



ethnographiques.org

Revue en ligne de sciences humaines et sociales

Julia Velkovska, Moustafa Zouinar

Jugements et émotions dans les interactions institutionnelles

Résumé

L'article s'intéresse aux liens entre jugements et émotions dans les interactions institutionnelles à partir d'une vidéo-ethnographie des entretiens à l'ANPE. Le jugement est considéré comme activité située qui se déploie dans le temps selon les circonstances de l'entretien plutôt que comme une application ou un détournement de critères prédéfinis ou comme un résultat réifié. Mobilisant l'ethnométhodologie, l'analyse conversationnelle et l'analyse des catégorisations, l'article montre comment les opérations d'évaluation d'une part s'ancrent dans les contingences du type de relation qui s'instaure entre les interlocuteurs, et d'autre part, prennent la forme de jugements moraux ordinaires. L'analyse s'attache à montrer le déploiement progressif de ces opérations et leurs conséquences au plan relationnel, émotionnel et interactionnel.

Abstract

"Judgments and emotions in institutional interactions". The main focus of this paper is on moral judgments as constitutive elements of the in situ relationship between institutions and their users. It explores how ordinary moral judgments and emotions are articulated with professional evaluative practices in the structure of institutional interactions, and how they shape the interview in progress. Based on video recordings of interviews between unemployed people and counselors representing the French public employment agency, the analysis focuses on the moment-by-moment organization of judgmental work and its embeddedness in bodily conduct, especially through expression of emotions. Drawing on ethnomethodology, conversation analysis and membership categorization analysis, the article shows that evaluating as an activity cannot be grasped from the standpoint of formal predefined criteria (whether applied or distorted). Detailed examination of the interviews provides empirical evidence for the fact that professional evaluation is interwoven with ordinary moral judgments and emotions at precise moments of the institutional interaction. This approach renders visible structural aspects of professional judgment work that remain otherwise inaccessible, notably its moral, emotional and relational dimensions.

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.

Introduction

L'article s'intéresse aux liens entre jugements et émotions dans les interactions institutionnelles [1]. A partir d'une vidéo-ethnographie des entretiens à l'ANPE [2], il explore les jugements moraux ordinaires et les émotions comme éléments constitutifs du travail de jugement des professionnels en train de se faire. Traditionnellement les jugements professionnels ou experts sont pensés en rupture par rapport à la logique des raisonnements ordinaires en tant qu'ils obéissent à des ensembles de règles et de savoirs particuliers, explicites et contrôlés. Cette rupture confère à leurs résultats les propriétés « d'objectivité », « d'impartialité », voire de « scientificité ». Sur cette question, certains courants, comme la sociologie des sciences et des techniques et l'ethnométhodologie, ont attiré l'attention sur le fait que « l'objectivité » n'est pas une propriété inhérente aux phénomènes, par exemple aux connaissances et aux faits scientifiques, mais une production pratique des activités situées, par exemple des chercheurs en interaction avec un environnement composé d'instruments, de conventions, de normes et de règles propres aux différentes communautés de savoir. Ces courants ont montré la fécondité des enquêtes sur les liens entre l'action et son contexte pour comprendre la constitution — dans ses dimensions pratiques et situées — de l'objectivité des connaissances, des jugements professionnels et plus généralement de l'ordre social [3].

Dans la lignée de ces travaux, cet article prend au sérieux sur le plan empirique les rapports constitutifs entre l'action et le contexte sur une scène de relations institutionnelles : les entretiens entre conseillers de l'ANPE et demandeurs d'emploi. L'enquête porte sur un objet d'investigation particulier : les opérations de jugement réalisées par les conseillers. Nous cherchons à décrire l'organisation située, temporelle et séquentielle de cette activité et la façon dont le raisonnement pratique en situation, articule des formes de jugement hétérogènes, professionnelles et ordinaires, et des émotions. Dans cette perspective, la vidéo-ethnographie constitue une approche particulièrement pertinente car elle permet de préserver des éléments constitutifs des pratiques : leurs contextualité, matérialité, temporalité et corporéité. Elle rend ainsi possible la saisie de l'activité de jugement en train de se faire dans ses liens co-constitutifs à son contexte. De ce point de vue, deviennent observables des propriétés de son organisation pratique inaccessibles par d'autres méthodes, telles leurs dimensions morales, émotionnelles et relationnelles.

Les aspects situés des activités et des jugements professionnels ont, en effet, été peu explorés dans les recherches sur les rencontres administratives en sociologie du travail française (Weller 1999, Dubois 1999, Benarrosh 2006, Lavitry 2012). Basées sur des observations et des entretiens, ces enquêtes ont le plus souvent pris pour entrée les critères d'évaluation formelle et les procédures organisationnelles pour étudier les conséquences de leur application, leur adaptation ou détournement en mettant en lumière, par exemple, les savoir-faire et les compétences professionnelles. L'analyse située des interactions institutionnelles a été davantage développée en ethnométhodologie et analyse conversationnelle (EMCA), principalement de langue anglaise, et constitue aujourd'hui un domaine de recherche actif (Drew and Heritage 1992, Arminen 2005, Heritage 2005). Plusieurs travaux ont été consacrés plus spécifiquement au jugement comme activité située en contexte institutionnel (Lynch and Bogen 1997, Llewellyn 2010, Pollner 1979, Garfinkel 2007a) et en particulier aux jugements moraux (Jayusi 1991, 2010), Bergman (1992, 1998), Dupret (2006). En revanche, il existe peu de

recherches en EMCA sur les émotions, sans doute en lien avec les importants problèmes conceptuels, terminologiques et méthodologiques que pose cet objet. En effet, dans cette perspective centrée sur l'analyse de l'action comme accomplissement pratique, plusieurs questions se posent : les émotions relèvent-elles du domaine de l'analyse de l'action ? Sont-elles des actions ? Dans quelle mesure sont-elles descriptibles séquentiellement ? Comment établir une taxonomie et des distinctions empiriques entre les différentes émotions ? Traiter les émotions comme formes particulières d'action disponibles pour une analyse séquentielle est la piste explorée par quelques travaux comme ceux de Heath (1988) sur l'embarras, de Couper-Kuhlen (2009) sur la déception et de Goodwin et Goodwin (2000) sur l'émotion comme activité située. C'est également le cadre d'analyse adopté ici consistant à traiter les émotions comme phénomènes observables dans l'interaction en tant qu'elles orientent les activités des participants. En cela nous suivons la suggestion de Goodwin et Goodwin (2000 : 239) : « l'unité pertinente pour l'analyse de l'émotion ... est l'organisation séquentielle de l'action » [4].

En nous appuyant sur l'examen détaillé de deux cas, nous analysons la structure de l'activité de jugement sous trois aspects, à savoir la manière dont : 1) elle met en jeu des émotions qui affectent le cours de l'entretien ; 2) elle s'ancre dynamiquement dans la relation émergente entre les participants et 3) elle prend la forme d'opérations de jugements ordinaires. Par jugement ordinaire nous entendons des méthodes de raisonnement pratique consistant à relier des types de personnes à des types de motifs, d'actions et de situations pour attribuer une valeur ou une qualité à quelque chose (une action, une attitude, une personne, un objet ou une situation) selon des critères plus ou moins vagues. Les liens entre ces entités (types de personnes, de motifs, d'actions) sont traités comme des allant-de-soi, comme des implicites propres à une culture, ou pour reprendre les termes de Garfinkel, comme ce qui est tenu pour acquis dans les attentes d'arrière-plan de la vie quotidienne. En ce sens la morale est constitutive des jugements ordinaires. Elle est traitée en ethnométhodologie comme relevant du domaine de l'action pratique en tant que compréhension d'arrière-plan et ne se limite pas au domaine de l'éthique : c'est l'agir en conformité avec les attentes d'arrière-plan pour maintenir la « normalité » et la familiarité du monde commun [5]. Comme le note Garfinkel :

« J'ai précédemment avancé l'argument que la possibilité d'une compréhension commune ne tenait pas à une connaissance partagée, mesurable, de la structure sociale, mais plutôt et entièrement, à l'obligation d'agir en accord avec les attentes de la vie ordinaire en tant que moralité » (2007 : 120).

Dans ce texte nous employons donc jugement ordinaire et jugement moral comme des synonymes. En revanche, le jugement professionnel opère ses classements et ses inférences en référence à un corpus établi de savoirs, de conventions, de critères et de règles qu'il est possible d'explicitier, ce qui lui confère une légitimité et une « objectivité ».

Filmer le travail : statut illustratif vs. statut analytique des données vidéo

Avant de présenter l'analyse de nos cas, il semble utile de préciser l'usage que nous faisons des données vidéo que nous résumons par les formules *observation vidéo* ou *film de recherche*. Tout d'abord, cet usage est indissociable d'une théorie *procédurale* [6] de l'action en tant qu'irréremédiablement située, temporelle et incarnée dans un environnement. Ceci le distingue aussi bien du film documentaire

que du film ethnographique. En effet, à l'instar de la photographie, les premiers usages de la vidéo en sciences sociales (d'abord en anthropologie visuelle) lui accordent davantage le statut d'illustration que celui de ressource analytique pour comprendre l'action et la manière dont elle s'organise en situation. Ils ont surtout consisté en la production de films documentaires, sortes de témoignages ou d'illustrations filmiques de pratiques sociales observées dans des cultures « exotiques ». Conçus comme des objets autonomes destinés à un public, ils visaient la reconstruction d'un événement social « typique » par l'utilisation de techniques de montage, de mise en intrigue, de voix off. En tant que genre documentaire, les films ethnographiques peuvent faire l'objet d'évaluation esthétique. Les premiers films sur le travail s'inscrivent dans cette perspective documentaire. Par contraste, le film de recherche tel que nous l'utilisons ici est une ressource analytique pour découvrir des propriétés des activités *naturellement* organisées. Il participe ainsi pleinement à la production de nouvelles connaissances. A la différence du film ethnographique, l'objectif poursuivi n'est donc pas la narration esthétique, mais la préservation des dimensions essentielles des activités : la temporalité, la matérialité, la contextualité, l'indexicalité, le format de participation d'origine dans des situations d'interactions ou d'activités collectives, et les différents détails des actions pertinents pour les participants. Ainsi, les activités sont enregistrées dans leurs scènes ordinaires par la méthode des plans-séquences ininterrompus. Dans la démarche analytique le film de recherche n'est pas un produit autonome, mais un document de travail indissociable d'un corpus de textes (transcriptions, analyses, articles), destiné à être visionné plusieurs fois et par segments.

L'utilisation de l'observation vidéo comme démarche d'analyse du travail est relativement récente. Elle s'est en particulier développée en ergonomie pour l'analyse du travail et plus récemment dans le courant des Workplace Studies [7] qui ont pour point commun de considérer le travail en termes d'activité située. Cette approche est également de plus en plus adoptée par des sociologues qui s'intéressent au travail ou aux usages des technologies de l'information et de la communication.

Pour l'étude des jugements et des émotions en situation, les données vidéo s'avèrent indispensables car ils donnent accès à ce qui était observable et pertinent pour les participants : des actions verbales, mais aussi non verbales (postures, expressions faciales, regards, gestes et mouvements corporels), d'autres événements (par exemple, ce qui s'affiche à l'écran du PC de la conseillère) et des éléments de l'environnement matériel qui peuvent être mobilisés dans l'activité (par exemple des documents). C'est la prise en compte de cet ensemble de dimensions qui permet d'observer finement la production de l'intelligibilité des actions, des interprétations, des raisonnements, des émotions et des jugements en train de se faire. En particulier, ces dernières ne font pas systématiquement l'objet de thématisations explicites. Si l'analyse était limitée aux données verbales, certains aspects de ces phénomènes resteraient inaccessibles ; pour d'autres, nous aurions pris le risque de produire des interprétations incomplètes, très incertaines voire erronées.

Cas 1 : La gestion rationnelle du temps comme règle pratique et comme norme morale

Au cours du premier entretien examiné ici d'une durée totale standard de 30 minutes, la conseillère reçoit une personne en recherche d'emploi en tant qu'auxiliaire de vie sociale pour faire le point sur sa situation. Si les opérations de jugement et d'orientation de la conseillère émaillent tour à tour tout l'entretien, elles apparaissent comme structurellement indissociables lorsque surgissent des épisodes émotionnels. L'analyse se concentre sur un tel épisode qui articule jugement et émotion (Extrait 2 plus loin dans le texte, lignes 24-34), et se détache dans l'ensemble comme une culmination à la fois de la tension émotionnelle et du travail d'instruction réalisé par la conseillère immédiatement après. Comprendre la forme émotionnelle et la place de ce jugement dans la structure de l'activité en cours implique un examen de la dynamique de l'interaction. La description qui suit se donne pour objectif de les élucider en montrant que les jugements et les émotions ne sont pas des phénomènes ponctuels et isolés, mais des activités avec une structure temporelle d'intrigue qui se noue, se développe et se dénoue, en l'occurrence par une séquence de guidage et de montée en généralité. Nous considérons la façon dont le même sujet – les contacts avec les associations – est traité dans les trois phases de l'entretien (ouverture, diagnostic et prescriptions, rédaction du résumé).

Jugement et imputation de responsabilité : constitution pratique d'une catégorie morale

Examinons d'abord la dynamique des jugements et le type de relations qui s'établit entre les interlocutrices dans les phases qui précèdent l'épisode émotionnel. Le travail des conseillers peut être décrit comme une activité de traduction qui transforme les cas particuliers en catégories lisibles pour l'institution. Il apparaît comme une progression d'opérations de formalisation et de jugement qui a pour point de départ la description initiale de la situation par le demandeur d'emploi pour aboutir à un résumé formalisé de l'entretien consigné dans le système informatique par le conseiller. Dès l'ouverture de l'entretien et sa première prise de parole, la demandeuse d'emploi (DE) indique qu'elle privilégie les recherches par le biais de petites annonces qu'elle montre (cf. Image 1). Titulaire d'un diplôme spécialisé, elle tient à être indépendante et ne souhaite donc pas faire appel à des intermédiaires (telles les associations).

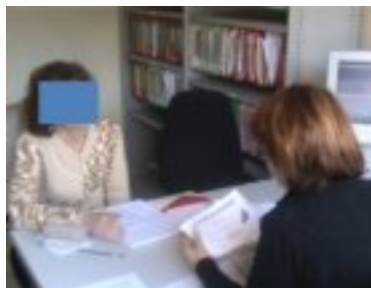


Image 1. La situation de l'entretien : les preuves matérielles à l'appui du récit (la conseillère est à droite, la demandeuse d'emploi est à gauche).

Au cours de son récit ultérieur, elle mentionne cependant un contact récent avec une association (l'ADMR [8]) suite aux difficultés rencontrées pour retrouver du travail par le « bouche-à-oreille » et les petites annonces. Ce thème est repris plus tard dans l'entretien (cf. Extrait 1, tours 1 et 2) et concentre le travail de jugement et de prescription de la conseillère pour devenir le fil rouge de l'interaction jusqu'à sa fin.

Extrait 1 : L'enquête sur les démarches [9]

- A = conseillère ; B = demandeur/euse d'emploi
08:32
1. A : maintenant vous en êtes où de vos recherches, est-ce que vous avez des pistes/
 2. B : et ben écoutez-moi maintenant les pistes c'est l'admr, ça c'est sûr ils m'ont dit on vous appellera là alors là ((gestes affirmatifs des mains)) que ce soit-
 3. A : vous les avez vus quand/
 4. B : l'admr de (nom de ville X) je l'ai vue il y a quinze jours et l'adr l'ad- l'admr merde pardon excusez-moi de (nom de ville Y) je l'ai vue la semaine dernière\
 5. A : d'accord\ (.) on vous appellera mais est-ce que vous avez on vous appellera mais *quand
*((joint les mains, les deux index pointant vers l'interlocutrice))
 6. B : mais aussitôt qu'ils auront ou un remplacement [ou quelque chose]
 7. A : [donc]
 8. B : & du travail à me proposer incessamment sous peu de toute manière
 9. A : d'accord\ et pour eux c'est quoi sous peu incessamment sous peu
 10. B : et ben sous peu:: eh ça peut être cette semaine l'admr de X m'a dit éventuellement cette semaine et celle de Y m'a dit bon ben là ils n'ont pas pu me donner réellement une date
 11. A : aha vous avez vu les admr est-ce que vous avez été à l'adar (.) à côté ((geste de la main pointant à gauche))
 12. B : à l'adar je ne suis pas allée non
 13. A : c'est juste à côté ((pointe de nouveau vers la gauche de la main et par un mouvement de la tête, léger rire)) il [y a]
 14. B : [oui oui]
 15. A : *il y a cinquante mètres à peine à faire à pied
*((geste des deux mains vers la gauche, tourne le torse dans cette direction))
 16. & (.) donc moi je vous engage à aller les [voir avec un]
 17. B : [d'accord]
 18. A : c'est vrai avec un cv [et puis de mettre en avant tout ce que vous avez fait]
 19. B : [d'accord]
[fragment non reproduit]
 20. B : je ne sais pas trop leur parler aux associations
[fragment non reproduit]
 21. B : moi c'est auxiliaire de vie sociale je ne veux pas trop tout mélanger non plus
 22. A : non *non mais vous mélangez pas vous avez besoin de travailler il faut vraiment comment dire bon auxiliaire de vie sociale mais j'ai quand même les capacités à
*((B hoche la tête en signe d'acquiescement -))
[fragment non reproduit]
 23. A : et donc j'allais vous dire mis à part ça vous avez d'autres contacts

L'enquête sur les démarches effectuées prend ici la forme d'un interrogatoire sur la gestion temporelle des contacts avec cette association (ADMR), ponctuée par trois demandes successives de précision à ce sujet : 3, 5, 9. La deuxième et la troisième relance de la conseillère dans cette série (5 et 9) présentent une forme récurrente (« d'accord, mais quand ») qui constitue à chaque fois l'énoncé précédent de la DE comme insuffisant sur le plan de l'élaboration d'un calendrier clair des actions, introduit implicitement comme norme. Ainsi sans que ce soit formulé, c'est bien une opération de jugement qui est en cours dans le premier segment de l'extrait (1-10) et c'est vers cette propriété de la situation que s'orientent les tours successifs.

Pour rendre compte de la nature particulière de cette activité et du travail moral qu'elle accomplit deux concepts sont éclairants : celui de « l'orthodoxie de l'interview » (Button 1991 cité par Llewelyn, 2010) et celui des « ensembles de catégories asymétriques » (Jayyusi 2010). « L'orthodoxie de l'interview » pointe la relation réflexive de co-constitution entre l'action et son environnement institutionnel dans la mesure où elle est à la fois une ressource pour l'interaction et un accomplissement de celle-ci. Ce concept décrit les prémisses qui orientent l'activité dans ces situations, notamment le fait qu'il y a « un motif derrière l'action » (Llewelyn, 2010 : 75), à savoir que les 'candidats' sont évalués, et c'est cet arrière-fond qui rend reconnaissable l'interaction en cours comme une interview (de recrutement dans l'enquête de Llewelyn). « L'orthodoxie de l'interview » fournit un cadre pratique et normatif qui rend intelligibles et acceptables pour les participants les manières d'agir et de traiter les candidats qui ne seraient pas considérés comme normaux ni tolérables dans d'autres contextes (Llewelyn, *ibid.*). Il s'agit d'un type d'activité qui obéit à la règle de tester les 'candidats' et l'objet de l'évaluation est bien « la qualité de la réponse » (p. 81). Ainsi, dans notre cas, ce sur quoi porte l'évaluation ne sont pas seulement les « faits », les « réalisations » de la DE, mais également son récit. Ce qui est jugé est notamment la façon dont ce récit témoigne d'une attitude, d'une capacité de concevoir et de décrire un plan d'action avec un positionnement temporel des étapes et un agenda précis. La gestion rationnelle du temps est ainsi pratiquement constituée en norme morale de bonne conduite, sans que son contenu, ni les critères d'appréciation soient éclaircis. En référence à cette norme, les questions de la conseillère (3, 5, 9) traitent chaque nouvelle précision de la DE comme incomplète et insatisfaisante, et donc susceptible d'être interrogée plus en avant (par exemple en 9).

L'activité de jugement en cours dans ce premier segment (1-10) rend observable un ordre moral structuré par une « paire catégorielle asymétrique » [10] en tant que dispositif « d'organisation asymétrique de droits, de devoirs et/ou de savoir en faveur d'un seul côté de la paire catégorielle » (Jayyusi 2010 : 168). Les deux catégories de la paire mobilisée dans l'extrait sont respectivement « demandeur d'emploi/employé de l'ANPE ». Le caractère moral des dispositifs de catégorisations réside précisément dans la distribution de droits et de devoirs mutuels qu'ils rendent pertinente, légitime et « socialement acceptable » (Garfinkel 2007a : 188). Au regard de cette distribution des droits et des obligations opérée par les dispositifs de catégorisation, les catégories de personnes sont immédiatement morales et fondent les jugements ordinaires de ce qui est approprié ou non approprié, bon ou mauvais, correct ou incorrect, juste ou injuste dans les activités des occupants d'une catégorie donnée relativement à l'autre terme [11]. De ce point de vue, dans le travail interactionnel réalisé dans le segment examiné, un devoir est attribué à la catégorie 'demandeur d'emploi', à savoir la gestion rationnelle du temps. Les trois interventions successives de la conseillère tendent à pointer les défaillances du récit relativement à ce devoir. Nous voyons ici comment le travail d'évaluation en situation s'appuie non seulement sur des critères formels maîtrisés par les professionnels (telles la durée de la période sans emploi, la réalité et la cohérence des recherches, etc.), mais mobilise des formes de

jugement ordinaire intégrant ici un rapport gestionnaire au temps par agenda, traité comme allant-de-soi.

Ce travail critique se poursuit dans le deuxième segment de l'extrait 1 (11-22) où la conseillère produit une appréciation négative (13, 15) du fait que la DE n'ait pas contacté une autre association d'aide à domicile, l'ADAR (Association d'aide aux personnes à domicile). Les opérations de jugement articulent ici un savoir local pratique concernant la proximité spatiale de cette association et de l'agence, avec des connaissances professionnelles sur les pratiques des demandeurs d'emploi (ils fréquentent l'agence pour consulter les petites annonces). Sur cette base, le déroulement séquentiel de l'épisode fait apparaître le fait de ne pas être allé à l'ADAR comme un problème par rapport à ce qui peut être « normalement » attendu dans cette situation, à la fois du point de vue du bon sens et des obligations des membres de la catégorie 'demandeur d'emploi'. Cette « normalité » est non seulement verbalisée (« c'est juste à côté », « à peine cinquante mètres à faire »), mais aussi « jouée ». Elle est séquentiellement élaborée et incarnée par le comportement corporel de la conseillère (11, 13, 15) qui, par des gestes de plus en plus amples, allant jusqu'à se tourner vers la direction indiquée (15) produit comme une évidence la proximité géographique de l'organisme en question [12]. Les opérations de jugement attribuent ainsi une responsabilité à la DE de ne pas avoir effectué une démarche aussi évidente. Cette imputation de responsabilité est exprimée clairement à la fin de l'extrait (22). De son côté la DE paraît mal à l'aise et s'empresse de l'accepter d'emblée par de nombreux hochements de tête et par les deux acquiescements qui chevauchent le discours de la conseillère (14, 17). L'imputation de responsabilité est un aspect important du travail du diagnostic et d'orientation des professionnels dans la mesure où il élabore une définition de la situation et permet d'isoler les freins « objectifs » à l'avancement des démarches (par exemple attente d'une reconnaissance de statut, d'un document administratif) de ce qui est du domaine d'action de la personne. Comme le note Garfinkel (2007a : 188) au sujet du travail des jurés, imputer une responsabilité c'est décider « d'un ordonnancement causal, socialement acceptable, des agents et des résultats ». Le travail des conseillers ne se réduit pas à la traduction des cas particuliers dans une description administrative consignée dans le dossier informatique. Il consiste en grande partie à élaborer une histoire en traçant des liens entre les résultats (maintien de la situation de recherche d'emploi) et des actions, décisions, choix passés, histoire qui est seulement partiellement formalisée dans le dossier. Il s'agit en quelque sorte « d'attribuer leur histoire légitime à des résultats » (Garfinkel 2007a : 200).

L'efficacité pratique de cette activité est de donner prise à des plans d'actions et à des prescriptions, mais aussi au travail de guidage en situation. Les segments que nous venons d'examiner montrent comment le travail de jugement s'appuyant sur une paire catégorielle asymétrique constitue progressivement la DE comme redevable et comme responsable de sa situation.

La fin de l'extrait rend observable la force structurante des catégorisations en action dans le traitement asymétrique des jugements des parties (20-23). Les craintes et les réticences exprimées par la DE concernant les contacts associatifs (20) sont traitées par une fin de non recevoir et par un jugement déontique par la professionnelle (22), avant que celle-ci ne change de sujet unilatéralement (23). Ce déroulement est conforme à l'analyse que donne Jayyusi du traitement des jugements en cas de désaccord dans les ensembles de catégories asymétriques :

« Lorsque des énoncés dichotomiques sont produits et les énonciateurs contrastivement identifiés en tant qu'occupants d'un ensemble de

catégories asymétriques, alors la résolution de la dichotomie manifestée dans l'énoncé est réalisée sur la base de l'organisation asymétrique de droits, de devoirs et/ou de savoir *en faveur d'un seul côté de la paire catégorielle*. [...] De même les jugements et les évaluations produits par les occupants présumés de chaque catégorie de la même paire appartenant à un ensemble asymétrique sont aussi susceptibles d'être traités sur un mode asymétrique, dès lors qu'il y a désaccord entre eux. La maxime pratique employée par les membres dans de telles occasions prend la forme de « l'histoire n'a qu'une seule facette », ou seulement une version « correcte », « adéquate » ou « complète » (Jayyusi 2010 : 167-168).

L'élaboration de l'histoire des démarches apparaît ainsi comme indissociable du travail de jugement et de guidage sur la manière d'agir. La conseillère restructure le récit de la DE en donnant un autre ordre à ses propriétés centrales et périphériques. Ainsi « les actions » reportées – visites dans deux agences de l'ADMR – sont traitées comme secondaires, alors que la gestion du temps et la non-prise de contact avec l'ADAR sont constitués en traits fondamentaux de la démarche sous examen, à savoir les contacts associatifs. L'analyse séquentielle de l'interaction a montré la constitution progressive du DE comme catégorie temporaire et l'imputation d'une responsabilité morale pour en sortir. La production située des jugements convoque ainsi la figure du « bon demandeur d'emploi » qui sait mettre les chances de son côté. En conséquence, le travail d'évaluation dépasse l'appréciation d'une réalité (des moyens mis en œuvre, des démarches comme un état de faits) et s'élabore comme critique et évaluation morales en référence à l'obligation de résultats.

Le rapport au temps est intimement lié au caractère « accidentel » et « transitoire » (du point de vue du modèle du plein emploi comme norme) qui définit l'appartenance à la catégorie DE, par contraste avec la situation qui est censée être stable : celle d'une personne identifiable par sa profession, son occupation habituelle. Cet arrière-plan catégoriel participe à la pression institutionnelle, normative, prescriptive et morale exercée sur le DE pour l'inciter à sortir de cette catégorie, tâche et responsabilité morale qui lui incombent.

La place des émotions dans la structure de l'activité de jugement

Le thème des contacts associatifs est repris dix minutes plus tard au moment de la saisie du résumé dans le système d'information, donnant cette fois lieu à un épisode émotionnel. Pendant la phase finale, le professionnel finalise le résumé informatique de l'entretien sur la base des notes prises tout au long du rendez-vous. Or, certains aspects qui pouvaient apparaître comme constituant un accord durant l'entretien peuvent devenir objet de désaccord manifeste au moment de la saisie. Cette phase devient alors la scène de contestations et, en conséquence, de prolongement du travail de jugement et de guidage du professionnel.

Ainsi, dans l'entretien examiné ici la relation très directive entre les interlocutrices se manifeste dans le traitement asymétrique des jugements exprimés : d'une part, ils sont produits sous une forme très affirmée par la conseillère (« je préfère », cf. extrait 2 ci-dessous : 9, 30), d'autre part, la DE s'accorde tout de suite à ces jugements (13, 35, 40). Nous verrons que la structure de l'activité autour de la gestion des désaccords peut être très différente selon le type de relation, comme dans le cas 2 ci-dessous, laissant aussi moins de prises et d'espace au travail d'instruction réalisé par les professionnels.

Les opérations de jugement de la conseillère sont incarnées dans son comportement non verbal : interruptions de l'écriture sur le clavier et orientation du torse et du regard vers l'interlocutrice. Ainsi la reformulation proposée par la DE en ligne 7 pour caractériser l'état d'une démarche (négociation → attente) est rejetée par la conseillère sous forme de rectification d'une erreur de jugement (9). Le jugement porte ici non seulement sur une réalité (l'étape d'une démarche engagée) mais sur la compétence de la DE à la qualifier correctement. Le jugement dépréciatif est produit, au-delà du contenu de l'énoncé, par son placement séquentiel : il suit sans pause le tour précédent et il est accompagné par une suspension de l'activité de saisie et par un regard appuyé vers la DE (la conseillère se tourne vers la DE, bouge sur sa chaise, réalise de nombreux gestes des mains faisant référence à l'activité de négociation).

Extrait 2. Jugements et émotions.

1 A : donc voilà notre entretien aujourd'hui se je vais vous
 2 résumer ce que qu'on a écrit donc finaliser vos pistes
 3 d'emploi avec les ADMR et donc j'ai noté que l'atelier cv
 4 a été présenté.
 5 A : vous êtes en négociation je peux dire je peux dire je
 6 peux dire
 [ça
 7 B : [voilà oui oui (..) en attente disons=
 8
 9 A : =en négociation je *préfère que attente vous attendez
 10 [pas vous négociez
 11 A : *tourne la tête vers B et la regarde
 12 dans les yeux, gestes mains
 13 B : [oui oui oui ben oui c'est vrai que-
 14 A : vous êtes en négociation
 15 tourne la tête vers l'écran et reprend l'écriture
 16 A : avec (..) celle de (nom de ville X)
 17 (écriture clavier)

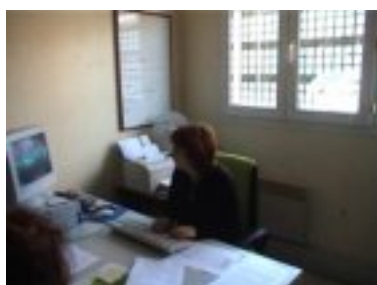


Image 2

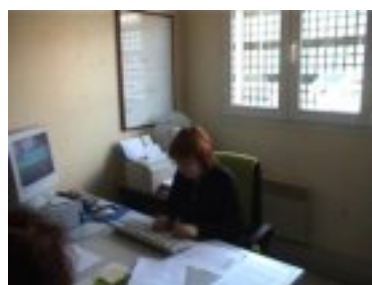


Image 3

18 vous [et-
 19 B : [de (nom de ville X) et (nom de ville Y) aussi
 20 A : d'accord
 21 ((A tape sur le clavier))
 22 ((B regarde clavier et écran de A, suit progression
 23 écriture))
 24 A : vous allez rencontrer *l'ADAR (..)
 25 *(A lève les yeux du clavier vers
 26 B, arrête d'écrire, ses mains posées sur le clavier

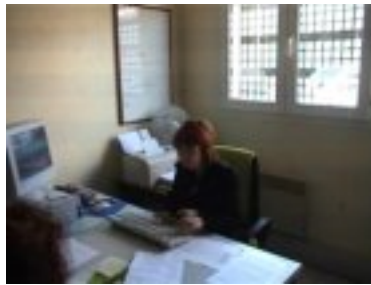


Image 4

27 B : *mais [voilà mais] bon si je vais un petit peu partout
 28 A : [xxx]
 *(A se tourne vers l'écran et appuie plusieurs fois sur
 une touche du clavier)
 29 B : après que tout le monde m'appelle en même temps=
 30 A : =*OH RASSUREZ-VOUS\ je PREFERE&



Image 5



Image 6



Image 7

32 **((changement de position de A : arrête*
33 *de taper sur le clavier et de regarder l'écran, tourne sa*
34 *tête et regarde B, gestes énergiques, linéaires des*
mains-->))
*«*que vous alliez partout et que tout le monde vous*
appelle en même [temps plutôt que vous restiez chez vous
et personne ne vous appelle
**gestes mains et regard vers B->*

35 B : [uhm *uhm
36 **((hoche la tête en signe*
d'acquiescement))

37 A : *parce que bon il se peut que tout le monde vous appelle*
38 *en même temps mais il se peut que vous n'avez qu'un*
39 *contact et que [se soit (xxx) hein/*
40 B: [oui oui oui tout à fait
41 A: *donc il faut pas attendre les autres il faut con-*
42 *continuer vos actions*
43 B: *((hoche la tête en signe d'acquiescement))*
44 A: *même si vous en avez mis quelques-unes en route(.)*
45 *quelques actions qui sont en route (.) c'est pas prouvé*
46 *qu'elles aboutissent favorablement on va dire ((geste*
47 *circulaire de la main droite dessinant une trajectoire))*
48 *parce que ça peut être (.) vos démarches je vous demande*
49 A: *de les multiplier parce que comme ça après vous avez le*
choix (.)
50 B: *ah oui d'accord*

Puis, la conseillère reprend l'écriture pour de nouveau l'arrêter et diriger son regard vers la DE au moment de la verbalisation de l'énoncé « vous allez rencontrer à l'ADAR » (24, cf. aussi l'image en 25-26). Cette prescription d'action apparaît comme une réitération sous une forme directive de la réparation déjà mentionnée une dizaine de minutes plutôt (cf. extrait 1 ci-dessus, ligne 16 : « donc moi je vous engage à aller les voir ») à ce qui a été constitué comme faille dans les démarches. Elle est donc une clôture différée à la discussion sur les réticences de la DE à contacter des associations.

De cette façon, ce tour de parole de la conseillère participe pleinement au travail de jugement en se référant au manquement identifié dans les actions passées et en projetant une action de réparation. Comme on peut l'observer en suivant les images en 17-26 (extrait 2) la conseillère accorde une importance particulière à ces paroles, puisqu'elle se désengage de la saisie en cours pour lever la tête et regarder son interlocutrice. La contestation par la DE de la pertinence de cette prescription (27-30) reçoit un traitement émotionnel par la conseillère qui montre son agacement face aux craintes et à l'embarras de son interlocutrice : « OH RASSUREZ-VOUS\ je PREFERE que vous alliez partout et que tout le monde vous appelle en même temps plutôt que vous restiez chez vous et personne ne vous appelle » (30-34). L'agacement se manifeste dans le volume élevé de sa voix, l'accentuation de mots et

de syllabes (30) lorsque la conseillère suspend brusquement la saisie informatique, se tourne vers la DE et souligne ses paroles par des gestes horizontaux, énergiques et rythmés (cf. les images en ligne 30). On pourrait traiter cette manifestation émotionnelle comme un épiphénomène éphémère qui se superpose à l'activité en cours sans l'altérer. Or, l'analyse de l'environnement séquentiel précédent et suivant l'épisode émotionnel le fait apparaître comme *partie intégrante de la structure de l'activité de jugement en cours et de son articulation avec le travail de guidage de l'agent en réponse aux peurs de la DE*. Si l'on se limite aux quelques lignes précédentes, l'expression de l'émotion apparaît comme une irruption que l'on pourrait traiter comme secondaire par rapport à l'activité de finalisation du rendez-vous. C'est seulement en lien avec la temporalité du travail de jugement en cours, depuis le début de l'entretien, qu'on peut voir cette réponse émotionnelle comme en faisant pratiquement partie. En effet, nous avons observé comment le fait que la DE n'ait pas contacté l'ADAR a fait l'objet d'un jugement moral et d'une imputation de responsabilité au sein d'une paire catégorielle asymétrique (extrait 1). Nous avons également noté le traitement asymétrique des jugements en cas de désaccord produit au sein de ce dispositif catégoriel, ceux de la conseillère ayant la légitimité de version « correcte », « adéquate » ou « complète » (Jayyusi, *ibid.*). De plus, à cette occasion, la conseillère avait déjà réalisé le travail explicatif qu'elle jugeait utile (« vous avez besoin de travailler », extrait 1, ligne 22) en réponse aux craintes de son interlocutrice au sujet des contacts associatifs. Du point de vue de la dynamique globale de la situation, le désaccord de la DE avec la formalisation de la prescription en phase finale (extrait 2 : 27-29) est vu comme un retour un arrière sur un point que la conseillère considère comme déjà convenu, ce qui suscite son agacement. Cette réponse émotionnelle est plus qu'une réaction superficielle puisqu'elle est organisée par la distribution asymétrique des droits, des obligations et des savoirs dans le dispositif catégoriel en œuvre. Sur ce plan, l'agacement est une réponse aux hésitations de la DE d'assumer une prescription d'action relevant des obligations et des responsabilités tenues pour évidentes pour les membres de sa catégorie.

L'épisode émotionnel se présente ainsi comme une culmination des tensions qui émaillent la dynamique des jugements tout au long de l'entretien et comme structurellement lié à cette dynamique dans laquelle il occupe une place séquentielle propre. Il assure la continuité entre les différentes opérations de jugement, affirme l'asymétrie de la relation et permet la transition vers une autre activité essentielle réalisée pendant l'entretien par les conseillers – le travail de guidage (cf. 37-50). Celui-ci prend la forme d'une montée en généralité et apparaît séquentiellement comme un dénouement de la tension émotionnelle. Notons qu'après l'expression de son désaccord (27-29), la DE s'aligne à la perspective affirmée par la conseillère (35, 36, 40) et ne la conteste plus.

A la différence du deuxième cas examiné ci-dessous où le DE maintient son désaccord et le transforme en critique morale envers l'institution, cette configuration relationnelle rend possible la clôture de l'épisode émotionnel par une séquence de guidage très étendue (37-50). La conseillère s'engage alors dans un travail explicatif des propriétés du marché du travail et des bonnes façons de s'y adapter en lançant plusieurs actions simultanément et en gérant les échéances. Cette démonstration se poursuit au-delà du segment reproduit ici et est ponctuée par plusieurs jugements et instructions, par exemple :

A : « je pense pas que- (...) le travail actuellement (...) il vous attend pas (...) on ne connaît pas la fréquence » ; « vous avez UN OBJECTIF (...) c'est de trouver du travail »).

L'efficacité pratique de l'évaluation ne réside pas seulement dans les prescriptions et les décisions qui en résultent et qui sont formalisées dans le dossier informatique. En jugeant en situation, le professionnel cherche à apprendre au DE la mise en conformité de ses attitudes et de ses actions avec une certaine représentation du marché du travail comme étant saturé, mouvant, instable. Cette mise en conformité passe par l'apprentissage d'un « devoir-être », d'un rapport gestionnaire à soi et à son temps.

Comme le montre l'analyse, ce qui est évalué, « cultivé », guidé tout au long de l'entretien concerne la gestion du temps et les dimensions temporelles des démarches passées ou à venir, telles qu'elles apparaissent dans les récits des DE. Dans le contexte de travail des conseillers, la place accordée à la pédagogie sur le temps apparaît comme une façon de « faire avec l'insolvable » [13], de composer avec une tension inhérente à leur activité consistant à aider le retour vers l'emploi dans un contexte de pénurie des offres.

Cas 2 : L'impératif temporel à l'épreuve de la critique morale envers l'institution

Le deuxième entretien implique la même conseillère et un DE qui est au chômage depuis deux ans et qui a un projet de création d'un atelier de gravure. Son début présente le format classique de cette interaction institutionnelle : des séries de questions et de réponses initiées par la conseillère et organisées par la paire catégorielle asymétrique « demandeur d'emploi/agent ». Les réponses du DE sont constituées en objets de jugement, portant en particulier sur la gestion du temps comme dans le cas 1 (cf. extrait 3 : 1, 5, 9-11, 14).

Extrait 3. Contester l'impératif temporel

1. A : quelle échéance vous vous donnez pour monter ce projet\
2. B : j'ai pas de de date butoir franchement je me je me pose plus cette question
3. A : hypothétiquement euh bon
4. B : [j'aimerais bien
5. A : [quand même que vous vous fixiez une date butoir par rapport à bon ça a l'air très intéressant tout ce que vous me dites a l'air de bon ça s'embrigadera dès que vous aurez vous pourriez faire
6. B : voilà
7. A : concrètement les choses
8. B : voilà
9. A : bon c'est vrai qu'après il faut pas traîner sur des longueurs
10. B : voilà
11. A : et des longueurs parce que ça ne servirait en rien votre projet
12. B : exactement mais semble-t-il d'après l'info que j'ai ça devrait se
13. s'enchaîner très rapidement puisque moi tout est prêt
14. A : qu'est ce que c'est dire très rapidement pour vous\
15. B : très rapidement deux trois mois
16. A : oui

Mais à la différence du cas 1, le DE met ici en question la gestion des échéances temporelles pour le retour vers l'emploi comme responsabilité individuelle. Il fait part de son désespoir en ligne 2 en expliquant qu'il ne se donne plus d'échéance précise sans doute en référence aux difficultés qu'il rencontre dans la création de son entreprise en lien avec la situation économique dans sa région, avec les contacts institutionnels et avec la longue période de chômage qui en résulte, traités comme connus en commun avec la conseillère. Celle-ci ne poursuit pas le thème des obstacles que le discours du DE laisse ouvert. A la place, elle juge la réponse

non satisfaisante et réaffirme la responsabilité individuelle dans la gestion du temps (5). La solution suggérée serait en quelque sorte de se fixer des échéances. En référence à ce devoir, les actions du DE sont évaluées négativement sous la forme d'une recommandation pour l'avenir (9, 11).

Celui-ci manifeste une acceptation de cette recommandation en rappelant qu'il a fait tout ce qui dépendait de lui et reste actuellement en attente de la réponse d'un organisme à ses démarches (12-13). Mais cette réponse est de nouveau traitée comme insatisfaisante sur le plan temporel, et la conseillère lui demande de s'engager avec des échéances précises (14), ce qu'il déclarait comme impossible au début de l'extrait [14].

Comme dans le cas 1, nous voyons ici la prégnance de la maîtrise du temps comme règle pratique et comme norme morale qui oriente le travail du jugement de la conseillère. Dans ce type d'interaction institutionnelle, elle est constituée comme devoir de la catégorie du demandeur d'emploi qui peut véritablement être considéré comme rempli lorsque l'objectif de retour à l'emploi sera atteint. De cette façon, l'attribution de cette obligation rend possibles deux opérations récurrentes de la part des agents en situation d'entretien : traiter les difficultés de la situation de chômage comme responsabilité individuelle du demandeur, liée à sa gestion des échéances ; et effectuer un travail de guidage pour améliorer cette gestion.

C'est précisément cette perspective, qui tend à réduire les difficultés pour le retour à l'emploi à la responsabilité individuelle de gestion du temps, qui est fortement contestée par le DE dans l'extrait suivant, contestation qui fait apparaître une séquence émotionnelle autour d'une tentative de renégociation des droits et des devoirs de l'institution et de ses usagers.

Jugements contestés, émotions et revendication d'une symétrie des devoirs réciproques

La structure de l'interaction et la relation entre les deux participants prennent une autre forme dans la suite de l'entretien autour du thème du CV. A la différence de la première partie de l'entretien, cette seconde partie se caractérise par de nombreux chevauchements et gestes, un format qui n'est plus de type question-réponse, une relation moins asymétrique entre les deux participants, et des montées en généralité qui se traduisent notamment par l'invocation d'ensembles catégoriels plus généraux.

Extrait 4. Revendiquer une symétrie dans les devoirs réciproques

31. A : hein parce que je trouve que depuis quatre vingt dix huit c'est un peu
petit peu long pour le mettre à jour *bon les amis c'est bien mais quand on
fait les choses par soi-même c'est déjà beaucoup mieux
32. *prend le cv tout en regardant B



Image 8 (tour de parole de la ligne 31)

33. B : oui c'est vrai
34. A : hein n'est ce pas/
35. B : c'est vrai ((en touchant des documents))
36. A : vous êtes d'accord avec moi/
37. Regarde B puis le cv
38. B : et bien OUI MAIS BON HEIN / euh

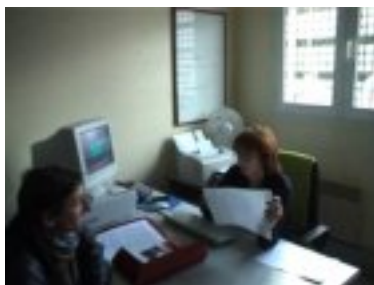


Image 9 (tour de parole de la ligne 38)

39. A : oui
40. Rire et hochement de tête
41. B : quand je suis venu bon je vais vous dire quelque chose qui fera peut être pas plaisir à l'ANPE mais je m'en fous* ((en rangeant énergiquement ses documents dans la chemise cartonnée puis raclement de gorge))
42. * A regarde D
43. A : je suis pas là pour vous faire plaisir non plus on est là pour parler de votre situation

Le changement intervient à la suite de deux jugements critiques de la conseillère (31) : l'un portant sur l'état du CV, et l'autre sur la manière dont il a été élaboré (avec l'aide d'un ami) qui prend la forme d'une leçon de morale ordinaire sur la manière de gérer son existence, sur la responsabilité individuelle et l'autonomie. A la différence des précédents, ces jugements occasionnent un moment de tension émotionnelle sensible.

Sans contester explicitement ces jugements, ni la leçon de morale, le DE montre une irritation qui se manifeste verbalement et corporellement. Il élève la voix sur certaines parties de ses énoncés (38) et range énergiquement ses documents dans la chemise cartonnée comme s'il se préparait à partir (41). Comme nous allons le voir dans la suite de l'entretien, il se prépare à formuler une critique de l'agence, en mettant en avant les devoirs de l'institution vis-à-vis de ses usagers. L'épisode émotionnel introduit par le DE en ligne 32 s'accompagne d'une altération du format interactionnel : il prend pour la première fois l'initiative d'introduire un thème (38, 41, 44), ce qui a pour conséquence l'abandon du rythme des questions et réponses initiées par la conseillère et la suspension de l'activité en cours (diagnostic sur la situation). Il est également marqué par un changement des comportements corporels : les deux interlocuteurs se font face et se regardent

mutuellement de façon soutenue, alors que dans le reste de l'entretien ils échangent des regards plus brefs pour rester orientés de façon continue vers les documents ou vers l'écran de l'ordinateur, ils effectuent de nombreux mouvements des mains et de la tête.

44. B : *non mais je suis venu à la fin de l'année dernière pour justement faire des photocopies dont j'avais besoin d'un dictionnaire que j'ai dû acheter très cher qui est (xx) édition privée et cetera bon bref

45. *A se tourne progressivement vers l'ordinateur, se met à taper sur son clavier puis saisit sa souris avec la main droite, regarde B, se retourne vers l'écran, tape avec la main droite, reprend la souris avec cette main et réoriente son regard vers A

46. A : uhm uhm

47. B : euh dictionnaire d'estampes donc j'avais besoin d'en faire beaucoup de photocopies parce que je veux pas je ne veux pas faire d'annotation sur ce livre qui

48. A : uhm uhm

49. B : euuh donc j'avais besoin de faire beaucoup de photocopies

50. A : uhmmm

51. B : et *on m'a répondu que l'ANPE n'avait plus d'argent et qu'ils pouvaient pas faire de photocopies donc

52. *A regarde l'écran, appuie sur une touche du clavier avec sa main gauche et rebascule son regard vers B puis vers l'écran

53. A : [mais c'est possible

54. regarde l'écran, lâche la souris et tape sur le clavier avec sa main droite et la garde sur celui-ci puis Regarde B

55. B : [donc il a fallu que j'aie me débrouiller autrement

56. A : c'est possible qu'en fin d'année sur une fin de budget on n'ait pas les moyens hein

57. B : (xx) je trouve ça

58. A : et photo le photo pillage aussi est peut être pas franchement autorisé sur des bouquins aussi

59. (...)

60. B : et bien [moi j'ai juste dans un but de

61. A : [hein voilà

62. Regarde B puis écran puis B

63. B : de travailler hein

64. A : eh bien oui

65. B : c'est pas pour faire de la copie

66. A : vous avez aussi là d'autres organismes qui peuvent vous aider euuh notamment la maison de la formation vous pouvez aller les voir bon [nous aussi

67. B : [je me suis je me suis débrouillé

68. A : on met à disposition c'est pour tout le monde hein c'est vrai que en fin d'année on n'a pas forcément les budgets parce que c'est restrictif aussi mais c'est vrai que bon je sais pas QUI qui a [fait QUOI

69. B : [non mais

70. A : [qui a dit qui n'a pas dit

71. B : [non mais peu importe la question est pas là je pense que c'est plutôt dans le fond

72. A : uhm

73. Regarde écran, saisit la souris avec la main droite

74. B : dans le fond euh ANPE bon c'est là pour aider les gens à trouver du travail

75. A lâche la souris puis tape sur le clavier

76. A : (xx)

77. Regarde B puis l'écran

78. B : moi dans un dans un dans mon projet j'avais besoin de 200 photocopies bon on me répond que je peux pas les faire *j'ai trouvé ça DANS le principe ((en rangeant son cv dans la chemise))

79. *A regarde D

80. A : euh vous en avez parlé à monsieur Y

81. Lâche la souris

82. B : eh bien oui

83. A : lorsque vous l'avez rencontré /

84. B : bien sûr bien sûr bien sûr

85. A : quelle est la réponse qu'il vous a donnée /

86. Regarde l'écran, tape sur le clavier puis saisit la souris avec la main droite, puis regarde B

87. B : aucune euh euuh si voilà on n'avait plus de papier ((en rabattant sa chemise cartonnée))

88. A : c'est [c'est

89. B : [il y a plus de budget et bien ((en levant et en abaissant son bras gauche))

90. A : &c'est possible xx

91. ((regarde l'écran))

Dans ce segment, le DE redéfinit radicalement la situation : le problème à traiter ne réside pas dans son CV, mais dans la défaillance de l'ANPE à accomplir de façon satisfaisante certains aspects de son travail d'accompagnement vers l'emploi et dans les moyens qu'elle met à disposition (44, 47, 49, 51). Sa critique se fonde dans la revendication d'une symétrie dans les devoirs réciproques que chaque partie de la paire relationnelle (usagers/institution) doit accomplir vis-à-vis de l'autre pour être reconnue comme faisant sa part du travail vers un objectif commun : retrouver un emploi [15].

La conseillère tente une justification (56) puis porte un autre jugement d'ordre moral sur la demande de photocopies en invoquant de manière relativement vague la loi du copyright (58). Après un silence assez long qui marque une forme d'étonnement du DE (59), il y réagit en expliquant ce qu'il souhaitait faire avec les photocopies (60 et 63). La conseillère justifie une seconde fois la réponse de l'ANPE par le manque de moyens financiers (68) et tente de reprendre le contrôle de l'entretien et de mettre fin à la polémique. Il est intéressant de remarquer qu'elle rompt l'alignement visuel en s'appuyant sur les objets de son environnement immédiat : elle s'oriente vers l'écran de l'ordinateur (73) et saisit la souris, comme si elle les mobilisait comme ressource pour clore la discussion et en même temps se lancer dans un autre cours d'interaction. Le placement séquentiel de ces gestes corporels et les caractéristiques prosodiques de ce tour de parole (parties accentuées ligne 68) rendent sensible son agacement.

Cette tentative de clôture de la séquence échoue, car le DE conteste cette justification en tentant de l'interrompre (69) pour opérer une montée en généralité concernant les devoirs de l'ANPE (71, 74), ce qui relance la discussion (75-91).

Le travail critique de montée en généralité se poursuit dans la suite, rendant pertinent le registre politique et la paire relationnelle « citoyen / employé d'une administration de l'Etat » (92, 99 ci-dessous : « moi je suis un citoyen et je parle aussi »). Le DE revendique le droit de porter à son tour un jugement sur l'administration. Ce recadrage catégoriel n'est pas validé par la conseillère (94 et 97) qui s'en saisit pour mettre fin à cette séquence émotionnelle et critique, et pour reprendre le cours de l'entretien (100).

92. B : [et bien ((en levant et en abaissant son bras gauche))*fonctionnement ça doit être prioritaire dans notre société ((en fermant sa chemise cartonnée)) je suis désolé on ne va non plus rentrer dans des trucs politiques
93. *A regarde B puis se tourne vers l'écran et commence à taper sur son clavier
94. A : je ne suis pas le ministre du travail ni le ministère
95. Regarde B tout en tapant puis regarde son clavier
96. B : ((rire)) je sais
97. A : et les budgets je ne les rallonge pas
98. S'arrête de taper et regarde B
99. B : je sais mais [moi je suis un citoyen et je parle aussi
100. A : [je vous ai donnée l'information (v.v.) Suivre un atelier donc alors ça sera lundi prochain
101. Regarde l'écran, tape sur le clavier, regarde B puis le clavier
102. B : Ah déjà/

La clôture est opérée par la conseillère de manière unilatérale : elle change brusquement de thème en même temps qu'elle se tourne vers l'écran et lit le texte déjà saisi dans le dossier (100-102). De cette façon, elle rétablit l'asymétrie du format de participation caractéristique de l'entretien à l'ANPE. Notons aussi que l'entretien est soumis à une contrainte temporelle (30 minutes) et qu'à cet instant, le rendez-vous est en cours depuis environ 15 minutes. Or, il reste la phase de

rédaction des conclusions qui doit être suivie par la lecture et l'amendement de celles-ci par le DE.

A l'instar du premier, ce deuxième entretien montre que les opérations de jugement sont omniprésentes dans les interventions de la conseillère observée. Elles portent sur des productions matérielles (la qualité du cv par exemple) mais aussi la manière dont le DE gère son temps et sa vie de façon générale, et se produisent de manière située : elles n'obéissent pas à un plan d'évaluation préalablement défini mais dépendent du contenu des actes de parole du DE. De plus, elles apparaissent dans la plupart des cas comme des jugements moraux ordinaires qui s'articulent à un travail de guidage. Nous avons ainsi vu comment la conseillère, à travers ces jugements, traite comme allant de soi un ordre moral contemporain lié à l'obligation de la gestion rationnelle du temps et à l'autonomie.

Les jugements peuvent conduire à des épisodes émotionnels qui se caractérisent par une élévation de la voix sur certains segments de parole, par une densification des gestes et des changements de posture, par un changement de la structure de l'entretien (de nombreux chevauchements, rupture du format canonique question-réponse, alternance des tours de parole moins fluide) et par la revendication d'une symétrie des devoirs (l'utilisateur et l'institution doivent faire leur part du travail en vue de l'objectif commun : le retour à l'emploi) et des droits réciproques (notamment celui de juger et de critiquer l'autre partie).

Enfin, un point qui différencie ce second entretien du premier est la relation qui s'établit de manière située entre les deux participants. Dans le premier entretien, les opérations de jugement de la conseillère prennent plus d'ampleur au fil de la rencontre. Dans le deuxième, le DE conteste les jugements et la responsabilité qui lui est attribuée en produisant une critique sur l'agence et par extension sur l'ANPE. Dans les deux cas, la tension émotionnelle se dénoue par des opérations de montée en généralité par l'interlocuteur qui a introduit la séquence émotionnelle. Dans le premier cas, elles sont réalisées par la conseillère sous la forme de leçon sur le temps. Dans le second, c'est le DE qui généralise sa contestation à une critique de l'institution, à la revendication d'une symétrie et d'une réciprocité des devoirs ainsi qu'au registre politique à travers l'invocation d'ensembles catégoriels plus généraux tel « citoyen/représentant d'une administration publique ». Ce renversement de la critique et de l'initiative de montée en généralité limite dans les faits, les prises pour le travail de guidage de la conseillère.

Conclusion

Dans cet article nous avons montré comment le travail de jugement réalisé *in situ* dans le cadre d'interactions institutionnelles met en jeu des formes de jugements moraux ordinaires, des séquences émotionnelles et une activité de guidage importante, mais intangible depuis les traces laissées dans le système d'information. Jugement ordinaire, émotion et guidage apparaissent ainsi comme constitutifs de la structure séquentielle du jugement professionnel et comme articulés à des dispositifs catégoriels.

L'observation de près du déroulement des séquences de « jugement-guidage » a permis de découvrir qu'elles incorporent des épisodes émotionnels présentant une structure d'intrigue : la montée de la tension se noue autour d'un désaccord sur un jugement exprimé, progresse pour atteindre un point de culmination des

manifestations émotionnelles (agacement, irritation, mécontentement) et se dénoue par des opérations de montée en généralité. Les phénomènes émotionnels occupent ainsi une place séquentielle propre en cela qu'ils peuvent conduire à une suspension de l'activité en cours et à un changement de « type d'activité » (Levinson 1992). La montée en généralité est classiquement engagée par le conseiller sous forme de « leçons » (le plus souvent sur les propriétés et les exigences du marché de l'emploi) à travers l'introduction d'une norme, concernant le rapport au temps et l'autonomie, et la mise en évidence des écarts entre celle-ci et les actions réalisées ou projetées (comme dans le cas 1). Mais elle peut aussi être le fait du DE, ce qui modifie considérablement le type de relation entre les interlocuteurs et les circonstances pratiques de déploiement du travail de jugement et d'orientation du professionnel (comme dans le cas 2). Les deux cas présentés montrent des modalités différentes de manifestation des jugements en fonction de la forme de la relation entre les interlocuteurs. Ces différences concernent notamment la gestion des épisodes émotionnels et l'ampleur plus ou moins importante que prend le travail de guidage du conseiller.

La mobilisation de l'analyse des catégorisations a permis d'observer comment les opérations de jugement s'organisent au sein d'une paire catégorielle asymétrique et comment elles constituent le DE en catégorie non seulement administrative mais aussi morale en lui attribuant des obligations de gestion du temps et d'autonomie implicites en référence à des allant-de-soi culturels.

Les analyses des données vidéo ont ainsi mis en évidence les aspects situés et contingents de l'évaluation en train de se faire, notamment son ancrage contextuel dans des *formes de jugement ordinaire* et dans des *types de rapport* qui s'instaurent entre le conseiller et le demandeur d'emploi. Plutôt que de considérer les activités d'évaluation institutionnelle et experte comme un domaine autonome, les enquêtes gagneraient à restituer leur continuité (plutôt que leur rupture) par rapport aux pratiques et aux ressources des raisonnements ordinaires mobilisant un ordre moral et des émotions.

Enfin, à travers l'analyse des émotions esquissée ici notre intention est d'ouvrir des pistes de recherche pour leur prise en compte analytique du point de vue de la structure des actions. Il reste notamment à développer une analyse concernant la description de leurs émergences, l'organisation pratique et les conséquences dans les interactions, ainsi que l'identification et la caractérisation des différents types d'émotions en jeu.

Annexe : conventions de transcription

mot/ mot\	Intonation montante Intonation descendante
mo :t	Allongement vocalique
> mot <	Débit plus rapide
mo-	Troncation d'un mot
<u>Comme, extra</u> MOT ° mot °	Prononciation accentuée, appuyée Volume de voix plus fort Volume de voix plus bas
xxx	Syllabes incompréhensibles Segment inaudible
(mot)	Segment difficilement audible, hésitations du transcripteur
[[Chevauchement de deux tours de parole
(1)	Pauses en secondes
(.) (. .) (...)	Pauses de moins d'une seconde (diverses longueurs)
(1.5) <i>ital.</i>	Silence correspondant à l'écoute de l'interlocuteur au téléphone
= =	Tours de parole "enchainés" de deux locuteurs (se suivant sans pause)
& &	Continuation du tour d'un même locuteur
par-	Troncation
Mot * * <i>va vers</i>	- Description de phénomènes non-verbaux articulés à un tour de parole (simultanéité)
((rire))	Phénomènes décrits de manière non détaillée
regarde DE→	Actions non verbales (ici un regard) réalisées pendant toute la durée d'un tour de parole
<i>CHR (italique)</i>	Participant effectuant des actions non verbales
<i>Va vers salon (italique)</i>	Description d'actions non verbales
Hhh	Respiration ; la répétition de la lettre h correspond à une durée plus importante

Notes

[1] Nous remercions Michel Barthélemy et Louis Quéré pour leurs commentaires stimulants de ce texte.

[2] Les entretiens institutionnels que nous analysons sont issus d'une enquête de deux ans (2005-2006) qui portait sur l'introduction d'un système de vidéocommunication dans une agence locale de l'ANPE (Agence Nationale Pour l'Emploi), avant la réforme ayant conduit à la création de Pôle Emploi. Les données présentées ici proviennent d'un corpus d'enregistrements vidéo de vingt deux d'entretiens « programmés » (d'une durée moyenne de 30 min. chacun) avec les demandeurs d'emploi ayant lieu tous les six mois. Depuis la création de Pôle Emploi, ce suivi est mensuel. Au cours de l'enquête, outre l'utilisation de la vidéo, nous avons réalisé des observations avec prises de notes, et des entretiens avec les usagers et avec les employés de l'agence (cf. Velkovska et Zouinar 2007).

[3] Sur l'objectivité des faits sociaux comme « réalisation pratique », cf. Garfinkel (2001, p. 41).

[4] C'est nous qui traduisons.

[5] Dans ses textes sur les expériences déstabilisantes qui problématisent ces attentes, Garfinkel (2007) montre les liens constitutifs entre la morale comme compréhension d'arrière-plan des actions, la confiance et les affects sociaux.

[6] Ce terme est employé ici dans le sens précis que lui a donné l'ethnométhodologie. On trouve un résumé dans Garfinkel (2001) : « L'ethnométhodologie insiste sur les procédures, mais cette insistence porte sur un travail. Par procédural, l'ethnométhodologie n'entend pas des processus. Procédural signifie travail (labor). [...] L'obsession centrale des ethnométhodologues est d'esquisser un autre type de description procédurale des phénomènes d'ordre, en tant qu'ils peuvent être accomplis – donc mettre au jour des méthodologies – et cela sans sacrifier les questions de structure. [...] C'est un intérêt pour la structure en tant que phénomène d'ordre réalisé » (p. 33).

[7] Ce courant (cf. Luff, Hindmarsh et Heath 2000, Heath, Hindmarsh et Luff 2010, Llewellyn et Hindmarsh 2010) recouvre un ensemble de cadres théoriques pour l'analyse du travail (ethnométhodologie, interactionnisme, cognition distribuée) qui partagent une approche située de l'activité. Il s'est développé à partir de la fin des années 80 dans le sillage du CSCW (Computer Supported Cooperative Work).

[8] ADMR : Association de service à domicile.

[9] Les conventions de transcription utilisées figurent dans l'annexe.

[10] La notion des « ensembles de catégories asymétriques » est élaborée par Lena Jayyusi (2010)

dans son travail sur le caractère moral des pratiques ordinaires des membres dans le monde social, travail qui développe l'analyse des catégorisations de H. Sacks. Voici la définition que donne Jayyusi des « ensembles de catégories asymétriques » : « Ces catégorisations asymétriques supposent deux occupants potentiels ou effectifs, un pour occuper chaque partie de la paire, et l'asymétrie ressortit à la relation qu'ils entretiennent entre eux et décrit l'organisation contrastive de droits et de devoirs ou / et de savoir et de compétences entre les deux parties. Chaque paire est organisée relativement à un problème ou une tâche spécifique, chaque ensemble opère à l'intérieur d'un domaine pratique particulier. Ces ensembles peuvent être traités comme un sous-ensemble de ce que Sacks a défini par le terme de « paires relationnelles standardisées » (p. 167). Pour une présentation en français de l'analyse des catégorisations de Sacks, cf. Bonu, Mondada et Relieu (1994).

[11] Jayyusi développe ici la conception ethnométhodologique de la morale qui n'est pas limitée à l'éthique mais relève du domaine de l'action pratique (cf. introduction).

[12] Notons que dans d'autres contextes relationnels, après la réponse de la DE en ligne 12, l'information sur l'ADAR aurait pu prendre une forme neutre, non-évaluative, par exemple « je vous informe de l'existence d'une autre association dans ce domaine, l'ADAR. Elle se trouve à proximité de l'agence, vous pouvez les contacter également ».

[13] Nous empruntons cette formule à Erwan Le Mener (2011, p.7) qui l'emploie dans la description du travail des permanenciers du 115, plateforme téléphonique pour l'hébergement d'urgence.

[14] L'enquête de la conseillère sur le temps ici est très similaire à ce que nous avons observé dans le cas 1 ci-dessus (cf. extrait 1, lignes 3 et 5).

[15] Nous remercions Michel Barthélemy pour cette observation sur la distinction entre la paire relationnelle asymétrique et la revendication d'une symétrie dans les devoirs réciproques des parties.

Bibliographie

- ARMINEN Ilkka, 2005. *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Hants, Ashgate.
- BENARROSH Yolande, 2006. *Recevoir les chômeurs à l'ANPE. L'institution entre don et contrat*. Paris, l'Harmattan.
- BERGMANN Jörg, 1992. « Veiled morality : notes on discretion in psychiatry », in DREW Paul and HERITAGE John (éds), *Talk at work*. Cambridge, Cambridge University Press : 137-162.
- BERGMANN Jörg, 1998. « Introduction : Morality in Discourse », *Research on Language and Social Interaction*, special issue on Morality in Discourse, 31(3-4) : 279-94.
- BONU Bruno, MONDADA Lorenza et RELIEU Marc, 1994. « Catégorisation : l'approche de H. Sacks », in QUERE Louis, FRADIN Bernard et WIDMER Jean (dir.), *L'enquête sur les catégories*. Paris, Editions de l'EHESS (coll. Raisons pratiques n° 5) : 124-148.
- COUPER-KUHLEN Elisabeth, 2009. « A sequential approach to affect : the case of 'disappointment' », in HAAKANA Markku & al. (eds), *Talk in Interaction. Comparative Dimensions*. Helsinki, Finnish Literature Society : 94-123.
- DREW Paul, HERITAGE John (eds), 1992. *Talk at Work. Interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press.
- DUBOIS Vincent, 1999. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris, Economica.
- DUPRET Baudouin, 2006. *Le jugement en action. Ethnométhodologie du droit, de la morale et de la justice en Egypte*. Genève, Librairie Droz.
- GARFINKEL Harold, 2001. « Le programme de l'ethnométhodologie », in FERNEL Michel de, OGIEN Albert et QUERE Louis (dir.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*. Paris, La Découverte : 31-56.
- GARFINKEL Harold, 2007. *Recherches en ethnométhodologie*. Paris, PUF.
- GARFINKEL Harold, 2007a. « Quelques règles respectées par les jurés dans leur prise de décision », in Garfinkel Harold. *Recherches en ethnométhodologie*. Paris, PUF : 187-201.
- GOODWIN Marjorie H. and GOODWIN Charles, 2000. « Emotion within situated activity », in DURANTI Alessandro (ed), *Linguistic Anthropology : A Reader*. Oxford, Blackwell : 239-257.
- HEATH Christian, HINDMARSH John et LUFF Paul, 2010. *Video in qualitative research*. Sage Publications.
- HEATH Christian, 1988. « Embarrassment and interactional organization », in DREW Paul & WOOTTON Anthony. (eds), *Erving Goffman : Exploring the Interaction Order*. Cambridge, Polity Press : 136-160.
- HERITAGE John, 2005. « Conversation analysis and institutional talk », in FITCH K.L. & SANDERS R.E. (eds.). *Handbook of language and social interaction*. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum : 103-47.
- JAYYUSI Lena, 1991. « Values and moral judgement : communicative praxis as moral order », in BUTTON Graham (ed.). *Ethnomethodology and the human sciences*. Cambridge, Cambridge University Press : 227-51.
- JAYYUSI Lena, 2010. *Catégorisation et ordre moral*. Paris, Economica.
- LAVITRY Lynda, 2012. « Le jugement d'employabilité : un nouveau savoir pour gérer les chômeurs ? », *Sociologies Pratiques*, 24, « Au-delà du guichet : savoirs et pouvoir dans l'ordinaire administratif ».
- LE MENER Erwan, 2011. « Evaluer des demandes, ou la justesse comme travail invisible. Le cas du 115 de Paris », *ethnographiques.org*, 23 (en ligne), <http://www.ethnographiques.org/2011/LeMener>, (page consultée le 31.03.2012).
- LEVINSON Stephen, 1992. « Activity types and language », in DREW Paul, HERITAGE John (eds). *Talk at work*. Cambridge, Cambridge University Press : 66-100.
- LLEWELLYN Nick, 2010. « On the reflexivity between setting and practice : the 'recruitment interview' », in LLEWELLYN Nick, HINDMARSH John (eds). *Organisation, Interaction and Practice. Studies in Ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge, Cambridge University Press : 74-95.
- LLEWELLYN Nick et HINDMARSH John (eds), (2010). *Organisation, Interaction and Practice. Studies in Ethnomethodology and conversation analysis*. Cambridge, Cambridge University Press.
- LUFF Paul, HINDMARSH John et HEATH Christian (eds), 2000. *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge, Cambridge University Press.
- LYNCH Michael et BOGEN David, 1997. « Lies, recollections and categorical judgements in testimony », in HESTER Stephen et EGLIN Peter (eds.), *Culture in action : studies in membership categorization analysis*. Washington, D.C. : University Press of America : 99-122.
- MAYANRD Douglas et WILSON Thomas, 1980. « On the Reification of Social Structure », *Current Perspectives in Social Theory*, vol. 1 : 287-322.
- POLLNER Melvin, 1979. « Explicative Transactions : Making and Managing Meaning in Traffic Court », in PSATHAS George (ed.). *Everyday Language : Studies in Ethnomethodology*. New York, Irvington Press : 229-255.
- SUCHMAN Lucy, 2000. « Making a case : knowledge and routine work in document production. Workplace studies : recovering work practice and informing system design », in LUFF Paul, HINDMARSH John et HEATH Christian (eds.). *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge, Cambridge University Press : 29-45.

VELKOVSKA Julia et ZOUINAR Moustafa, 2007.
« Interaction visiophonique et formes d'asymétries dans la relation de service. », *Réseaux*, 144 (dossier thématique « De la rue au tribunal. Études sur la visiocommunication ») : 225-264.

WELLER Jean-Marc, 1999. *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Paris, Desclée de Brouwer.