposant un autre format interrogatif incorporant une réponse possible à sa demande, et qui invite à une réponse oui-non. Pourquoi corriger ainsi la forme qu'elle semblait vouloir donner à la séquence ? Il est intéressant de regarder les pré-requêtes que nous pouvons observer dans notre corpus, comme dans l'exemple suivant :

*Echange n° 5 :*

1. A (11:41:36) : hi Aniss, it's Linda from across the floor
2. A (11:42:40) : how well do you know vi ?
3. B (11:43:24) : well
4. A (11:43:30) : GOOD !



5. B (11:43:34) : xemacs
6. B (11:43:37) : user
7. A (11:44:04) : emacs ? not vi ? :(
8. A (11:44:11) : :-(
9. B (11:44:40) : thanks anyway.

La conversation s'ouvre par un message de salutation, suivi d'une identification de l'appelant. Celle-ci, une stagiaire récemment arrivée, donne son prénom, qu'elle complète par une localisation spatiale, qui opère comme une justification de sa demande. Ceci montre, nous y reviendrons, que ces requêtes informationnelles ne peuvent pas être produites par n'importe qui à destination de n'importe qui. Les deux participantes travaillent dans un bureau paysager séparé en deux plateaux sur un étage. Partager cet espace de travail est posé comme une manière de légitimer ce genre de sollicitation professionnelle par messagerie instantanée. Ce premier message est suivi d'une question relative à la connaissance par la destinataire d'un certain logiciel. Celle-ci prend bien la forme d'une question oui-non, mais qui joue un rôle pré-séquentiel. Il s'agit d'éprouver la compétence (et la disponibilité, car cela donne au destinataire une occasion de signaler son impossibilité de répondre) du destinataire. Une réponse affirmative marquera la possibilité pour l'appelante de produire une autre requête, sur un aspect précis du fonctionnement de ce logiciel. A la réponse positive du destinataire, elle produit une appréciation positive et emphatique (« GOOD ») qui peut être interprétée comme annonçant cette question. Le destinataire semble bien anticiper une nouvelle requête puisqu'il produit une réparation (message 5 et 6) qui précise son degré de connaissance. Ceci bloque la requête pour laquelle la paire de message 2-3 servait de pré-séquence, comme le manifeste l'émoticon de déception de l'appelante au message 7, et initie une clôture rapide de la conversation (messages 7-9). La requête que projette cette pré-séquence concerne la connaissance des fonctionnalités d'un logiciel. Non seulement la réponse ne peut être rapide, mais son horizon temporel de pertinence peut être beaucoup plus large que l'échelle temporelle de l'échange en cours, et nécessiter de nombreux échanges pour apprendre à se servir des fonctionnalités d'un logiciel. Dans notre corpus, les pré-séquences de ce type éprouvent souvent la compétence et la disponibilité du destinataire dans le cadre de demandes complexes, susceptibles de déboucher sur des échanges longs et répétés, et pour lesquelles une question interrogative de type oui-non ne suffirait pas.

Revenons maintenant à l'échange n°1, donné ci-dessous sous une forme plus complète. Comment comprendre cette espèce de pré-séquence "avortée" (l'initiatrice ne laisse pas au destinataire la possibilité de répondre et vérifier les conditions de félicité préalables à l'expression de la requête visée) et transformée par la proposition d'une réponse candidate en question de type oui-non ?

*Echange n°1 (suite) :*

1. A (12:01:25 PM) : salut Phil
2. B (12:01:31 PM) : salut
3. A (12:01:49 PM) : connais-tu le numéro de la dernière version du Address OSDM ?

4. A (12:02:05 PM) : est ce que ça date de 2005/03/05
5. A (12:02:06 PM) : ?
6. A (12:02:35 PM) : version 2.1 apparemment. Est-ce que c'est la plus récente ?
7. B (12:03:09 PM) : 2.0.3 pour américain ?
8. A (12:03:39 PM) : moi j'ai la 2.1 et je pense bien que c'est pour les US.
9. A (12:03:56 PM) : tu veux que je te l'envoie ? c'est pour savoir si c'est la dernière version.
10. A (12:04:03 PM) : A moins que je demande à Bart ...
11. B (12:04:06 PM) : pour Aeroplan on a 2.03 build 4345-15 \$\$
12. B (12:04:20 PM) : Bart ne s'occupe plus des OSDMs
13. (12:04:25 PM) : C'est nirbhay

Cette proposition par la demandeuse de réponse possible, incorporée dans les messages 4 et 5, révèle que l'initiatrice cherche une information ponctuelle, qu'il s'agit d'une préoccupation immédiate. En réparant sa pré-requête pour en faire une question interrogative polaire de type oui/non, elle manifeste son souci de simplifier le travail du destinataire, et de limiter son engagement. Ces deux aspects sont renforcés par sa proposition d'envoyer les spécifications du logiciel (ce qui montre d'ailleurs qu'elle l'a à portée de main). Cela illustre à nouveau son souci de faciliter la tâche du destinataire, en lui fournissant cette fois des éléments concrets de vérification. Mais alors pourquoi s'être engagé au départ dans une pré-séquence et ne pas avoir posé directement la question ? Une réponse possible à cette interrogation apparaît au message 10, où elle met en jeu une autre condition de félicité, la possibilité que le destinataire ne soit pas la personne la mieux placée pour répondre rapidement. En suggérant la possibilité qu'elle demande plutôt au collègue connu pour être en charge de ces logiciels, elle manifeste un soupçon d'incertitude sur le choix du destinataire, ce qui justifie rétrospectivement son emploi d'une pré-requête au premier tour.

Par son caractère hybride entre la requête d'information ponctuelle introduite directement par une question oui-non (ou un format facilitant de ce type), et la pré-requête pleinement déployée, cet échange nous renseigne sur certaines conditions d'usage de ces requêtes informationnelles qui prennent la forme de ce que nous appellerons des "questions rapides", pour des raisons sur lesquelles nous reviendrons plus loin : a) elles portent sur une information ponctuelle, constituée comme préoccupation immédiate (« *immediate concern* », in Ochs et al., 1978), probablement dans le cadre d'activités en cours plus ou moins explicitées de leur initiateur. b) Le répondant est constitué comme susceptible de répondre, en général soit parce que les deux participants sont habitués à collaborer, au titre d'une relation soutenue et durable d'échanges interpersonnels d'informations, soit au titre d'obligations institutionnelles plus ou moins explicites (être sur le même plateau, être dans un rapport hiérarchique, etc.). Les deux peuvent se combiner. D'une manière plus générale, la "question rapide" éprouve le lien professionnel, et contribue de manière performative à celui-ci. c) Le destinataire est constitué dans

sa capacité à pouvoir répondre rapidement à la question posée (indépendamment du fait que les échanges qui s'ensuivent peuvent être plus ou moins longs). Il est produit dans une certaine posture de sujet, doté d'une expertise particulière. d) L'initiateur manifeste à travers tout ceci et de manière visible le souci de faciliter et rendre plus rapide la réponse du destinataire, de minimiser les efforts nécessaires à la satisfaction de ces requêtes par messagerie instantanée qui semblent émerger de manière imprévisible (pour le destinataire) du flux des activités professionnelles.

Ceci confère d'ailleurs à certains échanges un caractère presque laconique, comme dans l'exemple n°4, donné ci-dessous sous une forme plus étendue, avec deux interlocuteurs qui semblent éviter toute parole inutile en produisant des tours minimalement adéquats.

*Echange n°4 :*

1. A. : Barbara is the effort for CR)1 already in 3445
2. A. : ?
3. B. : yes
4. A. : thanks
5. B. : but there's more to come in October

Il est intéressant de noter que même dans ce cas, la rapidité de l'échange, si elle est bien projetée par le design des "questions rapides" n'est en rien garantie. L'échange peut toujours se prolonger par des réélaborations du thème initial ou même rebondir vers des interactions plus informelles. C'est le cas ci-dessus. Bien que les deux participants semblent avertis de leurs mots, la destinataire de la requête informationnelle après sa réponse (message 3) ratifiée par le demandeur (message 4), exploite la possibilité ouverte par l'interaction en cours de s'auto-sélectionner pour offrir une précision non sollicitée (message 5). Celle-ci occasionne un nouveau développement. Si ces séquences manifestent une orientation collaborative vers un traitement rapide par les correspondants, il est néanmoins fréquent qu'elles donnent lieu à des échanges assez longs, susceptibles de rebondir également vers d'autres sujets, parfois plus personnels.

### ***2.3. L'organisation séquentielle des demandes d'information : la réception des réponses par le demandeur***

A quel type d'action correspondent ces séquences de demande et de fourniture d'information ? Il est intéressant de revenir à l'organisation générale des séquences de question-réponse, et considérer comment les réponses sont reçues par les demandeurs. Lorsqu'il existe, ce tour en troisième position clôt la séquence. Dans la conversation ordinaire en anglais, celui-ci est souvent accompli ou introduit par une interjection comme « oh » qui marque le changement d'état informationnel du demandeur, et confirme le caractère pertinent de l'information fournie (Heritage, 1984). La manière dont sont reçues les réponses aux requêtes informationnelles est toutefois très sensible aux propriétés de la situation dans son ensemble, et cela est particulièrement visible dans les environnements institutionnels (Heritage, 2004). Dans des interviews télévisuelles ou des "talk shows" ces marqueurs de réception disparaissent parce que si la question est posée par l'animateur, c'est pour obtenir

une réponse qui est destinée *in fine* au public télévisuel (Clayman et Heritage, 2002). Dans les entretiens où des médecins généralistes interrogent les patients sur leur cas et leurs symptômes, les médecins réceptionnent souvent les réponses par un « *okay* » (Heritage, 2004). Marquer par une interjection comme « oh » que l'information est nouvelle serait inapproprié parce que cela mettrait en cause la compétence du médecin et/ou suggérerait le caractère exceptionnel des symptômes du patient. Dans le cas des salles de classe, le professeur ratifie la réponse demandée d'une manière qui confirme sa validité. Cela montre rétrospectivement que le professeur connaissait la réponse, et que l'action sociale accomplie dans le cadre de ces questions réponses n'étaient pas l'information du professeur mais l'évaluation des compétences de l'élève (Mehan, 1979).

Dans notre cas, et dans la grande majorité des interactions, les réponses fournies sont ponctuées d'un remerciement, comme dans l'échange n°4 ci-dessus, au tour 4 (« *thanks* »). Dans l'échange qui suit, la réception s'effectue en deux temps, un premier message qui marque une appréciation du changement de perception induit par la réponse (message 4) suivie d'un remerciement amplifié par un point d'exclamation (message 5).

*Echange n°6 :*

1. A (14:33) quick
2. A (14:33) : how does n-best list work ?
3. B (15:23) : it's just a list returned by the recognizer
4. A (15:30) : nice
5. A (15:30) : thanks !

Ces remerciements montrent que la séquence question réponse est traitée comme une demande de service. Les remerciements viennent ratifier le service rendu. Les cas où la réponse fournie n'est pas complètement satisfaisante sont particulièrement intéressants, dans la pré-séquence que nous avons déjà discutée :

*Echange n° 5 :*

1. A (11:41:36) : hi Aniss, it's Linda from across the floor
2. A (11:42:40) : how well do you know vi ?
3. B (11:43:24) : well
4. A (11:43:30) : GOOD !
5. B (11:43:34) : xemacs
6. B (11:43:37) : user
7. A (11:44:04) : emacs ? not vi ? :(

8. A (11:44:11) : :-(-

9. B (11:44:40) : thanks anyway.

La clôture de l'échange s'effectue par la production d'un emoticon marquant la déception (message 7), atténuée par la production d'un message de remerciement (« merci quand même », ligne 9). L'échange justifie une forme de remerciement, qui marque rétrospectivement la reconnaissance du fait que le destinataire a donné de son temps pour participer à l'échange et a coopéré, mais celui-ci est nuancé et modalisé ce qui marque que l'interaction n'a pas été directement "productive" (« *thanks anyway* »). Néanmoins son accomplissement ordonné et l'orientation envers la collaboration qu'elle manifeste tissent du lien entre les participants. L'orientation coopérative du destinataire mérite gratitude.

D'autres cas déviants sont intéressants parce que la réception de la réponse ne s'y effectue pas vraiment par un remerciement.

*Echange n°3 :*

1. A (16:35) : allo

2. A (16:35) : puis-je donner ton nom à mon contact chez uniprix

3. A (16:35) : s'il a des questions techniques ?

4. B (16:35) : NON

5. A (16:35) : ok, qui, bernard ?

6. B (16:35) : oui

7. A (16:36) : cool

La réception s'effectue au message 7 par une simple appréciation positive (« cool »). Cette évaluation porte sur la situation produite par l'échange. Elle marque l'aplanissement d'une difficulté. Alors que la situation faisait initialement problème (l'initiatrice ne savait pas quel nom donner à son client), un nom a été donné et ratifié. Cette évaluation exprime et produit à la fois le caractère apaisé de la situation actuelle. Mais la demande de permission de donner le nom du destinataire qui constituait l'objet de l'échange a été refusée au message 4, et refusée avec emphase : une réponse à la fois non préférée et non affiliative. Au tour suivant la requérante (message 5) a successivement accusé réception de cette acceptation négative (« ok »), produit une question ouverte qui marque qu'il faut bien trouver quelqu'un et engage le destinataire dans la résolution du problème (« qui ? ») suivie d'une suggestion (« Bernard ») à laquelle le destinataire acquiesce finalement (Message 6). Fournir une appréciation positive sans remercier vient marquer le fait que son interlocuteur a suffisamment coopéré dans la résolution du problème pour qu'une solution ait été trouvée in fine, mais en restant dans les strictes limites de leurs rôles professionnels, et sans accorder l'engagement personnel qu'elle lui demandait. Il y a eu coopération mais pas d'implication individuelle ni de service personnel rendu de la part de l'interlocuteur.

Ceci éclaire par contraste le rôle des remerciements qui ponctuent ordinairement les réponses aux requêtes informationnelles par message instantané. Il s'agit de marquer sa gratitude : a) par rapport à la production d'une réponse satisfaisante, qui rend immédiatement service au destinataire ; b) envers l'orientation coopérative que démontrent à la fois l'obtention des réponses (même si elles ne sont pas satisfaisantes), la disponibilité et les efforts consentis pour participer de manière appropriée à l'interaction. Ce n'est pas rien, car nous sommes dans des organisations où prédominent des impératifs de réactivité et de flexibilité. Donner de son temps et de son énergie pour résoudre un problème participe de ces « petits échanges sociaux » entre collègues qui débordent l'organisation rationnelle de l'activité (Alter, 2009) et justifient l'expression d'une gratitude. Le format particulier que prennent de tels formats de coopération témoigne d'une sensibilité particulière à deux caractéristiques de la situation, la pression temporelle qui s'exerce chez les membres, et le type de disponibilité qu'induit le fait que tous les membres de l'organisation sont connectés par messagerie instantanée et que leur présence est rendue visible par cette médiation.

#### **2.4. Le cas Mutech : les "questions rapides" comme "genre"**

Ce type de construction de requête s'appuie sur des ressources interactionnelles usuelles, avec des formes de séquences et de façonnage des tours ("*recipient design*") assez proches de ce qui caractérise la production des questions oui/non dans la conversation ordinaire (Raymond, 2003). On peut facilement imaginer des situations de ce type en co-présence : un participant passe la tête par la porte du bureau, s'adresse à un collègue affairé par ailleurs, et lui signale qu'il va lui poser « juste une petite question », manifestant ainsi le souci de ne l'interrompre que le moins possible. Chez Mutech, c'est plutôt par messagerie instantanée qu'en face à face qu'il est devenu légitime de poser des petites questions ne nécessitant qu'une réponse ponctuelle, l'attente étant que si quelqu'un se déplace, c'est qu'il s'agit probablement d'une demande assez complexe. La pratique correspondant au type d'échange que nous observons ici a même reçu un nom chez Mutech, celui de "questions rapides" ou "quick questions", que nous avons repris ici comme catégorie analytique. Cette catégorisation constitue elle-même une ressource conversationnelle pour les membres, comme le montrent les exemples suivants :

*Echange n°7 :*

1. A (2:45:08 PM) : Hi Robby !
2. B (2:45:21 PM) : hi
3. A (2:45:27 PM) : quick question : the NY usability lab is also your recording studio ?
4. B (2:45:33 PM) : yes
5. A (2:45:47 PM) : ok, thanks. I was looking at its availability on Outlook.

Dans cet usage caractéristique la catégorie "question rapide" est utilisée après l'échange de salutations, juste avant que soit énoncée la question qui constitue l'objet de l'échange. Elle joue le rôle d'une préface, qui cadre l'échange à venir comme échange d'un certain type et oriente les anticipations des deux participants. L'usage de cette catégorie peut même revêtir une tournure abrégée et familière,

comme dans le cas suivant (ces deux participants échangent des dizaines de messages chaque jour) :

*Echange n°6 :*

1. A (14:33) : quick
2. A (14:33) : how does n-best list work ?
3. B (15:23) : it's just a list returned by the recognizer
4. A (15:30) : nice
5. A (15:30) : thanks !

Du fait de la fréquence de leurs échanges quotidiens ces deux participants se comportent souvent dans leurs messages comme s'il existait entre eux une sorte « d'état ouvert de parole » (Goffman, 1981), par messagerie instantanée. L'omission de toute salutation au début de nombreuses conversations par messagerie instantanée est la marque de cette orientation. La catégorisation de l'échange à venir comme "question rapide" (sous une forme abrégée qui témoigne du caractère à la fois routinier et conventionnel de ce type d'échange) constitue le premier message de cette conversation, et préface le message interrogatif qui suit.

Ce message joue un rôle méta-pragmatique, et souligne l'importance de rendre visible dès l'amorce de la conversation, que l'appelant a le souci que l'échange qu'il initie puisse être rapide (ce qui comme nous l'avons vu, n'implique en rien que cela soit effectivement le cas).

Dans les organisations où la messagerie instantanée a été généralisée, chaque personne connectée à son bureau est techniquement accessible par messagerie instantanée. L'indicateur de présence de la messagerie instantanée inscrit dans l'écologie informationnelle des postes de travail la possibilité de savoir précisément si un collègue est connecté, et donc potentiellement accessible à ce moment précis. Le format de la "question rapide" s'oriente vers les conséquences de cette visibilité et accessibilité élargies. En permettant ainsi de poser des questions aux collègues à tout moment lorsqu'ils sont en ligne, le risque est de transformer les collègues en personnes-ressources, de les instrumenter comme des "affordances" informationnelles accessibles d'un ou deux clics. Sur le plan pratique les sollicitations peuvent déranger les destinataires, et sur le plan moral ces sollicitations configurées comme des demandes d'aide ou de petits services courent le risque de manifester un irrespect des propres contraintes dans lesquelles se déroule le travail du destinataire.

Le format des "questions rapides" s'oriente par rapport à cette tension Configurer et présenter l'échange de cette manière exprime la prise en compte par l'appelant des conséquences éventuelles de son message pour le destinataire et agit comme une manière de légitimer par avance le type de sollicitation qu'accomplit la production d'une telle requête. Leur envoi "performe" les membres de l'organisation comme accessibles (pour ce genre de questions) dès qu'ils sont connectés au système informatique, tandis que leur organisation séquentielle et leur forme se préoccupent du système de droits et d'obligations qui gouverne cette accessibilité électronique et régule la disponibilité entre collègues, à interagir, et à se rendre de petits services dans le cadre de coopérations informelles.

D'autant que lorsqu'un destinataire accessible reçoit une question de ce type, il s'oriente vers le fait qu'une réponse rapide est attendue. C'est particulièrement visible dans le type d'échange suivant, où, après avoir reçu une "question rapide" présentée comme telle, la destinataire temporise (message 2) avant de produire une réponse quelques secondes plus tard.

*Echange n°8 :*

1. A (17:32:17) : Hi Roxane, quick question. If we wanted to upload caller data onto OSI, is it bn-insight or insight that we're suppose to use ? I went into bn-insight, but I could not find the osd\_hotel\_demo folder.

2. B (17:33:16) : one minute

((correspondante se déconnecte de l'échange))

3. B (17:40:13) : well technically bn-insight is faster

Ce genre de temporisation (« one minute ») est utilisé en général pour accuser réception de la demande lorsque l'on est connecté, et que l'on fait autre chose. Il rend visible la compréhension qu'a le destinataire (qui sait qu'il est publiquement connecté) du fait qu'un message de sa part (qu'il traite ou non la question initiale) est attendu par l'appelant, et normalement attendu, dans un délai relativement rapide, ici de moins d'une minute. Ce genre de réponse suspensive s'accompagne souvent de justifications : la même destinataire avait répondu à une autre sollicitation de l'appelante par le message « sorry on the phone ». De ces différentes manières elle accuse réception des questions rapides dans un délai acceptable et marque également qu'elle les considère légitimes puisqu'elle s'engage à y revenir plus tard.

Tout ceci converge vers l'idée que chez Mutech, les "questions rapides" et leurs réponses constituent un genre communicationnel à part entière. Un genre se caractérise par une modalité de communication qui présente des aspects communs de forme et un but reconnu, enraciné et renforcé par les pratiques d'une communauté. Il constitue une réponse typique de la communauté ou de l'organisation à des situations récurrentes (Orlikowski et Yates, 1994). Il n'en est pas tout à fait de même chez Phoneco. Bien que l'on trouve des messages qui s'y apparentent dans leur forme et leur visée, les préfaces de type "question rapide" sont absentes, et le travail fait pour simplifier les réponses pertinentes moins ostentatoire que chez Mutech. Si le développement des "questions rapides" comme genre est étroitement lié à l'appropriation par des collectifs de travail d'un logiciel de messagerie instantanée généralisé à toute l'organisation, cela ne constitue pas une condition suffisante. C'est ce que nous allons tenter de cerner maintenant, en distinguant les formes d'accessibilité communicationnelle que permet la messagerie instantanée et le type d'activité dans lequel ses usages se développent et s'encastrent.

### **3. "Questions rapides" et distribution forte de l'activité**

Dans les organisations contemporaines, éclatées géographiquement, confrontées à des impératifs de flexibilité et de réactivité, dont les activités sont accomplies en mode projet, il est de plus en plus difficile de joindre quelqu'un : de l'ordre de 70% des appels n'arrivent pas à leur destinataire (Rice et Shook, 1990). Les études montrent depuis une trentaine d'années que les activités de travail sont



fragmentées et interrompues (Panko, 1984 ; O'Connell et Frohlich, 1995). Certains managers en arrivent à se laisser piloter par les interruptions plutôt que de planifier leurs actions (Hudson et al., 2002). Les problèmes pratiques et moraux que posent la disponibilité et sa gestion sont aigus.

C'est sur cet arrière-plan que se construit le succès de la généralisation de la messagerie instantanée. On peut comprendre alors certains usages, comme la vérification de l'indicateur de présence avant un appel téléphonique, ou l'envoi d'une requête opportuniste par messagerie instantanée. Les membres considèrent que la connexion à la messagerie instantanée et un indicateur de présence "au vert" peuvent être interprétés comme un signal de disponibilité pour des échanges sociaux et des demandes de coopération liés au travail. C'est ce que rendent visibles les messages que l'on envoie parfois pour plaisanter à un collègue que l'on voit se connecter un peu tardivement dans la journée :

*Echange n° 9 :*

1. ((Notification de la connexion de B par une fenêtre popup sur l'écran de A))
2. A. : comon man – get to work ;-)
3. B. : hey hey

Les questions rapides constituent une manière de composer entre les exigences immédiates de l'activité professionnelle et les conséquences morales qu'implique le traitement des collègues connectés comme disponibles, c'est-à-dire comme des « personnes-ressources », inscrites et à portée de main dans les écologies de travail au même titre que par exemple des documents. Cette tension se manifeste continuellement au niveau de la gestion de la disponibilité en mode connecté. D'un côté, il est possible au fil des problèmes rencontrés de solliciter d'un clic des collègues dont la connexion et la "présence" peuvent être vérifiées de manière perceptuelle, et on organise son activité en conséquence. De l'autre le risque est grand d'abuser ainsi de cette disponibilité, et à la fois d'empiéter sur l'organisation des activités d'autrui et de commettre une sorte d'offense rituelle en sollicitant un collègue ou un collaborateur pour un petit service mal à propos ou excessivement. Formuler ostensiblement les sollicitations comme des requêtes ou des demandes d'aide auxquelles il sera facile de répondre constitue une sorte de compromis acceptable. Elles rendent visibles le souci de minimiser le travail demandé au destinataire, c'est-à-dire qu'elles manifestent à la fois le souci d'interrompre le moins possible (sur le plan pratique) et une forme de respect du travail d'autrui et de ses contraintes (sur le plan moral).

Il faut remarquer la finesse des interprétations et des normes interactionnelles mises en œuvre par certains des professionnels étudiés. L'une d'entre elles, confrontée à l'enregistrement vidéo d'une séquence où elle pose une "question rapide" déclare qu'elle n'agit pas de la même manière avec des collègues de même niveau et des supérieurs hiérarchiques. Pour ces derniers, au lieu d'envoyer un message de salutation, puis un message contenant la requête "rapide", il lui apparaît plus approprié de compacter les deux en un seul message, afin de minimiser la charge attentionnelle de la requête. Il n'est de plus pas approprié d'envoyer une "question rapide" à n'importe qui (et réciproquement tout destinataire n'est pas également obligé de les ratifier et d'y répondre). Leur forme est très étroitement ajustée au destinataire, sur la base d'une analyse

interactionnelle et relationnelle des conséquences pratiques et morales de ce genre de requête.

Configurer une question rapide inscrit sa pertinence dans un horizon de temps restreint, le temps qu'il faut pour répondre, ici et maintenant. Elle apparaît donc orientée rétrospectivement vers un problème pour lequel une réponse immédiate est pertinente. C'est-à-dire une question saillante pour une tâche en cours, un besoin immédiat qui la justifie. Les questions rapides sont donc produites de manière à apparaître "occasionnées". Leur production constitue une réponse immédiate et opportuniste à un problème plus ou moins bloquant qui peut être facilement réglé avec l'aide d'autrui sous une forme qui demandera peu d'effort à ce dernier. Le fait d'avoir effectué des enregistrements vidéo nous permet d'observer empiriquement que la production des "questions rapides" est effectivement presque toujours liée à une activité d'écran en cours dans les secondes qui précédaient l'envoi du premier message.

Tout ceci est fréquemment rendu explicite dans les messages. Dans l'échange n°7, l'initiateur montre qu'il est en train de consulter le planning de la salle de studio à propos de l'utilisation de laquelle il interroge son interlocuteur. Dans l'échange n°1, l'initiatrice donne des informations très précises sur la version du logiciel qu'elle est en train d'utiliser et pour lequel elle cherche à savoir s'il s'agit bien de la dernière version. Elle propose ensuite de l'envoyer à son interlocuteur avec une rapidité qui suggère qu'elle a cette version ouverte sur son écran, et que l'information recherchée est utile à son activité immédiate (ce qui est effectivement le cas au vu de la vidéo).

La « question rapide » se présente donc comme liée à une activité en cours, occasionnée par celle-ci, et vis-à-vis de laquelle les collègues accessibles par messagerie instantanée apparaissent comme des ressources potentielles. Le simple fait d'énoncer une "question rapide" par messagerie instantanée transforme performativement un cours d'action individuel en activité collaborative fondée sur des interactions émergeant spontanément d'une activité en cours, dans le cadre d'une coordination temporelle inscrite dans le très court terme et avec des interlocuteurs constitués en "affordances" informationnelles.

Dans un des exemples que nous avons enregistré (et dans lequel s'insère l'échange n°3), chez Phoneco, une participante, responsable de compte client, répond à un courriel d'un client lui ayant signalé un problème. Elle doit faire intervenir pour cela deux collègues. L'un doit aller traiter le problème technique chez le client, l'autre détient une information nécessaire pour qu'elle puisse répondre. On peut imaginer que, confrontée à la même situation mais sans disposer d'un accès à la messagerie instantanée, elle ouvre le courriel, envoie aux deux mêmes correspondants deux courriels pour les solliciter, et ne revient à la rédaction de sa réponse qu'une fois arrivées les réponses de ses deux collègues, probablement bien plus tard. Ce serait un exemple d'action collaborative simple accomplie sur le mode de la « distribution faible ». En revanche, dans la séquence enregistrée, elle ouvre le courriel, initie deux fils de messagerie instantanée où elle pose ces questions à ces collègues (l'exemple 1 est d'ailleurs tiré de cette séquence), et rédige *en même temps* le courriel de réponse. Le traitement de ce courriel fait de son point de vue l'objet d'une action collaborative fortement distribuée.

Les questions rapides constituent une ressource pour la distribution forte tout autant qu'elles produisent ce type de collaboration. D'un côté leur occurrence est pertinente et fait sens dans des organisations où l'activité est fortement distribuée, parce qu'il faut sans cesse voir, vérifier, comprendre ce que les autres sont en train

de faire. De l'autre l'accomplissement de ces séquences participe d'un incessant travail d'organisation. Question rapide après question rapide, l'organisation est produite comme fortement connectée et l'activité comme fortement distribuée. On peut cependant se demander pourquoi les "questions rapides" par messagerie instantanée, bien qu'utilisées dans ces deux organisations, sont devenues un genre à part entière chez Mutech, et pas complètement chez Phoneco. Il faut pour cela comprendre le rôle que ce genre communicationnel peut jouer dans la distribution sociale du travail cognitif.

#### **4. "Questions rapides", expertise et division asymétrique du travail cognitif**

Poser une "question rapide" suppose la mise en œuvre de jugements concernant la distribution de l'expertise dans l'organisation, c'est-à-dire qui sait quoi, et qui sait qui sait quoi. Mais les "questions rapides" produisent aussi cette relation comme propriété émergente et endogène à l'organisation des échanges par messagerie instantanée. Revenons par exemple sur l'échange n°1 :

*Echange n° 1 :*

1. A (12:01:25 PM) : salut Phil
2. B (12:01:31 PM) : salut
3. A (12:01:49 PM) : connais tu le numéro de la dernière version du Address OSDM ?
4. A (12:02:05 PM) : est ce que ça date de 2005/03/05
5. A (12:02:06 PM) : ?
6. A (12:02:35 PM) : version 2.1 apparemment. Est-ce que c'est la plus récente ?
7. B (12:03:09 PM) : 2.0.3 pour américain ?
8. A (12:03:39 PM) : moi j'ai la 2.1 et je pense bien que c'est pour les US.
9. A (12:03:56 PM) : tu veux que je te l'envoie ? c'est pour savoir si c'est la dernière version.
10. A (12:04:03 PM) : A moins que je demande à Bart ...
11. B (12:04:06 PM) : pour Aeroplan on a 2.03 build 4345-15 \$\$
12. B (12:04:20 PM) : Bart ne s'occupe plus des OSDMs
13. B (12:04:25 PM) : C'est nirbhay

Après que l'appelante ait posée une question configurée pour rendre visible son souci de permettre une réponse rapide du destinataire (elle suggère un numéro de version), ce dernier demande une précision sur le langage de la version utilisée (message 7). L'appelante la fournit, propose d'envoyer la version qu'elle utilise au destinataire, et évoque immédiatement dans un nouveau message la possibilité de solliciter un autre interlocuteur (message 9). Elle rend ainsi visible le fait que le destinataire approprié pour une question rapide est précisément la personne dans l'organisation qui peut répondre le plus facilement et le plus immédiatement. Son correspondant collabore en fournissant le numéro de la version qu'il utilise, ce qui ne constitue pas une réponse décisive, puisqu'on ne sait pas si c'est bien la dernière version. Il semble en être conscient puisque dans le message suivant, envoyé dans la foulée, il suggère un autre nom pour la personne qui s'occupe de ces logiciels et donc la plus à même de répondre. Il oriente ainsi l'appelante vers un autre destinataire plus approprié pour sa question rapide, car plus expert.

Une question rapide ne l'est pas seulement parce qu'elle permet des réponses courtes. Elle est rapide lorsqu'elle vise et trouve le destinataire qui convient. C'est-à-dire un destinataire assez "proche" pour qu'on puisse lui envoyer de telles requêtes par messagerie instantanée, mais surtout un collègue dont la compétence ou l'expérience sont telles qu'il est capable de répondre dans l'instant à la question posée. La "question rapide" reconnaît et configure performativement son destinataire comme un expert. Pas dans le sens classique où il s'agirait de quelqu'un capable de résoudre patiemment et méthodiquement un problème complexe, mais au sens où, de par la compétence et l'expertise qu'il a accumulées au cours de sa biographie particulière, le destinataire est en mesure de répondre immédiatement. Il a été confronté à suffisamment de situations identiques ou apparentées pour être capable de répondre sur le champ, sur la base d'heuristiques implicites (Dreyfus et Dreyfus, 1988). Le genre des "questions rapides" s'appuie donc sur une division asymétrique du travail cognitif qu'il contribue également à produire, dans la mesure où à travers le simple fait de poser une telle question, le destinataire est reconnu comme un expert doté d'une expérience et de compétences uniques. Toute reconnaissance a une dimension morale, et la question rapide incorpore donc une forme de respect qui s'oppose à l'idée de simplement traiter le destinataire comme une personne-ressource, disponible dans l'écologie informationnelle du demandeur grâce à la messagerie instantanée.

Du côté du demandeur, tout ceci suppose donc une compétence organisationnelle particulière. Les travaux en science des organisations ont déjà remarqué que la coopération à distance dépendait fortement du degré de « connaissance mutuelle » des membres de l'organisation (Cramton, 2001). Le bon emploi des "questions rapides" repose sur la compétence du demandeur à savoir qui sait, ou qui peut savoir qui sait, avec un niveau de finesse suffisant pour évaluer la difficulté singulière qu'aurait tel ou tel interlocuteur à répondre à la question.

Du point de vue du travail d'organisation ou "organizing", le développement des « questions rapides » comme genre communicationnel possède donc une dimension cognitive et une dimension morale. Sur son versant cognitif, il exacerbe et renouvelle le problème de la « connaissance mutuelle » dans des organisations qui s'appuient sur des formes de collaboration dispersée. Les connaissances et les compétences requises pour savoir qui sait sont difficilement formalisables et prescriptibles en amont. Elles émergent du flux d'interactions et de transactions dont l'organisation est le siège, et produisent l'organisation comme un nœud d'échange d'informations entre détenteurs de connaissances et d'expertises singulières et locales. Sur son versant moral, l'accomplissement heureux de ces requêtes informationnelles s'apparente au rendu d'un service, à un échange social

informel qui tisse du lien dans l'organisation, imbriquant toujours dans des configurations variables services personnels et coopérations obligées. C'est ce que vient signaler l'organisation séquentielle ternaire Question / Réponse / Remerciement. Le succès et l'échec de ces petites coopérations émergentes et informelles performent l'organisation connectée comme le site d'une activité fortement distribuée et comme un habitat favorable au développement d'un certain type de collectif en réseau, qui se tisse dans l'incessant accomplissement de coopérations et de petits services interpersonnels informels par le médium de la messagerie instantanée.

Pourquoi ce genre communicationnel apparaît-il sous une forme plus claire et plus stabilisée chez Phoneco que chez Mutech ? D'un côté on peut penser que c'est parce que c'est dans la petite entreprise de haute technologie que l'activité des membres est la plus clairement et la plus systématiquement orientée vers la manipulation, le traitement et la production de connaissances, et aussi la plus susceptible de bénéficier d'une distribution forte de l'activité. Dans les services que nous avons observés chez Phoneco, il s'agissait en revanche de traiter des problèmes rencontrés par des clients, qui impliquent une dimension à la fois matérielle (installer des réseaux, des routeurs et autres appareils), et cognitive (les interventions concernent également l'installation de logiciels et l'apprentissage de leur bon usage). La responsable de compte doit trouver les bons collègues pour simultanément installer ou vérifier des appareils chez le client (prestation matérielle), et dialoguer avec eux pour élaborer une proposition de service amélioré (prestation immatérielle). Mutech est une entreprise de plus petite taille, qui développe, intègre et adapte des briques logicielles pour produire des dispositifs de traitement de l'information adaptés au besoin de clients. Elle est éclatée géographiquement, et les personnes ressources peuvent se trouver au Québec et en Colombie britannique. C'est dans ce cadre qu'elle pose de manière opportuniste la question rapide qui inaugure l'extrait 9. La généralisation de la messagerie instantanée s'inscrit chez Mutech dans une organisation où la question de la distribution sociale de la connaissance est plus centrale et saillante par rapport à ses activités de cœur de métier. De plus l'organisation du travail dans la petite start-up Mutech est moins tenue par des procédures et les obligations attenantes à des rôles organisationnels que le gros opérateur Phoneco. Cette tendance est renforcée car le succès de chaque projet dans des délais serrés est vital pour la petite start-up. Ses membres opèrent sous des contraintes temporelles fortes, qui tendent souvent à favoriser le brouillage des rôles habituels, la distribution forte de l'activité et les coopérations informelles (Datchary, 2008).

Notons enfin que la situation que nous décrivons, les réseaux d'entraide que dessinent les questions rapides s'inscrivent à une échelle intermédiaire entre celle du projet de développement informatique, où l'on voit plutôt apparaître des genres communicationnels orientés vers la coordination temporelle de l'activité collaborative (Im et al., 2005), et celle des grands réseaux épistémiques tels que les développeurs Open Source, qui se joue à une échelle mondiale, en dehors ou au-delà du cadre organisationnel qui caractérise la firme. L'échange des questions rapides concerne en revanche des collègues compétents qu'un membre peut légitimement solliciter. Ils appartiennent à la même organisation, mais ne travaillent pas nécessairement sur les mêmes projets. L'échange de questions rapide dessine un maillage du collectif qui opère à l'échelle de la firme. Ceci est en partie une conséquence de l'appropriation de la messagerie instantanée par toute l'organisation. De proche en proche, les questions rapides constituent l'organisation comme un réseau de collègues accessibles (et dans un certain sens présents dans l'écologie informationnelle de chacun des membres) et solidaires, pourvu que la transaction correspondante puisse être accomplie presque immédiatement et sans effort.

## 5. Conclusion

Répondre à une question rapide ratifie la légitimité de la demande initiale et confirme le producteur de la réponse dans la posture d'expert que la question lui conférerait. Il tire peut-être une gratification symbolique de cette forme de reconnaissance de son expertise et de sa compétence professionnelle, et il lui devient sans doute plus facile de solliciter à son tour le demandeur sur le même mode, au titre d'une exigence de réciprocité. Mais, comme dans la plupart des échanges sociaux informels dans l'entreprise, des dîners rituels d'équipes aux petits services entre collègues, il ne tire en général aucun bénéfice immédiat et tangible de sa réponse. Les questions-réponses "rapides" constituent une forme de transaction qui n'opère ni sur le mode de la transaction économique (qui demande une contrepartie explicite), ni sur le mode du don, qui suppose le libre-arbitre apparent du donneur et oblige sous une apparence de gratuité. La "question rapide" doit être considérée comme appartenant à une autre classe de transaction.

Sur le plan épistémique, ce sont des informations et des connaissances simples qui sont sollicitées et mises à contribution par des questions configurées comme "questions rapides". La "question rapide" est ostensiblement façonnée pour minimiser les coûts et les efforts que le destinataire doit consentir. L'information sollicitée est anticipée sous un format simple, explicite et unitaire : un acquiescement (ou un refus), un nom, un numéro de version, l'endroit où l'on peut trouver un document (dans le cadre d'une alternative explicite, etc.). La question rapide traite son destinataire par rapport à la singularité de son parcours professionnel. C'est parce qu'il est potentiellement doté d'une expérience et d'une compétence particulières qu'il est la personne qui convient pour répondre immédiatement et ratifier le format interactionnel proposé. Répondre le confirmera d'ailleurs dans cette position. Les séquences interactionnelles inaugurées par les questions rapides s'appuient sur des réseaux interpersonnels d'entraide fortement connectés, qu'elles contribuent à produire et entretenir sans cesse.

Nous proposons d'appeler contribution cette sorte de transaction fondée sur l'échange de quelque chose d'élémentaire et qui peut être isolé (ici une information telle qu'un nom, un numéro de version logicielle, la confirmation de la validité d'une assertion, etc.). La contribution est orientée vers l'échange de services, l'entraide, la coopération interpersonnelle, et favorisée par l'usage généralisé des technologies de la présence telles que la messagerie instantanée. Ce qui la caractérise, c'est un effort visible de minimisation des efforts demandés au destinataire. Avec les deux figures classiques de l'échange que constituent la transaction commerciale ou le don, plus la marchandise ou l'objet donné ont de valeur, plus l'objet échangé a de valeur, plus l'échange est lourd de sens, et plus il est susceptible de tisser du lien entre les partenaires. Avec la contribution, c'est tout l'inverse. Elle est d'autant plus réussie et significative, et elle solidarise d'autant plus le demandeur et le contributeur, qu'elle est façonnée pour demander un effort minime de ce dernier.

C'est parce qu'elle a la forme d'une contribution que la question rapide peut traiter une tension caractéristique des organisations soumises à de fortes exigences de réactivité et d'adaptabilité, et d'autant plus vive que la disponibilité des membres est rendue visible par l'introduction de médias sociaux dans l'entreprise (messagerie instantanée, Web 2.0). D'un côté les collègues deviennent des personnes-ressources qu'il est de plus en plus possible de solliciter au fil du déroulement de l'activité de travail, ce qui contribue à distribuer encore plus fortement l'activité et à rendre encore plus nécessaires ces sollicitations. De l'autre

ces sollicitations empiètent sur l'activité propre des collègues, et sont susceptibles de les déranger et même les offenser lorsqu'elles sont effectuées mal à propos. Il y a donc une affinité particulière entre ce mode de transaction et le travail dans les organisations fortement distribuées et connectées.

D'autre part, dans de telles organisations, la pression temporelle et managériale qui s'exerce sur les membres est forte, ce qui limite la possibilité d'échanges sociaux orientés vers des solidarités d'équipe, de métier, etc : d'où la tendance à la disparition du dîner hebdomadaire où l'on se raconte des « histoires de guerre » (« *war stories* ») entre vendeurs (Orr, 1996), ou des réunions rituelles réaffirmant cérémoniellement des liens de métier (Alter, 2009). De par leur organisation séquentielle qui s'apparente à la conversation, les interactions que suscitent les questions rapides rebondissent assez souvent dans les moments de pré-clôture vers autre chose que ce qui a trait au travail et aux tâches, comme des échanges de plaisanteries ou des propos plus personnels (Denis et Licoppe, 2005). Ils constituent donc un véhicule pour réaffirmer des liens interpersonnels et des formes variées de solidarité professionnelle, mais dans le cadre de communications à distance et en réseau plutôt que de rituels collectifs en co-présence. Le développement de formes de coopération basées sur des "questions rapides" articule de manière originale travail prescrit et travail réel, accomplissement des objectifs et réseaux d'entraide. Il est au cœur de l'économie morale des organisations contemporaines irriguées par les médias sociaux.

## Notes

[1] Cette enquête a bénéficié du soutien du projet ANR COMUT "Communication et multi-activité au travail" (ANR-08-COMM-039), coordonné par A. Bidet.

[2] Les personnes nous ayant donné accès au terrain ayant été mutées à d'autres fonctions entre le début et la fin de l'étude, il n'a pas été fait de retour "officiel" en interne sur celle-ci, en dehors des auto-

confrontations que nous avons réalisées et de diverses discussions informelles.

[3] Pour des raisons pratiques d'accès aux personnes il n'a pas été possible de réaliser plus de deux auto-confrontations de ce type.

## Bibliographie

- ALTER Norbert, 2009. *Donner et prendre. La collaboration en entreprise*. Paris, La Découverte.
- BARON Naomi S., 2008. *Always on. Language in an Online and Mobile World*. Oxford, Oxford University Press.
- CHO Hee-Kyung, TRIER, Matthias, & KIM, Eunhee, 2005. « The uses of Instant Messaging in Working Relationships : a Case Study. » *Journal of Computer-Mediated-Communication* 10(4) : article 17.
- CLARK, Herbert H., 1996. *Using Language*. Cambridge, Cambridge University Press.
- CLAYMAN Steven E., HERITAGE John, 2002. « Questioning Presidents : Journalistic Deference and Adversarialness in the Press Conferences of US Presidents Eisenhower and Reagan. » *Journal of Communication* 52(4) : pp. 749-775.
- CONEIN Bernard & LATAPY Matthieu, 2008. « Les usages épistémiques des TIC : le cas de l'Open Source. » *Sociologie du travail* 50(3) : pp.331-352.
- COOREN François, 2006. « The world as a plenum of agencies. » In COOREN François, TAYLOR James R. & VAN EVERY Elizabeth J.. *Communication as Organizing. Empirical and Theoretical Explorations : the Dynamic of Text and Conversation*. Mahwah (N.J.), Lawrence Erlbaum Publishers : pp. 81-100.
- CRAMTON Catherine Durnell, 2001. « The Mutual Knowledge Problem and Its Consequence for Dispersed Collaboration. » *Organization Science* 12(3) : pp. 346-371.
- CZARNIAWSKA Barbara, 2009. *A Theory of Organizing*. Edward Elgar Publishing.
- DANET Brenda, BOGOCH Bryna, 1980. « Fixed fight or Free-for-all ? An Empirical Study of Combateness in the Adversary System of Justice. » *British Journal of Law and Society* 7(1) : pp. 36-60.
- DATCHARY Caroline, 2008. « Gérer la dispersion. Un travail collectif. » *Sociologie du travail* 50(3) : pp. 396-416.
- DENIS Jérôme, LICOPPE Christian, 2005. « L'équipement de la coprésence dans les collectifs de travail : la messagerie instantanée en entreprise. » In : BIDEF, Alexandra et PILLON, Thierry (dir.), *Sociologie du travail et activité*. Toulouse, Octares.
- DREYFUS Hubert L., DREYFUS Stuart E., 1987. « From Socrates to Expert Systems : The Limits of Calculative Rationality. » in RABINOW Paul, & SULLIVAN, William M. Berkeley, *Interpretive Social Science : A Second Look*. California University Press : pp. 327-350.
- GARRETT R. Kelly, DANZIGER James N., 2007. « IM = interruption management ? Instant Messaging and Disruption in the Workplace », *Journal of Computer Mediated Communication* 13(1), article 2. <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/garrett.html>
- GOFFMAN Erwin, 1963. *Behavior in Public Places*. New York, the Free Press.
- GOFFMAN Erwin, 1981. *Forms of Talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- GOLDMAN Alvin I., 1999. *Knowledge in a Social World*. Oxford, Clarendon Press.
- HERITAGE John, 1984. « A change-of-state token and aspects of its sequential placement. » In ATKINSON John Maxwell & HERITAGE, John (Eds.). *Structures of Social Action*. Cambridge : Cambridge University Press, pp. 299-345.
- HERITAGE John, 2004. « Conversation Analysis and Institutional Talk. » in FITCH Kristine L. & SANDERS, Robert E., *Handbook of Language and Social Interaction*. Mahwah (NJ), Erlbaum. pp. 103-146.
- HUDSON James M., CHRISTENSEN Jim, KELLOGG Wendy A., ERICKSON Thomas, 2002. « "I'd be overwhelmed, but it's just one more thing to do : Availability and interruption in research management. » Proceedings of ACM CHI 2002 Conference on Human Factors in Computing Systems, pp. 97-104.
- IM, Hyun-Gyung., YATES Johanne & ORLIOWSKI Wanda J., 2005. « Temporal Coordination through Genres and Genres Systems. » *Information Technology and People* 18(2) : pp. 89-119.
- KOSHIK Irene, 2005. *Beyond rhetorical questions : assertive questions in everyday interaction*. Amsterdam : John Benjamins.
- LEVINSON Stephen C., 1983. *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press.
- LUFF Paul, HINDMARSH John & HEATH Christian, 2000. *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge, Cambridge University Press.
- MEHAN Hugh, 1979. « "What Time Is It Denise ?" : Asking Known Information Questions in Classroom Discourse. » *Language in Society* 28(4) : pp. 285-294.
- NARDI Bonnie A., WHITTAKER Steve, & BRADNER Erin, 2000. *Interaction and Outeraction : Instant Messaging in Action*. Proc. CSCW'00, Philadelphia, PA, pp. 79-88.
- O'CONNAILL Brid & FROHLICH David, 1995. « Timespace in the Workspace. Dealing with Interruptions. » *Proceedings of Human factors in Computing (CHI'95)*, Pittsburgh, PA., ACM Press, pp. 262-263.
- OCHS Elinor, SCHIEFFELIN Bambi, & PLATT Martha, 1978. « Questions of Immediate Concern. » In GOODY Esther (Ed.). *Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction*. Cambridge : Cambridge University Press, pp. 44-55.
- ORLIKOWSKI Wanda J. & YATES Johanne., 1994. « Genre repertoire : The Structuring of



- Communicative Practices in Organizations.» *Administrative Science Quarterly* 39(4) : pp. 541-574.
- ORR Julian E., 1996. *Talking about Machines. An Ethnography of a Modern Job*. Ithaca, Cornell University Press.
- PANKO Raymond R., 1984. « Managerial communication patterns », *Journal of Organizational Computing* 2(1), pp. 95-122.
- POMERANTZ Anita M., 1984. « Agreeing and disagreeing with assessments : some features of preferred/dispreferred turn shapes. » in ATKINSON John Maxwell & HERITAGE John. *Structures of Social Action*. Cambridge, Cambridge University Press : pp. 57-101.
- POMERANTZ Anita M., 1988. « Offering a candidate answer : an information seeking strategy. » *Communication Monographs* 55(4) : pp. 360-373.
- POMERANTZ Anita M., 2005. « Using participants' video stimulated comments to complement analyses of interactional practices. » In TE MOLDER Hedwig F.M. & POTTER Jonathan (Eds.) *Talk and cognition : Discourse, mind and social interaction*. Cambridge : Cambridge University Press, pp. 93-113.
- QUAN-HAASE Anabel, COTHREL Joseph, & WELLMAN Barry, 2005. « Instant Messaging for Collaboration : A case study of a high tech firm. » *Journal of Computer-Mediated-Communication* 10(4).
- QUÉRÉ Louis, 2006. « L'environnement comme partenaire. » in BARBIER Jean-Marie, DURAND, Marc. *Sujets, activités, environnements*. Paris, Presses Universitaires de France : pp. 7-29.
- RAYMOND Geoffrey, 2003. « Grammar and Social Organization : Yes/No Interrogatives and the Structure of Responding. » *American Sociological Review* 68 : pp. 939-967.
- RICE Ronald E. & SHOOK Douglas E., 1990. « Voice messaging, co-ordination and communication. » In GALEGHER Jolene, KRAUT Robert E. & EGIDO Carmen (Eds.). *Intellectual Teamwork : Social & technological foundations of cooperative work*. Mahwah, N.J. : Lawrence Erlbaum Press, pp. 327-350.
- SCHEGLOFF Emanuel A., 2007. *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press.
- TAYLOR James R., & VAN EVERY Elizabeth J., 2000. *The emergent organization. Communication as its site and its surface*. Mahwah : Lawrence Erlbaum Publishing.
- TERASAKI Alene, 2004 (1976). « Pre-announcement sequences in conversation. » In LERNER Gene (Ed.). *Conversation analysis : Studies from the first generation*. Amsterdam : John Benjamins, pp. 171-223.
- TERSSAC, Gilbert (de), LALANDE Karine, 2002. *Du train à vapeur au TGV : sociologie du travail d'organisation*. Paris, Presses Universitaires de France.
- THEUREAU Jacques, 2004. *Le cours d'action : analyse sémiologique. Un essai d'une anthropologie cognitive située*. Toulouse, Octarès.
- TRACY Karen, ROBLES Jessica, 2009. « Questions, questioning and institutional practices : an introduction. » *Discourse Studies* 11(2).
- WEICK Karl E., SUTCLIFFE Kathleen M. & OBSTFELDT David, 2005. « Organizing and the Process of Sensemaking. » *Organization Science* 16(4) : pp. 409-421.