

Mémoire d'étude / décembre 2008

Diplôme de conservateur des bibliothèques

**Les interactions de face-à-face
dans les bureaux d'accueil
en bibliothèque**

Claire Garand

Sous la direction de Marie-France PEYRELONG

Enseignant-chercheur, Département des études et de la recherche - ENSSIB

Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord toutes les agentes chargées de l'accueil, qui m'ont accueillie avec une grande amabilité et une disponibilité totale, aussi bien pour les entretiens que lors des observations.

Je voudrais aussi adresser tous mes remerciements à Mme Peyrelong, directrice de ce mémoire, pour ses précieux conseils, le temps qu'elle a accordé à mon travail et l'écoute qu'elle m'a prodiguée.

Je remercie aussi Mme Moreau, conservatrice responsable du service du public de la BML, Mme Damiron-Fouilland, son adjointe, Mme Schomel-Isaac, responsable du service marketing et développement des publics, et Mme Morel, conservatrice responsable du département des « Arts et des loisirs ».

Je remercie enfin M. Evans, sociologue au département des Études et de la Recherche à la BPI, pour ses conseils, et M. Ermakoff, responsable de la formation du DCB à l'ENSSIB, pour ses pistes de réflexion et ses suggestions.

Résumé :

Les sociologues mettent en évidence l'importance de la préservation de la face dans toute interaction et l'analysent comme la recherche d'un équilibre entre les deux partenaires. On s'interroge donc sur les variables qui composent les interactions et sur les différents critères de leur réussite dans les bureaux d'accueil. L'ensemble de ces constituants s'organise autour de deux axes qui permettent de dégager les éléments d'une typologie utilisable dans le cadre de la formation des personnels d'accueil.

Descripteurs :

Bibliothèques--Publics--Enquêtes--Thèses et écrits académiques

Communication interpersonnelle

Abstract :

Sociologists highlight the importance of preserving face in any interaction and analyse it as an equilibrium between both partners. We analyse therefore the variables that make up the interactions and the different criteria for determining their success at the reception desk of libraries. All of these components get organized in two axis allowing to identify elements of typology suitable for reception desk training.

Keywords :

Libraries-- Audiences--Investigations--Dissertations, academic

Interpersonal communication

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à
Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Remarques préliminaires

1)-Les propos des agents sont cités de manière anonyme, chacun d'eux étant désigné par une lettre sans rapport avec son nom ni son prénom : agent A, agent B, agent C, agent D, agent E.

2)-Chaque interaction est désignée de la manière suivante :

date[jjmm]-I[pour interaction] numéro de l'interaction.

Par exemple, l'interaction n°15 du 8 juillet sera notée ainsi : 0807-I15.

On pourra se reporter au descriptif des interactions dans les annexes 8,9,10 et 11.

3)-La description des interactions utilise les abréviations suivantes :

I=interaction

U= usager

A=agent

//= parties de discours qui se chevauchent

Table des matières

INTRODUCTION.....	8
I-LA RÉUSSITE DES INTERACTIONS DE FACE-À-FACE : UN ENJEU CRUCIAL POUR LES BIBLIOTHÈQUES	10
I.1. QU'EST-CE QU'UNE INTERACTION DE FACE-À-FACE ?	10
I.2. LES DÉFIS DE L'INTERACTION DE FACE-À-FACE.....	11
I.2.1. <i>La construction de l'image de la bibliothèque</i>	11
I.2.2. <i>La réalisation d'un service public</i>	12
I.2.3. <i>L'intégration dans une stratégie marketing</i>	12
I.2.4. <i>Des objectifs convergents</i>	13
I.3. UNE PROBLÉMATIQUE « ACTANCIELLE»	14
I.4. HYPOTHÈSE DE TRAVAIL : GARDER LA FACE	16
I.5. MÉTHODOLOGIE	17
I.5.1. <i>Délimitation de l'enquête</i>	17
Terrain.....	17
Durée.....	17
Méthode et échantillon.....	17
I.5.2. <i>Choix des éléments à recueillir pour les entretiens</i>	18
I.5.3. <i>Choix des éléments à recueillir pour les observations</i>	18
Détermination des étapes théoriques d'une interaction	19
Schéma théorique.....	20
II-AU COEUR DES INTERACTIONS.....	21
II.1. LES VARIABLES QUI STRUCTURENT LA FACE.....	21
II.1.2. <i>Les variables non-verbales : l'espace et la présentation de soi</i>	21
Utilisation de l'ergonomie du lieu.....	21
Occupation de l'espace.....	22
L'expression du visage.....	24
Les caractères physiques extérieurs.....	24
La gestuelle.....	25
II.1.3. <i>Les variables verbales : occuper l'espace sonore</i>	26
L'écoulement de la parole.....	26
Le respect des tours de paroles.....	27
II.2. LES SCHÉMAS INTERACTIONNELS QUI CONSTRUISENT LA FACE	27
II.2.1. <i>Les schémas attendus</i>	28
Prise de contact	28
Attente.....	28
Expression	29
Satisfaction.....	29
Congé	30
II.2.2. <i>Les schémas réalisés</i>	30
Prise de contact.....	30
Expression.....	31
Satisfaction.....	31
Congé.....	31
II.3. DES STRATÉGIES INTERACTIONNELLES POUR MÉNAGER LA FACE.....	32
II.3.1. <i>Une tension entre symétrie et complémentarité</i>	33
La coopération.....	34
La compétition	35
II.3.2. <i>Le recours à des stratégies spécifiques</i>	36
Évitement et détournement	36
Réparation.....	37
II.3.3. <i>Le rôle de l'expérience interactionnelle</i>	38

De l'usager.....	38
De l'agent.....	39
III-VERS UNE TYPOLOGIE	41
III.1.UN MODÈLE D'ANALYSE BI-AXIAL :.....	41
Deux catégories de paramètres.....	41
L'influence mutuelle des paramètres discriminants.....	41
III.2.ÉLÉMENTS POUR UNE TYPOLOGIE DES INTERACTIONS DE FACE-À-FACE :.....	42
III.2.1.Type symétrique coopératif	43
Définition.....	43
Cas.....	43
Caractéristiques secondaires	43
III.2.2.Type symétrique compétitif.....	44
Définition.....	44
Cas.....	44
Caractéristiques secondaires	44
III.2.3.Type complémentaire compétitif.....	45
Définition.....	45
Cas.....	46
Caractéristiques secondaires	46
III.2.4.Type complémentaire coopératif	47
Définition.....	47
Cas.....	47
Caractéristiques secondaires	48
III.2.5.Tableau récapitulatif	49
III.2.6.Les limites de la typologie et de ses applications.....	50
CONCLUSION	51
BIBLIOGRAPHIE.....	53
TABLE DES ANNEXES.....	57

Introduction

Dans un passage de son roman *La place*¹, Ernaux rapporte son entrée dans le monde de la bibliothèque : elle raconte l'impression de petitesse qu'elle éprouve face à la personne qui se trouve derrière le comptoir, elle exprime sa surprise face à l'interrogation du bibliothécaire et explique son ignorance des usages dans un tel endroit. Cette scène d'anthologie qui reste dans les mémoires des bibliothécaires comme un repoussoir met en évidence l'une des clés de ce qui est au coeur de la mission des bibliothèques : faire se rencontrer le document et l'utilisateur. Or pour créer la rencontre, il y a un passage à franchir, l'agent d'accueil, avec ses codes et son langage, ses connaissances et sa familiarité du lieu.

Pourtant, l'utilisateur d'aujourd'hui est un habitué des services, qu'ils soient publics ou non, puisqu'il va à la poste, à l'hôpital, à l'école, à la préfecture... Néanmoins, s'il n'est jamais entré dans telle ou telle bibliothèque, il peut se sentir en difficulté et se raccrocher à ce qu'il connaît, à son expérience dans d'autres bureaux d'accueil pour mener à bien l'interaction et obtenir ce qu'il est venu chercher, et qui n'est pas forcément un document : l'utilisateur vient à la bibliothèque pour toutes sortes d'usages qui peuvent aller de la lecture des périodiques à la consultation d'Internet en passant par la recherche d'un espace de convivialité ou de travail, ou encore une aide pour se repérer dans les travées². La disposition de la banque d'accueil et de sa signalétique, la manière dont l'utilisateur se représente le bibliothécaire et la bibliothèque, mais aussi la manière dont le bibliothécaire se représente l'utilisateur, ainsi que les codes que chacun utilise de part et d'autre pour s'exprimer constituent ainsi les trois éléments fondamentaux de l'analyse des interactions de face à face dans les bureaux d'accueil. L'utilisateur peut aussi passer son chemin et ne pas s'adresser à l'agent. Mais celui qui nous intéresse ici est celui qui ose et qui entre en interaction avec la bibliothèque *via* l'agent.

La réflexion sur les interactions de face-à-face avec le public concerne aujourd'hui toutes les bibliothèques et se situe au coeur de l'action quotidienne des agents autour d'une question récurrente qui guidera notre analyse : qu'est-ce qu'une interaction réussie ? La présente recherche se donne ainsi pour objectif principal de déterminer les critères de réussite d'une interaction de face-à-face en analysant des situations réelles et en formalisant ce qui reste généralement du domaine de l'implicite et du vécu, du non-dit. Ce travail permettra de mettre en place une typologie des différentes interactions qui peuvent se dérouler à la banque d'accueil et de dégager des pistes de réflexion qui permettraient d'évaluer leur réalisation en fonction des missions de la bibliothèque.

Cette étude ne s'intéresse donc pas à l'analyse des types d'interactions en fonction des publics puisque l'agent de la banque d'accueil ne dispose d'aucun élément sur l'utilisateur qui s'adresse à lui. Elle ne s'intéresse pas non plus à ce qui peut ou non inciter l'utilisateur à s'adresser à l'agent mais à ce qui se produit quand il met ce projet à exécution. Il ne s'agit pas non plus de travailler sur les conditions et les formes possibles de la mise en espace de la banque d'accueil mais de se limiter au rôle que joue cette disposition dans l'interaction. Enfin, les relations entre les agents qui participent à l'accueil ainsi que le fonctionnement du service dans lequel ils interviennent constituent des éléments contextuels à prendre compte dans la mesure où ils jouent un rôle dans les interactions et non en tant que tels. Cette étude ne développera donc pas les formes d'organisation des services d'accueil ou la place du bureau d'accueil dans un tel service.

Ce travail ne prend son sens que s'il s'inscrit dans le contexte de la bibliothèque et notamment dans les trois domaines avec lesquels les interactions d'accueil entretiennent des relations privilégiées : la communication externe de la bibliothèque, la stratégie marketing et la formation des personnels.

¹ERNAUX, A. *La place*, Gallimard, 1983.

²MARESCA, B. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, 2007.

1) La communication externe de la bibliothèque :

L'accueil des usagers constitue un enjeu crucial pour la bibliothèque puisque c'est à travers lui qu'elle construit quotidiennement son image, dans la qualité de la relation qu'elle établit plusieurs fois par jour avec des centaines voire des milliers d'usagers. L'interaction constitue donc une étape décisive dans les processus de construction de l'image que mettent en oeuvre les usagers. A ce titre, elle participe pleinement de la communication globale de la bibliothèque.

2) L'approche marketing :

L'importance accordée aux interactions dans les bureaux d'accueil s'insère également dans la démarche marketing qui prend en compte le principe de la demande et non plus seulement celui de l'offre. Dans cette optique, l'interaction qui se produit entre l'agent et l'utilisateur permet de déterminer et de satisfaire les besoins exprimés par l'utilisateur. La réussite de l'interaction réside alors dans la qualité de sa préparation, c'est-à-dire non seulement dans la connaissance préalable de ses différentes formes afin d'établir un diagnostic, mais aussi dans la formation des agents qui y participent.

3) La formation des agents :

La formation aux fonctions de l'accueil ne va pas toujours de soi et dépend de la représentation que s'en font les agents. En tout état de cause, « la représentation qu'ont les bibliothécaires des qualités et compétences nécessaires est plus spontanée que construite »³ constate Bertrand, alors que les programmes de formation des agents d'accueil en bibliothèque se fondent évidemment sur la possibilité d'acquérir des compétences, que rappelle Jacques :

La politesse ou le sens de l'hospitalité naturels ne suffisent pas: la disponibilité intellectuelle et physique s'apprend. Les comportements liés à l'accueil se travaillent : savoir se concentrer sur la demande de l'utilisateur, la reformuler sans stigmatiser la confusion possible de son expression, savoir bouger avec l'utilisateur, sortir de derrière sa « banque », l'accompagner devant un écran de consultation des catalogues (Opac), être attentif à la fois à l'utilisateur dont on s'occupe tout en incitant l'utilisateur suivant à attendre en évitant qu'il ait l'impression d'une attente inutile ou trop longue⁴.

Ce travail s'inscrit résolument dans une perspective d'acquisition de ces compétences.

Enfin, une étude de cette nature et de ce format doit s'attacher à un terrain particulier pour délimiter le périmètre de l'analyse et rattacher les hypothèses à des réalités et des observations précises. Dans cette perspective, la BML, et en particulier la bibliothèque de la Part-Dieu, est un établissement représentatif de la variété des problématiques auxquelles sont confrontées les bibliothèques dans le domaine des interactions.

Ce travail s'organisera en trois mouvements : dans un premier temps, il s'agira de définir ce qu'est une interaction de face-à-face et de montrer l'importance de son rôle au sein de la bibliothèque ; nous analyserons ensuite les interactions observées pour en déterminer les composantes, les variables et les spécificités ; enfin, nous présenterons des éléments de typologie des interactions de face-à-face dans une perspective de formation.

³BERTRAND, A.-M., *Bibliothécaires face au public*, 1995.

⁴JACQUES, J.-F. Publics et services. In *Le métier de bibliothécaire*, 2007, p.308

I-La réussite des interactions de face-à-face : un enjeu crucial pour les bibliothèques

Analyser les conditions de réussite des interactions de face-à-face implique dans un premier temps de définir l'objet dont il est question. Nous pourrions ainsi dans un second temps préciser les enjeux qu'elles mettent en place. Enfin, la mise en lumière de ces différents aspects permettra de s'interroger plus précisément sur les apports théoriques dans ce domaine pour présenter une hypothèse de travail et une méthodologie.

I.1. QU'EST-CE QU'UNE INTERACTION DE FACE-À-FACE ?

Chaque jour, dans un bureau d'accueil donné, se déroulent des dizaines d'échanges entre les usagers et les agents. Qu'ils soient brefs ou plus longs, qu'ils concernent les collections ou la place des toilettes, ils s'enchaînent, les uns à la suite des autres ou séparés par des plages d'inactivité plus ou moins importantes et constituent une suite d'interactions entre les usagers et les agents, en face-à-face. Le terme d'interaction est cependant utilisé dans des acceptions parfois différentes par les linguistes et les sociologues ou au sein d'une de ces disciplines. Il est donc nécessaire de préciser l'extension de ce qu'on entend par « interaction » dans cette étude en apportant déjà quelques éléments d'analyse qui permettront de cerner plus précisément l'objet de la recherche.

Le terme d'interaction suggère tout d'abord dans son étymologie les notions d'action et de réciprocité et donc d'action mutuelle : pour interagir il faut être au moins deux, et l'interaction se complique si les partenaires se multiplient. D'autre part, l'action est mutuelle, donc les partenaires dans l'interaction agissent l'un *et* l'autre mais aussi l'un *sur* l'autre.

L'action mutuelle des partenaires s'opère selon plusieurs moyens qui peuvent relever de l'aspect verbal : les mots, les grognements, les jeux de souffle pour marquer l'approbation, la lassitude ou l'exaspération.

Les moyens d'action peuvent aussi relever de l'aspect non-verbal : les attitudes menaçantes ou approbatrices, les gestes d'agacement, la proxémie dont les degrés d'acceptation peuvent varier. Kerbrat-Orecchioni, sociolinguiste, propose de diviser en deux groupes ce qu'elle nomme « les signes corporo-visuels » (en raison de leur caractère visible et de leur expression par le biais du corps) : d'une part les « statiques » qui rassemblent les caractères physiques des partenaires, aussi bien les vêtements que les caractères naturels, et d'autre part les « cinétiques », qui rassemblent les jeux de regards, les mimiques et les gestes, mais aussi les postures et attitudes. Une interaction constitue donc un ensemble cohérent, éventuellement composé de sous-éléments, qu'on pourrait résumer ainsi selon la formule de Kerbrat-Orecchioni : « *un groupe de personnes modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture.* »⁵

Une condition nécessaire à la réalisation de l'interaction de face-à-face réside également dans la co-présence des partenaires, ce qui la distingue d'autres formes de communication différée, tels que le courrier et le téléphone, ou qui relèvent de la relation, du lien ou du rapport. Le face-à-face est simultané, physique et sans intermédiaire. Il convient également de distinguer avec Goffman l'interaction en tant que phénomène général, et une interaction particulière :

« Par interaction (c'est-à-dire l'interaction de face-à-face) on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres ; par une interaction, on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand

⁵KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Les interactions verbales*, vol.1, 1990, p. 216

*les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres.*⁶»

Pour Goffman, l'interaction met en relation la valeur sociale revendiquée par le partenaire et la ligne d'action potentiellement adoptée que révèle le comportement qui y correspond. De l'action effective, autrui infère une valeur et la considère comme un attribut de l'actant, celui qui fait l'action. La « face » est donc autant créée par l'actant que par autrui, ce qui place clairement la coopération au coeur de la construction de la face dans une interaction. L'image de soi est liée à l'image de sa profession, en tant que celle-ci est pourvue de certains attributs sociaux. Il s'ensuit que le partenaire institutionnel d'une interaction ne présente pas seulement sa propre face mais aussi celle de son établissement, voire de sa profession entière, imbriquées comme des poupées gigognes. La notion de « face » est donc une création collaborative.

Enfin, l'interaction est indissociable de la notion de contexte, en particulier dans la perspective ethno-sociologique qui présuppose avec Hymes que « *la parole est un processus de communication à étudier dans son contexte social à la manière des ethnographes*⁷ ». Les ethno-sociologues, tels que Hymes ou Gumperz, cherchent à déterminer l'ensemble des normes qui sous-tendent le fonctionnement des interactions dans une société donnée. L'environnement dans lequel nous évoluons est en effet porteur de codes et de règles qui le rendent unique et particulier. L'individu réagit ainsi en fonction de sa connaissance, de son ignorance de ces codes ou de la représentation qu'il s'en fait.

I.2. LES DÉFIS DE L'INTERACTION DE FACE-À-FACE

L'interaction de face-à-face, loin d'être un détail dans le fonctionnement de la bibliothèque se trouve au coeur de l'action quotidienne qui s'y déploie et constitue un élément clef de l'ensemble plus vaste qu'est l'accueil en tant que « réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance d'un usager » tel que le définit la DGAFP⁸. Elle cristallise en quelques secondes l'ensemble des représentations que se font tant l'usager que l'agent de la bibliothèque mais aussi de l'usager et de l'agent dans un mouvement à la fois réflexif et d'exposition de soi.

I.2.1. La construction de l'image de la bibliothèque

Malgré une durée parfois extrêmement brève, les interactions de face-à-face au bureau d'accueil en bibliothèque, contribuent à la construction durable de l'impression que se fait l'usager de la bibliothèque, et l'on connaît l'adage qui veut qu'on n'a jamais une seconde chance de faire une bonne première impression : « le premier contact, celui qui donne le ton »⁹. Il en est de même avec des usagers qui fréquentent déjà la bibliothèque du fait de la fragilité d'une image construite.

Les agents de l'accueil en sont particulièrement conscients et insistent sur l'importance de cet aspect de leur travail, sur la nécessité de prendre en compte l'usager. L'un (agent "B") explique ainsi que « *c'est l'image de la bibliothèque, on est là pour donner une bonne impression, une bonne image, on est exposé au public on doit être sous notre... un bon jour* ». Un autre rapporte son expérience personnelle d'étudiant rebuté par l'accueil qui lui avait été donné à la bibliothèque (agent "A") : « *je trouvais que que les personnes de la bibliothèque étaient... froides, très froides, très distantes et euh qu'elles parlaient euh crûment. Donc ça donne pas, oui, ça donne pas envie de venir. Et c'était vraiment ce que j'avais en tête. [...] la première fois que je suis venue, je ne connaissais pas, je savais pas où se trouvaient les livres, je savais pas lire une carte ni comment faire un prêt, eh ben on m'a même pas expliqué, enfin les salles c'était débrouillez-vous, un peu, enfin, quand on demande un livre personne nous renseigne pas bien, c'était peut-être parce que c'est une grosse structure mais du coup j'ai pas fait ma carte ici j'étais à celle du 8ème qui eux prennent le temps d'expliquer [...] puis on avait l'impression que c'était vite vite parle et dépêche-*

⁶GOFFMAN, E. *La mise en scène de la vie quotidienne, la présentation de soi*, 1973, p.23

⁷HYMES, D. H., *The ethnography of speaking, Anthropology and human behaviour*, 1962, cité par KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Les interactions verbales*, vol.1, 1995, p.59

⁸Ministère de la Fonction publique et des réformes administratives, *Pour un meilleur accueil dans les services publics*, DGAFP, 1994.

⁹QUATREBARBES, B. *Usagers ou clients ?marketing et qualité dans les services publics*, 1996, p.238

toi de partir ». Cet agent insiste ainsi sur la différence entre l'accueil qu'il a connu et celui que lui et ses collègues prodiguent aujourd'hui.

L'image de la bibliothèque est sans cesse remise en jeu à chaque nouvelle interaction. Limité dans le temps, l'échange qui se met en place entre l'utilisateur et l'agent porte en lui les germes de nouvelles représentations ou le renforcement d'anciennes.

1.2.2. La réalisation d'un service public

Derrière la construction d'une image positive se trouvent les éléments qui déterminent la réalisation d'un service efficace, instrument d'une politique publique : servir tout le monde et chacun sans qu'il puisse être question de rejeter *a priori* une catégorie d'utilisateurs.

Bien que l'accueil des utilisateurs dans les bureaux d'accueil relève d'un traitement de masse, l'agent apporte en effet une « réponse différenciée » à des « besoins différenciés » comme le rappelle Grémion¹⁰ qui insiste sur l'impossibilité d'en rester à la conception d'un utilisateur moyen « sans qualité » et sur les nécessaires capacités d'aide, d'assistance, de pédagogie et d'écoute dont peut faire preuve l'agent pendant l'interaction.

L'interaction constitue en effet non seulement le point de rencontre du besoin de l'utilisateur et du service proposé mais aussi l'adaptation de celui-ci à celui-là. Dans ces conditions, l'interaction permet de faire passer l'information dans le sens utilisateur-agent et vice-versa. La validité de la prestation de service se trouve en effet dans ce que Calenge nomme la « transaction d'information »¹¹ et qui réside dans sa qualité (exactitude et complétude), sa pertinence (adéquation aux besoins) et sa rapidité (délai raisonnable de transmission). La qualité de ce passage est primordiale et constitue l'un des aspects majeurs de l'étude de ces interactions.

L'interaction permet aussi de rendre tangible la relation de service et d'établir plus facilement une relation de confiance entre les deux interlocuteurs. L'agent au bureau d'accueil devient ainsi une interface entre les membres de la collectivité et la bibliothèque à laquelle il donne un visage et par là même une certaine humanité. Il permet à l'établissement de donner toute sa place à l'utilisateur en tant qu'individu, selon un mode de fonctionnement qui se trouve au cœur des processus de modernisation du service public.

Dans ces conditions, l'interaction de face-à-face se retrouve ainsi au centre d'une situation paradoxale : la bibliothèque, comme tout service ou administration publique, accueille de manière *individualisée* des utilisateurs hétérogènes qui s'adressent à elle *en masse et directement*.

1.2.3. L'intégration dans une stratégie marketing

La construction de l'image de la bibliothèque, *via* les interactions de face-à-face, s'inscrit également dans la stratégie marketing de l'établissement dont elle constitue l'un des outils de promotion.

La qualité de son offre, aussi variée, étendue et adaptée qu'elle soit à la collectivité à laquelle elle s'adresse, ne suffit pas à rendre la bibliothèque attractive. En effet, comme le rappelle Salaün¹²,

ce n'est pas tant la qualité des produits proposés par l'entreprise qui développe et fidélise sa clientèle que la qualité des relations établies avec cette clientèle.

Cette affirmation qui concerne l'entreprise peut être transposée et s'appliquer au domaine des bibliothèques : il s'agit alors de fidéliser les fréquentants occasionnels, d'anciens abonnés ou des emprunteurs. Établir des relations directes, de personne à personne constitue le quotidien des agents du bureau d'accueil, et à ce titre, ils se trouvent en première ligne pour fidéliser les utilisateurs, que ce soit en répondant à des réclamations ou en satisfaisant des demandes. Ils s'intègrent ainsi à la politique marketing en tant qu'elle est un « ensemble d'outils destinés à établir les relations individualisées et interactives avec des clients, en vue de créer et d'entretenir avec eux des attitudes positives et durables à l'égard de l'entreprise et de la marque »¹³ selon le marketing relationnel. Une telle politique trouve également sa formalisation dans les démarches qualité, dans la création par la

¹⁰ Commissariat général au plan. *Le service public en recherche : quelle modernisation ?*, 1996.

¹¹ CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer*, 1996, p.45

¹² SALAÜN, J.-M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, 1992.

¹³ LENDRÉVIE, J., LEVY, J. et LINDON, D. *Mercator : théorie et pratique du marketing*, 2003.

bibliothèque d'une charte de qualité, l'acquisition d'un label ou l'adhésion à une charte préexistante, telle que la charte Marianne, où le travail de l'agent d'accueil et en particulier les interactions auxquelles il participe quotidiennement peuvent trouver une place importante.

L'approche marketing met ainsi l'utilisateur au cœur du système puisqu'elle préconise l'adaptation du produit à l'utilisateur et non l'inverse, c'est-à-dire dans le cas de la bibliothèque, du service fourni par le bureau d'accueil. Le marketing, tel que le définit Kotler¹⁴, consiste alors à placer l'utilisateur au cœur du dispositif de création du service puisqu'il constitue « un moyen de déterminer les besoins et les valeurs d'un marché cible et d'adapter l'organisation pour satisfaire ces besoins de façon plus totale et plus efficace que les concurrents ». Adapter le service aux besoins et aux demandes des usagers implique de poser tout d'abord un diagnostic, de définir ce service et de l'analyser pour pouvoir mieux l'évaluer, mesurer le degré de satisfaction de ceux qui en bénéficient afin d'être ensuite en mesure d'établir une stratégie pour modifier sa mise en place ou son fonctionnement en conséquence. L'agent interagit donc avec l'utilisateur en fonction de la demande de celui-ci et non selon des éléments qui auraient été pré-déterminés et empêcheraient le cas échéant de prendre en compte une demande qui sortirait de ce cadre. L'agent travaille en fonction du besoin et non en fonction de ce qu'il peut proposer. Cette approche ne présuppose pas pour autant que l'agent se plie à n'importe quelle demande mais seulement qu'il accepte une large extension de son champ d'action. Calenge présente les deux directions principales de cette extension¹⁵ : une première direction concerne plus spécifiquement tout ce qui relève du renseignement documentaire (qui peut être étranger à la bibliothèque comme la demande de l'adresse de la préfecture), et une seconde direction rassemble de quoi se rapporte directement à la bibliothèque, comme l'orientation ou la localisation de documents.

I.2.4.Des objectifs convergents

L'interaction dans le bureau d'accueil de la bibliothèque s'opère entre au moins deux protagonistes, l'utilisateur et l'agent de la bibliothèque, dont les intérêts convergent puisqu'elle vise notamment, on l'a vu, à l'adaptation d'un service à un besoin.

Tout d'abord, l'utilisateur, qui n'est ni un consommateur, ni un administré, ni vraiment un client puisqu'il peut n'être pas abonné, se retrouve face à un service public dont il a besoin et qu'il est en droit d'attendre de la collectivité. Il justifie l'existence de la bibliothèque, et peut donc exprimer une certaine exigence. Son objectif premier consiste à obtenir une information de quelque nature qu'elle soit, de la localisation des toilettes à celle d'un document en passant par les horaires d'ouverture de l'établissement. Pour lui, « la forme de la communication compt[e] au moins autant que le contenu »¹⁶. Ainsi, il s'attend à ce que l'information lui soit fournie sans ambiguïté et sans perte de temps, et qu'un agent soit disponible pour la lui fournir, mais aussi qu'on lui sourie, qu'on l'écoute, qu'on fasse preuve d'amabilité et d'attention à son égard¹⁷. L'interaction établit une relation dont l'aspect multidimensionnel explique l'étendue et la variété de l'attente des usagers :

« Pour le public, l'accueil, c'est pêle-mêle, le sourire, le repos, le calme, l'attention, la sécurité, l'intimité, la certitude de comprendre et d'être compris ; c'est le sentiment de passer du statut d'assujéti à celui d'utilisateur, même à celui de client voire de personne reconnue ; c'est le désir complexe d'être respecté dans son intimité tout en étant écouté dans ses désirs exprimés ou inexprimés »¹⁸»

La composante émotionnelle et irrationnelle de l'attente de l'utilisateur doit donc être prise en compte.

De son côté, l'agent déclare chercher *a priori* à satisfaire l'utilisateur en étant disponible, en lui fournissant l'information rapidement et pour cela en comprenant ce dont il est question et en le reformulant au besoin, suivant les principes de l'accueil : empathie, congruence et connivence¹⁹. Toutes les déclarations des agents que j'ai interrogés mettaient ainsi en évidence la nécessité première de « donner satisfaction » à l'utilisateur, mais aussi de donner l'information rapidement (agent "A") parce qu'« *il vient pour une info il veut repartir avec l'info mais rapidement* » ; de prendre en considération leur individualité en faisant preuve d'empathie : « *je suis complètement consciente*

¹⁴KOTLER, P. et DUBOIS, B. *Marketing Management*, 2000.

¹⁵CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer*, 1996, p.114

¹⁶CALENGE, op. cit., p.108

¹⁷CALENGE, ibid. p.9 et France qualité publique. *L'accueil, la relation usagers/clients/citoyens-service public*, 2004, p.18-19

¹⁸CALENGE, ibid. p.76

¹⁹CALENGE, ibid. p.79

que les gens sont stressés autant que nous si ce n'est plus et qu'ils ont des contraintes» ; de s'adapter à son interlocuteur en se penchant vers lui s'il s'agit d'un enfant par exemple comme le rapportent plusieurs agents ; d'établir une certaine connivence avec les lecteurs, voire des amitiés et en tout état de cause (agent "A"), d'« avoir un échange quoi, enfin un échange culturel de toute façon ». Ainsi, l'objectif déclaré des agents accueil est globalement d'inciter les usagers à venir fréquenter la bibliothèque (agent "D") : « Le but c'est que... y a de moins en moins de monde à la bibliothèque donc le but c'est que les gens viennent de plus en plus donc si on est aigri, ça donne pas envie ».

Cependant, si l'interaction se déroule entre deux interlocuteurs, un tiers se glisse toujours entre eux : la bibliothèque en tant qu'institution. L'agent appartient à un service et utilise des outils réservés à sa tâche dans le cadre institutionnel de la bibliothèque. D'autre part, l'accueil n'est pas coupé des autres services puisqu'au contraire, il est l'un des points d'aboutissement du travail des différents services qui composent la bibliothèque. Par ailleurs, l'établissement rend des comptes à la collectivité et il est dans son intérêt que la demande des usagers soit satisfaite, qu'ils reviennent et que leur présence récurrente lui permette de jouer pleinement son rôle.

Les interactions de face-à-face, aussi brèves qu'elles soient parfois, se situent donc au coeur de l'action de service de public de la bibliothèque, de son image et de son succès. Cette situation est d'autant plus visible que la bibliothèque offre un service de type culturel, et donc considéré par beaucoup d'usagers comme moins vital ou moins nécessaire que celui que peut proposer la préfecture ou la CAF par exemple.

I.3. UNE PROBLÉMATIQUE « ACTANCIELLE »

Sans les usagers, la bibliothèque perd sa raison d'exister. Les professionnels des bibliothèques, à tous les niveaux hiérarchiques, souhaitent améliorer sans cesse la qualité de l'accueil des usagers dans les banques réservées à cette fonction, répondre au mieux aux besoins des publics et satisfaire les demandes explicites ou implicites. Pour cela, il est nécessaire de s'interroger avec précision sur ce qui se déroule concrètement à cet endroit stratégique de la bibliothèque, ce point nodal que Calenge appelle le « sas entre les activités indifférenciées de la cité et l'activité spécifiquement bibliothéconomique de la bibliothèque ²⁰ », c'est-à-dire au moment de l'interaction de face-à-face.

La question qui se pose alors apparaît simple : « qu'est-ce qu'une interaction de face-à-face réussie au bureau d'accueil en bibliothèque ? ».

On pourrait émettre l'hypothèse selon laquelle l'interaction est réussie si l'utilisateur est satisfait mais plusieurs éléments mettent en évidence la nécessité de réviser cette hypothèse. Tout d'abord, on constate que le degré de satisfaction de l'utilisateur qui vient d'interagir avec un agent du bureau d'accueil est difficile à préciser. Les usagers que j'ai pu interroger se sont tous sans exception déclarés satisfaits mais peu loquaces sur le sujet, même en cas de grève ou de tension, alors que certains avaient tenu des propos un peu vifs à l'agent en service ce jour-là : derrière la posture qui consiste à ne pas (oser ?) dénigrer un travail de service public dont la plupart des usagers pressentent qu'il est plutôt éprouvant au fil du temps, qu'en est-il en réalité ? Les agents quant à eux, proposent des indices pour savoir si l'utilisateur est satisfait (agent "A") :

« le merci, le merci de la fin et le sourire. Mais euh, on le sent dans le merci. Enfin euh, celui qui dit merci c'est qu'il est il est content.[...] Et puis des fois ils redescendent pour dire « au revoir » et là on sait qu'ils ont été super satisfaits parce que redescendre et nous dire au revoir 5 heures plus tard, ils se souviennent de nous donc c'est super sympa. Moi je le vérifie comme ça, c'est dans le merci et quand on se rappelle de moi. »

La satisfaction de l'utilisateur ne faisant pas l'objet de cette étude, nous nous bornerons à nous demander s'il ne faut pas plutôt en déduire qu'elle ne résulte pas uniquement de la satisfaction de la demande ou du besoin brut.

D'autre part, lorsqu'on prend en considération le fait évident qu'une interaction se construit à plusieurs, au moins à deux, on ne peut que s'interroger sur le bénéficiaire : réussie pour qui ? Pour

²⁰ CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer*, 1996, p.78

l'utilisateur seul ? L'agent peut-il effectuer un travail aussi délicat (comme tout ce qui concerne les relations humaines) que celui de l'accueil s'il n'éprouve pas le sentiment que les interactions auxquelles il participe sont réussies pour lui aussi ? Il ne semble d'ailleurs pas probant de considérer qu'une interaction puisse être réussie unilatéralement étant donné l'importance du rôle qu'y joue chaque partenaire.

En outre, l'agent n'agit pas en tant que personne mais aussi en tant que représentant de la bibliothèque. Il occupe donc une position institutionnelle qui modifie sa place et son attitude dans le domaine de la réussite de l'interaction. L'utilisateur lui-même n'intervient pas seulement en tant qu'individu mais en tant que citoyen, peut-être électeur ou contribuable. Son attitude concernant la réussite de l'interaction et la forme qu'elle peut prendre s'en trouvent donc modifiées.

A ces précisions s'ajoute le contexte dans lequel se déroule l'interaction : il en influence également la réussite, qu'il s'agisse du contexte institutionnel (où la bibliothèque se positionne comme tiers derrière son représentant), du contexte codifié du lieu (une bibliothèque n'est pas un hall de gare), ou du contexte spatial avec la disposition du bureau, son ergonomie ou l'éclairage qui peuvent jouer un rôle dans cette réussite.

L'élément le moins visible, mais non le moins important, dans la question de la réussite de l'interaction, réside enfin dans la place qu'occupe l'agent au sein de la bibliothèque, dans un service, en relation avec les autres services, au cœur de la circulation d'informations dont il doit être détenteur pour mener à bien sa mission.

La question de la réussite des interactions trouve donc des éléments de réponse au cœur même de leur réalisation mais en passant par la prise en compte de chaque partenaire qui y participe directement, de son positionnement, du contexte institutionnel et spatial dans lequel elle s'inscrit et de la place qu'occupe l'agent dans l'établissement.

En raison du caractère participatif et mutuel de l'action des partenaires, l'analyse de ces interactions s'effectuera principalement selon un schéma d'intelligibilité de type actanciel²¹ et interactionniste. L'interactionnisme s'intéresse en effet aux processus d'action sous l'angle de la réciprocité : chaque action induit une réaction selon un processus dynamique en tension et selon une perspective essentiellement microsociologique. Elle correspond en effet à la situation d'interaction et à ses implications puisqu'elle présuppose que :

*« les comportements des « acteurs » sociaux ne peuvent être réduits à des effets de structure ou de système. Les acteurs agissent et leurs actions sont intentionnelles et stratégiques. Les phénomènes sont expliqués en tant que composantes et résultantes de ces actions ».*²²

Cette analyse des interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil s'inscrit donc dans une perspective actancielle pour tenir compte de ses spécificités de réalisation.

Par conséquent, la problématique qui permet de répondre à l'interrogation en apparence simple qui guide cette étude s'articule autour de quatre aspects : il s'agira de se demander en premier lieu pour qui cette interaction est réussie et de s'interroger par là même sur les variations de points de vue ainsi occasionnées mais aussi sur l'importance de chacun d'entre eux dans la réalisation effective de l'interaction au quotidien.

En second lieu, la détermination de la réussite des interactions passe par la mise en évidence de certains critères. Ils sont naturellement liés au point de vue adopté mais aussi au rôle que se donne chaque partenaire et qu'il donne à l'autre : ce qui est perçu comme une réussite par l'un des partenaires ne le sera pas obligatoirement du point de vue de l'autre. Nous tiendrons également compte de l'importance du tiers, l'institution en elle-même, qui encadre l'interaction et en trace les limites, lui donne son sens et la situe au sein d'une organisation.

En troisième lieu, les critères de réussite tiennent aussi aux variables qui composent les interactions et aux paramètres qui leur permettent de s'adapter aux différents interactants. Nous nous interrogerons donc sur la nature, le type et le fonctionnement de ces constituants pour déterminer leur rôle dans le déroulement de l'interaction elle-même. Cette étude s'intéressera donc à plusieurs types de critères qui permettent de déterminer la réussite d'une interaction : critères internes à la réalisation de l'interaction et qui relèvent des éléments de communication verbaux ou non ; critères externes à la réalisation proprement dite mais nécessaires à son bon déroulement.

²¹QUIVY, R. et VAN CAMPENHOUDT L. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 2006, p.91

²²QUIVY op. cit. p. 91

Enfin, la réussite des interactions tient à l'action, verbale ou non, de chacun des interactants dans un contexte donné : qui permet la réussite de l'interaction ? S'interroger sur l'interactant qui a le pouvoir d'infléchir le déroulement de l'interaction dans un sens ou un autre permet de mettre en évidence le rôle de chacun dans cette réussite. Pour répondre à cette question, il est nécessaire de détailler l'objectif poursuivi par chacun ainsi que l'enjeu individuel, institutionnel ou professionnel qui sous-tend chaque interaction en tenant compte du contexte dans lequel elles sont réalisées.

I.4. HYPOTHÈSE DE TRAVAIL : GARDER LA FACE

Les observations et entretiens exploratoires effectués à la BML ont mis en évidence plusieurs éléments permettant de construire une hypothèse de travail. Le premier élément réside dans la volonté clairement affichée et déclarée par les agents de « donner satisfaction à l'utilisateur », de « satisfaire la demande », « satisfaire le besoin », pour qu'il ait une bonne image de la bibliothèque et qu'il revienne la fréquenter.

A ce constat simple et somme toute assez banal, s'ajoute cependant en filigrane le plaisir rencontré par les agents à renseigner le plus complètement l'utilisateur. Ce plaisir est associé à une envie unanime de se sentir « utile » et à la satisfaction d'apporter quelque chose à l'utilisateur aussi bien en tant qu'agent qu'en tant qu'être humain. La satisfaction de l'agent se présente donc dès le début de l'étude comme un élément capital pour la réussite de l'interaction.

A la nécessité de prendre en compte la satisfaction en miroir des uns et des autres s'opposent enfin les conditions de l'interaction manquée : quand l'utilisateur prend l'agent « de haut », qu'il ne respecte pas les règles de politesse, que l'agent constate qu'il ne parvient pas à garder son calme, etc. C'est-à-dire toutes situations où l'un des deux partenaires se trouve en situation périlleuse et où, en situation de co-présence, l'un ou l'autre risque de perdre la face.

En effet, si l'on définit l'interaction avec Goffman, comme « l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres »²³ l'interaction réussie est avant tout celle où cette influence n'est pas ressentie comme invasive, pernicieuse ou excessive par l'un ou l'autre des partenaires, c'est-à-dire si aucun d'entre eux ne perd la « face » au sens où l'entend Goffman :

« On peut définir le terme de face comme étant la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi délimitée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageable, puisque, par exemple, on peut donner une bonne image de sa profession ou de sa confession en donnant une bonne image de soi. »²⁴

Selon Goffman, trois possibilités s'offrent principalement aux partenaires d'une interaction :

- 1-Si la face d'un partenaire est « confirmée » par l'interaction, alors celui-ci reste indifférent. La face d'un interactant est en effet confirmée si à la fin de l'interaction, l'interactant d'une part n'a pas subi d'agression de sa face et que d'autre part son interlocuteur l'a conforté dans l'image qu'il voulait présenter de lui-même (volontairement ou non) ;
- 2-Si la face d'un partenaire est plus favorable que ce à quoi s'attendait le partenaire, celui-ci « se sent bien ». La face est plus favorable si l'un des partenaires a donné plus d'importance ou d'intérêt à son interlocuteur que ce à quoi celui-ci s'attendait ;
- 3-Si la face d'un partenaire est malmenée et ne correspond pas à ce qu'il souhaite, celui-ci se sentira « mal » ou « blessé ».

L'hypothèse selon laquelle la préservation de la face joue un rôle prépondérant dans la réussite des interactions de face-à-face permet d'établir un lien entre la volonté de donner satisfaction à l'utilisateur et le plaisir qui en est retiré par l'agent : la face de l'agent est en effet confirmée, voire favorisée, s'il parvient à satisfaire l'utilisateur. Il en est de même pour celle de l'utilisateur si son besoin est satisfait.

²³GOFFMAN, E. *La mise en scène de la vie quotidienne, la présentation de soi*, p.23

²⁴GOFFMAN, E. *Les rites d'interaction*, 1974, p.9

La réussite de l'interaction de face-à-face résiderait donc dans la capacité à garder la face. Mais la situation se complique du fait d'une part du caractère collaboratif de sa construction qui implique l'absence de maîtrise de l'individu sur sa face, mais aussi du caractère diffus de la face :

« la face n'est pas logée à l'intérieur ou à la surface de son possesseur, mais qu'elle est diffuse dans les événements de la rencontre, et ne se manifeste que lorsque les participants cherchent à déchiffrer dans ces événements les appréciations qui s'y expriment. ²⁵»

C'est donc à la micro-analyse des interactions qu'il convient de recourir pour découvrir les fluctuations de la face, c'est-à-dire, les variations qu'elle peut subir pendant une interaction, de la mise à mal à la confirmation.

I.5.MÉTHODOLOGIE

Pour mener à bien ces analyses, nous utilisons une méthodologie adaptée à la perspective et à l'hypothèse de travail : pour la collecte des données, nous nous intéressons aux interactions en elles-mêmes mais aussi aux discours que tiennent les agents sur la manière dont ils perçoivent ces modalités de fonctionnement, les modes explicites ou implicites d'appropriation et de transmission. Dans l'analyse des données, nous nous attachons à la détermination des faces mises en jeu dans l'interaction, à savoir d'une part celles de l'utilisateur en tant qu'utilisateur de la bibliothèque mais aussi en tant que citoyen ou être humain, et d'autre part, celles de l'agent, à la fois en tant qu'agent d'accueil et en tant que personnel de la bibliothèque au sens large.

I.5.1.Délimitation de l'enquête

Terrain

Le choix d'une bibliothèque municipale s'est imposé en raison de la grande variété des publics, qu'il s'agisse d'âge, de catégories socioculturelles ou de niveau d'études mais aussi de types de besoins et de demandes : on trouvera en annexe 7 la fiche de suivi de l'accueil du public et un bilan chiffré des demandes traitées par la BML en 2007.

Le site de la Part-Dieu de la BML permettait également de répondre à la fois à des impératifs pratiques (facilité pour réaliser les enquêtes et les observations) et méthodologiques (échantillon large et varié). On trouvera dans les annexes 3, 4 et 5 un descriptif du bureau d'accueil, de son environnement direct et du cadre général dans lequel se sont déroulées les interactions observées ; en annexe 6 figure la présentation du service du public de la BML.

Durée

L'enquête doit permettre de réunir un nombre suffisant de données sans pour autant amener l'enquêteur à une empathie excessive avec les personnes observées. De plus, la richesse des périodes d'observation exclue les moments où la bibliothèque accueille peu de public. Enfin, les contraintes extérieures telles que les cours obligent à étaler dans le temps les observations et les entretiens.

Les entretiens et observations exploratoires ont donc commencé le 4 juin et l'enquête proprement dite s'est déroulée du 25 juin au 8 juillet 2008.

Méthode et échantillon

La récolte de données peut s'effectuer selon plusieurs méthodes et, principalement, par le biais du questionnaire, de l'entretien ou de l'observation directe. La première fournit des données majoritairement quantitatives, et les deux dernières des données plutôt qualitatives, sachant que l'entretien peut être plus ou moins guidé, ce qui influe sur le type de données récoltées.

²⁵GOFFMAN, op.cit. p.10

Dans le cas des interactions, une première méthode s'imposait : l'observation directe des différentes interactions dans leur déroulement, les phrases, les attitudes affichées, les comportements, la gestuelle des uns et des autres. L'observation constitue par ailleurs une manière efficace de vérifier la réalité de pratiques déclarées lors des entretiens exploratoires. Elle met ainsi en évidence des écarts dont les acteurs peuvent ne pas avoir conscience ou qu'ils peuvent interpréter de diverses manières. Cette méthode est donc utilisée dans cette étude à titre principal. Il est à noter que, pour directe qu'elle soit, elle ne constitue cependant pas un matériau neutre et doit être utilisée avec toutes les précautions qui s'imposent. Comme le rappellent Arborio et Fournier « le réel ne se donne pas à voir »²⁶ mais il est nécessaire de faire l'effort d'écouter et de regarder sans rester prisonnier de ses catégories.

Il était nécessaire également de prendre connaissance des déclarations de chaque partenaire de l'interaction pour connaître son appréciation des actions de chacun pendant l'interaction, de mettre en évidence leurs modes de fonctionnement conscients ou souhaités et le cas échéant, leur propre analyse de la situation concernée.

J'ai ainsi procédé à des entretiens avec les agents et les usagers plutôt que de recourir à des questionnaires. Le questionnaire ne permet en effet pas de faire construire un discours aux personnes interrogées ni de faire éventuellement apparaître un élément non prévu dans la démarche.

Si la réalisation des entretiens avec les agents concernés ne présentait aucune difficulté, il n'en allait pas de même pour des entretiens avec les usagers : moins disponibles et moins longtemps, ils étaient aussi moins enclins à donner un peu de leur temps. De plus, tous les usagers n'ont pas recours à l'accueil et il fallait donc trouver ceux qui étaient concernés ; pour un enquêteur seul, il n'est en effet pas possible de quitter sans cesse le poste d'observation directe pour aller interroger l'utilisateur qui vient de terminer une interaction au bureau d'accueil. Faute de temps et de moyens humains, la solution adoptée a consisté à mener des entretiens très rapides avec 30 usagers repérés lors d'interactions précédentes ou interrogés au hasard dans les étages ou les files d'attente.

102 observations ont été réalisées sur 4 jours non consécutifs les 11, 17 et 25 juin et le 8 juillet 2008.

7 entretiens d'environ 1h chacun ont été réalisés auprès de 8 agents (dont un entretien couplé) : les agents de l'accueil et du standard, la responsable du service du public, la responsable du service « Arts et loisirs » et une bibliothécaire de ce même service.

Toutes les observations ont fait l'objet d'une transcription qui figure dans les annexes 8, 9, 10 et 11. Les entretiens ont également été transcrits mais ne sont pas publiés pour des raisons de confidentialité. On trouvera le détail des données chiffrées relatives aux observations et aux entretiens en annexe 12.

I.5.2.Choix des éléments à recueillir pour les entretiens

En fonction de la problématique et de l'hypothèse retenues, j'ai posé des questions et établi un guide qui liste les éléments à récolter afin d'effectuer des comparaisons et des analyses. On trouvera en annexe 1 les guides d'entretien avec les agents et avec les usagers, accompagnés des précisions concernant leur mise en place et leur déroulement.

La démarche de l'entretien est ouverte pour permettre à l'interviewé de mettre en place son discours et de le construire à son gré pour qu'il puisse donner sens à sa pratique, l'expliquer, éventuellement la justifier ou la critiquer. L'entretien semi-directif a semblé cependant préférable dans une étude comme celle-ci afin de pouvoir poser des jalons et d'établir ensuite des comparaisons. Il a donc paru opportun de scinder l'entretien en deux parties, la première portant sur une question précise mais ouverte et la seconde sur des questions plus délimitées.

I.5.3.Choix des éléments à recueillir pour les observations

Avant d'observer les interactions, la détermination d'une liste indicative permet de préciser les éléments concernés en priorité. On en trouvera la liste en annexe 2, accompagnée des précisions concernant la mise en place et le déroulement des observations. Son caractère restreint s'explique

²⁶ARBORIO, A.-M. et FOURNIER P. *L'enquête et ses méthodes, l'observation directe*, p.7

par le fait qu'elle constitue un accompagnement de l'analyse de l'enregistrement audio et qu'elle n'est pas destinée à s'y substituer. Il s'agit donc de conserver un certain nombre d'éléments pris sur le vif.

Elle se fonde d'autre part sur la détermination préalable d'un schéma théorique du déroulement d'une interaction issu des entretiens et des lectures théoriques préalables.

Détermination des étapes théoriques d'une interaction

Le type d'interaction qui intéresse notre étude se déroule en effet dans un contexte particulier et obéit à des attentes spécifiques. L'accueil d'une bibliothèque municipale est celui d'un service public qui présuppose un déroulement attendu par les agents et par l'institution, et plus ou moins connu des usagers. Les attentes concernent donc aussi bien les étapes et les codes suivis par l'agent que ceux que suit l'usager ; elles construisent un schéma théorique auquel s'attendent les partenaires de l'interaction.

1-Étapes attendues par l'institution

Les modalités d'accueil du public dans les différentes administrations et institutions, qu'elles soient publiques ou privées, constituent un objet d'analyse en vue de son amélioration par tous les partenaires concernés et notamment par l'observatoire partenarial de la qualité des services publics « France qualité public ». Cet observatoire, dirigé par le sociologue Bertrand de Quatrebarbes, a ainsi publié plusieurs guides pratiques destinés à aider les institutions de service public à réfléchir à la satisfaction et la participation des usagers des services publics mais aussi à améliorer l'accueil. L'un de ces ouvrages²⁷ traite de l'accueil des usagers dans les services au public sans distinction ni spécification sur le type d'institution et se fonde sur des analyses réalisées aussi bien dans les bureaux d'accueil des CAF, que de l'ANPE ou des commissariats de police. La bibliothèque, en tant que service au public, est concernée par les analyses qui y sont développées

L'interaction de face-à-face y est dénommée « contact » et comprend, en résumé, les étapes suivantes : 1-Prise de contact ; 2 Attente; 3 Expression; 4 Réponse/transaction; 5 Prise de congé. La forme que peuvent prendre les étapes 1 et 5 n'est pas précisée²⁸.

2-Étapes attendues par les agents

Les agents de la bibliothèque déclarent tous s'attendre à ce que les usagers respectent certaines étapes et certains codes durant l'interaction. Tous les agents sont unanimes pour insister sur la nécessité chez l'usager de dire « Bonjour » pour entamer l'interaction de la même manière que la fin attendue de l'interaction est marquée par « au revoir » (agent "A"):

« moi pour moi bonjour, au revoir c'est la base, c'est la base, vraiment la base ».

L'attitude inverse est remarquée et stigmatisée (agent "B") : *« [il y a ceux qui disent bonjour] et puis il y a ceux qui viennent et qui posent leur question abrupte »*; ou (agent "A") *« des fois des journées types où les personnes sont désagréables, disent pas bonjour ni au revoir ».*

Il en est de même pour l'attitude que les agents pensent devoir adopter pour répondre aux attentes des usagers (agent "A") : *« la première chose c'est le sourire quoi, puis ensuite le bonjour de politesse ».*

L'interaction attendue est donc plutôt celle qui est balisée clairement de part et d'autre au début et à la fin.

Les étapes suivantes sont plus difficiles à formaliser en raison des possibilités nombreuses qui peuvent se mettre en place. Globalement, l'agent s'attend à une question de la part de l'usager, à lui fournir une réponse précise, éventuellement à lui donner de la documentation pour affiner sa réponse, et à lui signifier la fin de l'interaction (agent "B") : *« bonjour madame, la personne va me demander des modalités d'inscriptions, voilà, je vous donne le mini-guide, les formalités d'inscriptions, les formules, et voilà, elle peut, au revoir, merci, quoi ».*

La fin de l'interaction peut ainsi être accompagnée de remerciements après l' « au revoir » même si cette possibilité reste optionnelle et non attendue par défaut (agent "A") : *«Moi j'aime bien quand les personnes repartent avec le sourire ou le merci ».*

²⁷France qualité publique. *L'accueil et la relation usagers/clients/citoyens-services publics*, 2004

²⁸France qualité publique, op. cit. p.27

A l'issue des entretiens, on peut ainsi dégager un modèle de l'interaction pour l'agent qui s'attend d'abord à 4 étapes principales : 1-Bonjour ; 2-Question ; 3-Réponse de sa part ; 4-Au revoir. Il s'attend également à ce que la politesse, dont deux de ces quatre étapes sont la marque, soit respectée. Enfin, il considère comme faisant partie de son rôle d'être lui-même poli durant cette interaction.

En revanche, les étapes 3 et 4 du schéma institutionnel qui correspondent respectivement aux étapes 2 et 3 du schéma des agents, envisagent la possibilité d'une reformulation éventuelle de la question posée par l'agent à l'utilisateur dans le but de préciser sa demande. Le terme d' « expression » ne présuppose pas que seul l'utilisateur s'exprime pendant cette étape. Il en est de même pour l'étape 4 qui permet aussi bien la possibilité pour l'utilisateur de poser des questions complémentaires ou de reformuler la réponse qui lui est faite. De plus, la notion double de réponse/transaction qu'il comporte permet d'élargir le champ des possibles à d'autres types d'interactions que celles qui consistent à donner la réponse à une question et auxquels sont confrontés les agents. Enfin, la question de l'étape 2 du schéma institutionnel permet d'introduire une variable souvent présente dans les interactions.

3-Étapes attendues par les usagers

Les informations et analyses rapportées par les différentes enquêtes menées auprès des publics d'administrations²⁹ ne permettent pas de déterminer d'étapes ou de schéma attendu par les usagers, à proprement parler. On relève seulement les attentes de satisfaction d'un besoin et des critères de qualité tels que la courtoisie ou la disponibilité qui ne laissent que la possibilité d'inférer l'attente de certaines étapes sans véritable certitude : telles que les étapes de contact et de congé, par exemple, lorsqu'il s'agit de courtoisie. Aucun élément de ces enquêtes ne permet d'affirmer, ni d'infirmer, que le schéma théorique attendu par les agents et l'institution n'est pas celui auquel s'attendent aussi les usagers.

Schéma théorique

De la confrontation de ces schémas, on peut déduire que les agents et l'institution attendent d'une interaction de face-à-face dans le bureau d'accueil d'une bibliothèque qu'elle se déroule selon les étapes suivantes :

Étape 1 : contact : la prise de contact est effectuée entre l'utilisateur et l'agent selon un ordre qui peut varier : l'agent avant l'utilisateur ou l'inverse. Cet ordre est significatif et doit être analysé.

Étape 2 : attente : l'agent peut être amené à faire attendre l'utilisateur, ou l'inverse, pour des raisons internes à l'interaction ou externes. Il conviendra de s'interroger sur la place que peut prendre cette étape dans l'interaction.

Étape 3 : expression : le besoin est exprimé par l'utilisateur à l'agent mais peut éventuellement faire l'objet d'ajustements par le biais de questions supplémentaires ou de reformulations de la part de l'un ou de l'autre.

Étape 4 : satisfaction : L'agent donne satisfaction ou non au besoin exprimé par l'utilisateur, éventuellement selon les mêmes modalités d'ajustement que lors de l'étape 4, qu'il s'agisse d'une réponse ou d'une transaction.

Étape 5 : congé : L'utilisateur et l'agent prennent congé selon des modalités et un ordre aussi significatifs qu'à l'étape 1.

²⁹France qualité publique, op.cit. p.28.

II-Au coeur des interactions

Cette étude se fonde sur l'hypothèse selon laquelle les interactions observées sont guidées par la volonté (consciente ou non) chez l'un et l'autre partenaires de ne pas perdre la face. Les observations ont permis de mettre en évidence les différents éléments qui définissent, construisent et structurent la face de chacun pendant l'interaction, les modalités qui sont utilisées pour parvenir à un échange dont le bilan pour les deux partenaires soit neutre voire positif, ainsi que les diverses stratégies utilisées par les uns et les autres pour parvenir à ce résultat.

Pour pouvoir préciser ces éléments, il est nécessaire de rassembler dans un premier temps les différentes variables mises en jeu au cours de la structuration de la face dans le cas particulier des bureaux d'accueil en bibliothèque, et notamment celles qui sont mises en avant dans les déclarations des agents ou des usagers par rapport aux réalisations observées. Il sera alors possible dans un second temps d'en approfondir les schémas de fonctionnement.

II.1.LES VARIABLES QUI STRUCTURENT LA FACE

Chaque interaction remet en jeu une nouvelle fois la face de l'individu, qu'il soit agent ou usager de la bibliothèque, en une incessante adaptation à des partenaires interactionnels différents et imprévisibles. La relation qui se noue pendant l'interaction relève ainsi d'une plongée dans l'inconnu mais chacun dispose de certains outils pour ne pas s'y perdre.

Les variables sur lesquelles peut jouer chacun des partenaires pour garder la maîtrise de la situation d'interaction peuvent concerner aussi bien l'aspect verbal que l'aspect non-verbal de l'échange. Tous les moyens auxquels peut recourir chaque partenaire de l'interaction pour la faire évoluer ou l'orienter dans une direction ou une autre, volontairement ou non, est considéré comme une variable. Nous la définirons comme une unité comportementale, psychologique, physique ou autre qui permet d'infléchir la réalisation de l'interaction. Nous nous intéressons principalement ici à celles qui concernent les aspects verbaux et non-verbaux des interactions.

II.1.2.Les variables non-verbales : l'espace et la présentation de soi

L'agent et l'utilisateur disposent chacun d'outils communs pour réagir dans la situation d'interaction mais aussi d'outils spécifiques qui ne peuvent être utilisés qu'en raison de la position occupée par chacun. Il est à noter que toutes les variables ne sont pas mises en jeu lors de chaque interaction. D'autre part, si l'utilisateur et l'agent disposent d'outils non-verbaux similaires pour faire fonctionner l'interaction, ceux-ci ne prennent pas toujours la même forme et certains peuvent n'être pas utilisés au même degré. Les variables concernées sont majoritairement liées à deux aspects : l'espace et la présentation de soi.

Concernant l'espace, on peut relever deux variables principales : l'utilisation de l'ergonomie du lieu d'une part et l'occupation physique de l'espace d'autre part.

Utilisation de l'ergonomie du lieu

L'inégalité entre l'utilisateur et l'agent est patente dans le domaine de la connaissance du lieu et du cadre où se déroule l'interaction. Néanmoins, chacun peut y trouver matière à s'orienter et à se positionner.

1-L'agent connaît les lieux, parfois depuis très longtemps, et peut avoir eu l'occasion de faire des comparaisons avec d'autres dispositions qui lui permettent d'apprécier ou non celle dans laquelle il opère. Ainsi, un agent (agent "B") explique qu'il préfère le bureau qui est utilisé aujourd'hui à la BML parce qu'il le place « *bien face à la personne* ». La face de l'agent n'est pas

d'emblée mise en danger dans ce dispositif, au contraire, l'impression d'égalité instaurée par la disposition de la banque augure de la qualité de l'interaction puisqu' « *on les regarde dans les yeux* » souligne un agent (agent "D"). Sans l'expliquer clairement, l'agent (agent "B") ressentait d'ailleurs un certain malaise à se retrouver dans cette posture dévalorisante : « *j'aime pas ça* ». Il est à noter qu'aucun des agents interrogés n'a exprimé le souhait de surplomber l'utilisateur ou le regret de ne pas le faire, comme si la position idéale pour réussir l'interaction était celle qui exprime le mieux l'égalité. On constate cependant que la forme et le caractère massif de la banque restent imposants pour l'utilisateur qui arrive à la bibliothèque : l'agent paraît protégé derrière une épaisse chaise de bois. Dans ces conditions, la position de l'agent à hauteur des yeux de l'utilisateur constituerait plutôt une forme d'adoucissement de ce caractère doctoral et imposant.

Si la banque d'accueil ne convient pas parfaitement à l'optimisation de l'interaction, l'agent a appris à pallier les insuffisances éventuelles qui mettent en danger l'interaction (soit en le mettant en danger lui-même, soit en mettant l'utilisateur dans de mauvaises dispositions qui pourraient se répercuter sur la qualité de l'échange). L'agent est alors libre de moduler partiellement ce caractère ergonomique en fonction de l'impression qu'il veut donner à certains usagers, notamment les handicapés et les enfants. Ainsi, face à la hauteur excessive pour ces publics, l'agent a toute latitude pour se pencher (ou non) vers eux, comme l'expliquent les agents (agent "A") : « *on arrive à communiquer avec des enfants, il suffit de faire l'effort de se pencher, de... voilà, après c'est à nous d'aller vers eux* ». L'agent est donc en mesure d'utiliser l'ergonomie des lieux pour influencer sur le cours de l'interaction.

2-L'utilisateur, quant à lui, ne connaît pas aussi bien les lieux et peut moins facilement utiliser à son avantage la disposition de la banque et des matériels qu'elle contient. Néanmoins, il peut passer outre l'aspect imposant de la banque et ne garder de la situation ergonomique que le sentiment d'égalité qu'elle peut générer. Ainsi, quelques usagers utilisent spontanément le plateau de la banque pour s'y accouder comme s'il s'agissait d'un comptoir auquel certains semblent l'assimiler : 0807-I14, 0807-I24 ou 0807-I28 par exemple. D'autre part, la tablette de courtoisie prévue pour l'utilisateur est utilisée régulièrement par tous ceux qui portent un sac ou un objet de petite taille.

Occupation de l'espace

La situation est plus complexe en ce qui concerne l'occupation d'un espace qui peut être considéré comme un territoire à partager.

1-L'agent est en effet à la fois maître de son espace et confiné à l'intérieur de la banque qui constitue son champ d'action. En effet, l'agent a appris à connaître et maîtriser tous les outils qui se trouvent sur le plateau, du téléphone à l'ordinateur en passant par les annuaires et le fonds de caisse. Il peut s'y déplacer comme il le souhaite grâce à un fauteuil à roulettes orientable. Il peut d'ailleurs inviter l'utilisateur à pénétrer dans son univers comme le font les agents lorsqu'ils montrent à un utilisateur comment se servir du catalogue informatisé ou lorsqu'ils indiquent des informations sur le dépliant qu'ils tiennent ouvert sur le comptoir devant l'utilisateur, comme en 1106-I9 ; de même un agent explique comment il utilise les éléments de son espace pour inviter l'utilisateur à y entrer (agent "D") : « *alors moi je leur dis je vais vous montrer alors je tourne mon écran et je leur montre de quelle façon ils peuvent faire leur recherche* ». Cette situation se répète fréquemment comme en 0807-I16 ou en 1106-I9. L'invitation permet d'abord de valoriser l'utilisateur en lui indiquant que l'agent est disposé à partager ses connaissances avec lui, mais aussi de valoriser l'agent parce qu'il fait la preuve de son savoir.

L'agent n'est cependant pas censé quitter son poste durablement et dispose d'une possibilité réduite d'occupation de l'espace extérieur à la banque. L'agent peut néanmoins sortir de la banque facilement. En cas de problème très important causé à sa face, l'agent peut ainsi sortir de l'endroit où il s'est senti piégé comme l'explique un agent (agent "B") : « *j'ai été obligée d'appeler une collègue et de sortir pleurer un bon coup* ». En dehors de ces situations rares et extrêmes, l'agent peut également montrer sa maîtrise d'autres espaces tels que le lieu où sont entreposés les monnayeurs et distributeurs de tickets en s'y déplaçant. L'agent va ainsi aider les utilisateurs qui en font la demande (agent "B") : « *il faut qu'on sorte de notre poste, faut être mobile et pouvoir aider les gens* ». L'agent peut restaurer un peu de sa face en habitant ainsi un espace qui ne lui est pas réservé *a priori* et dont l'utilisateur peut éventuellement considérer qu'il se situe en dehors du périmètre d'action de l'agent ; celui-ci y est en effet moins fréquemment présent.

Si l'agent s'éloigne temporairement de son territoire, chacune de ces excursions constitue néanmoins pour lui une occasion d'améliorer sa face : il s'y montre en tant qu'expert et seul capable de débloquer une situation complexe afin de renforcer en sa faveur le bilan interactionnel, étant donné qu'il se porte au secours de l'utilisateur. Dans ce contexte, il n'est pas surprenant qu'il semble naturel et évident à l'agent de se déplacer (agent "B") : « ...*tout simplement se déplacer parce que la personne elle est un peu perturbée devant cet appareil, ça lui dit rien, je veux dire, ça a beau être marqué, on a l'impression qu'ils ont des appréhensions, qu'ils ont peur* ». De même, la volonté pédagogique affichée permet ainsi à l'agent de reconquérir une partie de l'espace perdu en se positionnant de manière supérieure, comme ce qui se produirait dans la relation maître-élève.

2-L'utilisateur, quant à lui, est libre de se déplacer où bon lui semble dans la bibliothèque et peut occuper l'espace comme il le souhaite : il se sent en quelque sorte sur son territoire par opposition à l'agent qui paraît confiné dans le sien. L'utilisateur peut même ne pas s'adresser à l'agent et passer devant lui comme s'il n'existait pas (ce qui est fréquemment le cas dans les faits). Cette impression de possession territoriale par l'utilisateur ne correspond pas, on l'a vu, à la perception de l'agent qui se sent chez lui dans la bibliothèque, y compris lorsqu'il se trouve derrière la banque d'accueil.

L'utilisateur peut même se sentir tellement sur son territoire, qu'il en vient parfois à empiéter de manière plus ou moins intrusive sur le territoire de l'agent sans y avoir été invité. Ainsi en 0807-I31, la femme arrive devant la banque d'accueil et pose directement ses mains sur le comptoir sans que l'agent l'y ait invité. Cette initiative se retrouve dans quelques interactions, comme en 1106-I8 ou en 0807-I14. Les agents interrogés ne la considèrent pas comme intrusive lorsqu'elle se limite à la pose des mains sur le comptoir. Ces attitudes ne semblent pas mettre en danger leur face car ils n'ont aucun mouvement de recul. Mais l'intrusion peut prendre d'autres formes plus déstabilisantes voire agressives. En effet, si l'agent s'attend à ce que les utilisateurs posent leur sac sur la tablette de courtoisie prévue à cet effet, il est plus surpris si les utilisateurs empiètent sur d'autres parties. Ainsi, en 0807-I26, alors que l'agent effectue un travail interne en regardant son écran profitant du fait que personne ne se présente à la banque, un utilisateur passe la tête par-dessus l'écran de l'ordinateur pour s'adresser à lui. L'agent a eu un léger mouvement de recul au moment de l'apparition et s'est dit par la suite surpris. L'agent s'attend donc à une certaine forme de respect de son territoire dont il préfère rester maître, soit en s'y retranchant soit en y invitant l'utilisateur.

Le comptoir constitue cependant le lieu le plus fréquent des incursions intempestives par les utilisateurs. Pour mettre sa face en position de supériorité, l'utilisateur utilise ainsi le plus souvent un objet, canette, sac ou casque de moto par exemple, comme en 0807-I33. Il ne semble cependant pas toujours s'agir d'une provocation mais parfois d'un simple délestage d'un objet volumineux ou lourd. La perception dépend de la manière dont l'objet est posé, comme le disent les agents eux-mêmes. En revanche, lorsque l'utilisateur prend le comptoir de la banque d'accueil pour celui d'un bar, selon l'interprétation qu'en fait l'agent, la situation devient plus complexe et l'agent se sent objectivement agressé. Ainsi en 1706-I27, l'utilisateur sirote et repose régulièrement sa canette de Coca-Cola sur le comptoir devant l'agent qui n'apprécie pas ce comportement (agent "B") : « *le monsieur avec sa canette, [...] et c'était peut-être un jeu, je me dis est-ce que, parce qu'il a quand même un comportement un peu hautain, un peu, je sais pas comment vous l'avez ressenti et je me suis dit finalement peut-être en l'ignorant, en ne disant rien, faire abstraction de ce qu'il faisait, je ne sais pas, moi c'est comme ça que je le vois, plutôt que m'énerver, ou ... parce que je pense qu'il aurait peut-être eu, si je lui avais fait une remarque, il aurait peut-être renchéri dessus et ç'aurait peut-être, pas dégénéré mais, peut-être qu'il l'attendait* ». L'utilisateur est perçu comme hautain, donc comme un danger pour la face de l'agent qui se sent placé en position d'infériorité par l'occupation de l'espace jugée abusive et provocatrice. Dans ce cas particulier, l'utilisateur, par le seul fait de poser une canette sur le comptoir, déforme l'espace dans lequel il évolue et bafoue les règles de politesse communément admises dans nos sociétés. D'où le sentiment très fort d'agressivité et donc de risque de chute pour la face de l'agent.

Les objets ne sont cependant pas les seuls éléments qui permettent l'intrusion de l'utilisateur : le corps permet également d'empiéter sur ce territoire. Ainsi, en 1706-26, un homme pose ses deux mains à plat et avance la quasi-totalité du buste au-dessus du comptoir dans une attitude volontaire de mise en évidence de sa supériorité³⁰. D'une manière différente, une femme âgée frappe le comptoir du bras en fin d'interaction en 2506-I9, plutôt pour marquer une forme de convivialité

³⁰voir les analyses sur la proxémie développées dans HALL, E. *La dimension cachée*, 1978

avec l'agent (qui rappellerait une sorte de tape amicale dans le dos), que dans une volonté d'agressivité. Enfin, il arrive que ce soit l'agent lui-même qui, par son comportement, incite l'utilisateur à l'incursion sans le lui demander explicitement. Ainsi, en 1108-114, un usager se présente à la banque d'accueil avec son bébé dans les bras et choisit de poser quelques instants l'enfant sur le comptoir, au plus grand plaisir de l'agent.

La manière dont l'agent et l'utilisateur occupent l'espace, aux abords de la banque ou à l'intérieur de celle-ci, met donc en évidence la transgression des règles. Cette transgression constitue un manque de respect des codes en vigueur dans nos sociétés. Elle perturbe les repères de l'agent en ce qui concerne d'une part les intentions de son interlocuteur et d'autre part l'attitude qu'il doit lui-même adopter en retour. Dans ces conditions, l'agent est déstabilisé et fragilisé : sa face risque de n'être pas « confirmée » mais bel et bien minorée. Il doit donc fournir un effort particulier pour contrer l'agression. Dans ces conditions, l'occupation de l'espace constitue une variable essentielle sur laquelle jouer pour garder ou perdre la face pendant l'interaction.

Concernant la présentation de soi, on peut relever les variables suivantes : l'expression du visage, les caractères physiques extérieurs et la gestuelle.

L'expression du visage

L'expression du visage dans un contexte personnel ne revêt pas tout à fait la même signification que dans un contexte professionnel. Les états d'âme de chacun ne sont généralement pas censés intervenir dans le processus interactionnel, ou du moins, dans une mesure restreinte.

Dans le cadre de la qualité du service, on attend des agents qu'ils soient courtois et souriants. Sourire est donc à la base une obligation professionnelle (qui a cependant été jugée excessive par l'un des usagers interrogés). Néanmoins, les agents interrogés considèrent tous que le sourire est une nécessité, d'un côté comme de l'autre, en dehors de toute obligation de service. En effet, le sourire permet d'aborder l'interaction sous des auspices favorables et de placer l'utilisateur dans de bonnes conditions : sa face est d'emblée ménagée puisqu'il ne se sent pas agressé mais accueilli avec bienveillance. Le sourire est ainsi associé à une volonté d'apaisement comme l'explique un agent (agent "A") : « *enfin ma devise moi c'est de tout prendre avec le sourire et d'essayer de calmer le jeu* ». De même, les usagers interrogés estiment qu'ils ont toujours été accueillis avec le sourire. Les agents s'attendent également à ce que les usagers aient une expression aimable et que leurs problèmes de la journée ne se lisent pas forcément sur leur visage.

Cependant, une expression neutre peut être d'un puissant secours lorsque l'interaction se complique et que l'utilisateur se met en colère par exemple. L'agent peut prendre de la distance, physiquement mais aussi par l'expression neutralisée de son visage, comme l'explique un agent qui a dû faire face à un usager en colère (agent "C") : « *Mais bon, je me suis pas énervée, je suis restée très distante parce que de toute façon, j'avais absolument pas envie de donner du grain à moudre, alors que je pense que c'est exactement ce qu'il attendait* ». L'apaisement est associé cette fois-ci à la neutralité de l'expression qui permet de sauvegarder la face et est ainsi valorisé, au lieu de la colère qui crée souvent un risque de perte de la face (même si celle-ci peut parfois permettre de la sauvegarder). De même, lors de l'interaction avec l'utilisateur à la canette, l'agent gardait une expression neutre dans une volonté de ne pas donner prise. Cette attitude neutre semblerait correspondre à une forme de comportement plus ou moins normé chez les agents de l'accueil.

Enfin, tout au long de l'interaction, l'expression du visage peut appuyer ou infirmer les propos de chaque partenaire et contribuer à faire passer le message ou le brouiller. Elle constitue l'un des indices de contextualisation, tels que les définit Gumperz³¹, qui permettent de cadrer l'interprétation de l'interaction de manière à transmettre une information sur ce qui se produit derrière les seuls mots.

Les caractères physiques extérieurs

L'apparence physique d'un individu constitue en quelque sorte sa carte de visite dans la vie auprès des personnes qu'il est amené à rencontrer. Chacun individu apprend progressivement à jauger d'un coup d'oeil les personnes qu'il croise, avec le risque de commettre des erreurs. Les interactions dans les bureaux d'accueil obéissent au même processus.

³¹GUMPERZ, J. Les processus inférentiels dans les interactions de service. In *Métiers du public*, 1995, p. 63

La grande variété des publics accueillis est telle que les agents ne peuvent se fier qu'à des caractères physiques extérieurs tels que le sexe ou l'âge approximatif mais aussi les vêtements ou la démarche qui peuvent fournir des informations et aider à classer momentanément les usagers dans une catégorie dont ils savent par expérience qu'elle attend de leur part une certaine attitude plutôt qu'une autre. Les catégories les plus mentionnées par les agents sont les jeunes, parce qu'ils ne viennent que rarement. J'ai en effet observé une seule interaction avec un adolescent qui était emmené à l'accueil par un membre de l'équipe AMP. Une autre catégorie est celle des personnes âgées dont la pratique de l'informatique est jugée déficiente et qui doivent donc être aidées comme l'explique un agent (agent "A") : « *Elle n'utilise pas trop l'informatique parce qu'elle est très âgée, elle est de la vieille école, c'est-à-dire que, elle est toute euh enfin des notes, des bouquins mais elle est pas du tout informatique* ». Les habitués constituent une autre catégorie que les agents connaissent bien et avec lesquels il est plus facile de savoir à quoi s'attendre, de même que les handicapés, en particulier les aveugles et les personnes en fauteuil roulant dont les handicaps sont par nature plus visibles que ceux d'un sourd. D'une personne à mobilité réduite, par exemple, l'agent s'attend à des demandes que ne ferait pas une personne non-handicapée comme l'indique un agent (agent "B") : « *je lui demande ce qu'elle veut, comme renseignement, s'il faut aller aux toilettes ou s'il faut appeler quelqu'un pour aller à un endroit où elle peut pas aller toute seule* ».

La connaissance de certains caractères physiques extérieurs permet ainsi de mettre en place une attente de comportements et de questions chez l'agent (qui pourra d'ailleurs être déçue), et qui lui permet d'orienter préalablement son action vers la régulation de l'équilibre des faces. Ces caractères constituent donc une variable qui compose la face de chacun des partenaires mais sur laquelle il n'est pas toujours facile de jouer.

La gestuelle

La gestuelle constitue un langage à part entière et il ne s'agit ici que de mettre en évidence le rôle que peuvent jouer la mimique et le geste, volontaires ou non, dans la construction de la face et dans son évolution au cours de l'interaction.

L'agent, derrière la banque d'accueil peut recourir à la gestuelle pour inviter l'utilisateur à pénétrer sur son territoire comme on l'a vu plus haut : le fait de poser le guide de la bibliothèque sur le comptoir ou de tourner l'écran vers l'utilisateur constitue en effet une invitation claire à l'adresse de l'utilisateur. L'agent tourne généralement les pages du guide pour s'arrêter au bon endroit et passe le doigt sur les éléments concernés par ce qu'il est en train d'expliquer dans une situation pédagogique qui rejoint celle du maître et de l'élève selon les mêmes objectifs que pour l'occupation de l'espace. Il est à noter que l'agent regarde alternativement le guide et l'utilisateur pour vérifier si ce dernier suit bien ce qui lui est dit et s'il le comprend. Le geste vient ici en appui à la parole et permet à l'agent d'asseoir sa face puisqu'il se trouve dans la posture du détenteur de l'information.

Dans le même ordre d'idée, l'agent qui se penche pour s'adresser à la personne handicapée dont le visage ne parvient pas à la hauteur de celui de l'agent, constitue aussi une manière de préserver la face de l'utilisateur tout en mettant en valeur celle de l'agent.

La plupart des gestes de l'agent contribuent à éclaircir un message qui pourrait être flou pour l'utilisateur, en particulier lorsque des questions d'orientation sont en jeu. Dans ce cas, l'agent désigne de la main ou du bras entier la direction à suivre ou se tourne de 45° sur sa chaise pour indiquer l'ascenseur ou la section jeunesse.

Les mimiques d'approbation et de surprise qui jalonnent l'interaction permettent également d'appuyer le discours de l'agent comme de l'utilisateur sur le même modèle qu'une interaction dans un autre contexte, personnel ou privé. À cette différence près que généralement, lors des interactions observées, l'agent joue moins sur ces mimiques que l'utilisateur. Cette attitude peut être rapprochée de la volonté de « garder son calme » mentionnée par tous les agents et qui pourrait n'être pas compatible avec le caractère démonstratif de ces pratiques.

En effet, l'utilisateur recourt d'une manière générale à une gestuelle plus marquée qui vient appuyer et corroborer son discours. Si la plupart de ces gestes ont pour but plus ou moins volontaire de renforcer le message à faire passer pour éviter les malentendus et faire en sorte que l'interaction se passe au mieux, certains sont cependant très agressifs et provoquent chez l'agent une réaction de repli sur une attitude toujours souriante mais très calme et moins démonstrative. Ainsi, en 1708-I26, un homme particulièrement large d'épaules s'approche du bureau d'accueil et juste avant de s'adresser à l'agent pose bien à plat ses deux mains sur le comptoir, tournées vers

l'intérieur, les coudes relevés vers l'extérieur à 45° par rapport au bureau, les épaules et la tête abaissées à la hauteur des coudes. Un autre en 1708-I22 s'approche en levant l'index de la main droite vers le haut comme pour appeler un serveur. De même que dans le cas de l'homme à la canette, il s'agit ici d'une manière de transformer la situation d'interaction en plaçant l'agent, volontairement ou non, dans une position d'infériorité. Les agents enfin, déclarent ne pas non plus apprécier les personnes qui tapotent nerveusement le bureau, qu'il s'agisse d'une action volontaire ou non ; elle réduit leur niveau de réceptivité à la demande de l'utilisateur et peut concourir à un moins bon déroulement de l'interaction.

La gestuelle constitue donc une variable importante dans la construction de sa propre face mais aussi de celle de l'autre.

II.1.3. Les variables verbales : occuper l'espace sonore

En complémentarité de l'aspect non-verbal qui caractérise une partie des variables structurant la face, l'aspect verbal trouve sa place chez l'un et l'autre partenaires. Les variables verbales sur lesquelles peuvent jouer l'agent et l'utilisateur se répartissent selon les manières d'occuper l'espace sonore et principalement dans l'écoulement de la parole et le respect ou non des tours de parole.

L'écoulement de la parole

La parole ne s'écoule pas de manière uniforme. Chaque partenaire de l'interaction, même s'il sait parfaitement ce qu'il va dire, cherche parfois ses mots, parle plus ou moins vite, volontairement ou non, ménage des pauses pour réfléchir ou pour se laisser le temps de la reformulation, etc. Les caractéristiques de l'écoulement de la parole sont principalement l'intonation et le débit mais aussi les pauses.

Dans la plupart des cas, ces caractéristiques ont pour but de clarifier la communication et de répondre à une interrogation ou une demande muette (c'est-à-dire perçue comme une demande) de la part de l'autre partenaire. L'intonation clarifie ainsi le sens : en 1706-I13, l'utilisateur arrive et indique qu'il a rendez-vous avec une certaine personne dont il prononce le nom de manière particulièrement distincte. Il anticipe sur une possible difficulté de compréhension de la part de l'agent et occupe l'espace sonore de manière plus importante que d'habitude, notamment en ce qui concerne le volume sonore. De la même manière, l'intonation permet souvent de renforcer le message transmis, comme en 1106-I1 où l'agent énonce un « voilà » avec une intonation enjouée et qui annonce la fin de l'interaction et montre que pour lui, l'interaction s'arrête là, alors qu'elle se poursuit à l'initiative de l'utilisateur. A l'inverse, en 1106-I12, l'utilisateur énonce un « d'accord » sur un ton qui montre la fin de l'interaction. Il doit cependant le répéter plusieurs fois car l'agent apporte à chaque fois une précision. Une autre caractéristique de l'écoulement de la parole consiste en sons et grommellements inintelligibles, généralement phatiques ou confirmatifs, tels que « mm ». Ils peuvent permettre de continuer à occuper l'espace sonore en ponctuant le débit de la parole du partenaire, par exemple en 0807-I2 où l'utilisateur indique son accord par ce son et montre qu'il a bien compris ce dont il est question.

Les pauses dans le débit constituent une autre caractéristique signifiante. Elles peuvent notamment marquer la difficulté qu'a le partenaire à s'exprimer. Ainsi en 1106-I18, l'utilisateur répète d'abord deux fois une portion de phrase avant de faire une pause et trouver enfin le mot recherché. La rapidité et la lenteur du débit fournissent aussi un indice de la sûreté de l'information ou de la demande d'information. Ainsi, la réponse d'un même agent concernant l'emplacement des toilettes est toujours dite selon un débit plus rapide que le reste de ses interventions et dans les mêmes termes « vers le kiosque et les portes à gauche » en 0807-I10 comme en 2506-I1.

Les caractéristiques de l'écoulement de la parole permettent donc de modaliser le message verbal diffusé et constituent un indice de contextualisation : elles fournissent en effet des signes qui mettent en évidence le cadre d'interprétation du message transmis.

Le respect des tours de paroles

Le tour de parole peut être défini comme l'ensemble de deux interventions langagières successives, la première étant initiative et la seconde étant réactive, ainsi que le propose Vion³². Le « bonjour » de l'utilisateur répondant à celui, initial, de l'agent constitue un tour de parole selon cette définition. Il est à noter qu'une seule intervention langagière peut appartenir à deux tours de parole dans le cas où la première partie est réactive et la seconde initiative.

Respecter les tours de parole constitue ainsi une manière de faire progresser l'interaction et ne pas les respecter, une manière de la fragiliser, voire de la mettre en péril, ainsi que la face de l'un des partenaires ou des deux. Ce respect se réalise principalement dans le chevauchement de certaines portions d'interventions, dans la capacité à garder ou non l'initiative de la parole malgré les coupures du partenaire ou, au contraire, dans la capacité à couper une parole devenue trop envahissante.

Il est en effet très fréquent de noter des chevauchements qui n'entraînent pas de difficultés de compréhension, comme en 2506-I8 par exemple : dans ce cas, la communication n'est pas entravée et le chevauchement opéré par l'agent est destiné à indiquer l'attention qu'il porte à la requête de l'utilisateur plus qu'à récupérer la parole.

La position de demandeur dans laquelle se trouve l'utilisateur doit influencer sur le type de stratégie à adopter concernant les tours de parole pendant l'interaction afin de ménager sa face : l'utilisateur est celui qui devrait reformuler sa question en cas de nécessité et qui devrait à la fois laisser l'agent lui apporter la réponse et montrer qu'il a compris ce qu'on lui explique. Il peut alors rencontrer des difficultés à accepter de rester passif pendant l'explication et éprouver le besoin de reprendre le tour de parole. A l'inverse, et aussi pour ne pas perdre la face, l'agent est celui qui pourrait reformuler la question qui lui est posée en cas de doute et se préparer à occuper un certain temps son tour de parole lorsqu'il va répondre, tout en laissant la possibilité à l'utilisateur de ne pas se sentir en position inférieure.

On perçoit clairement ici à quel point les variables qui structurent la face durant les interactions peuvent être utilisées de manière stratégique. C'est ce que montre l'analyse des schémas interactionnels qui construisent la face de chacun au cours des interactions grâce aux « briques » que sont les variables.

II.2. LES SCHÉMAS INTERACTIONNELS QUI CONSTRUISENT LA FACE

Les variables verbales et non-verbales constituent des éléments sur lesquels peuvent jouer les partenaires de l'interaction afin de mettre en place des stratégies destinées à compenser les menaces potentielles que représente ce que Brown et Levinson³³ nomment un « face threatening act », c'est-à-dire un acte menaçant pour la face d'un des partenaires de l'interaction.

Il convient tout d'abord de préciser que « l'acte menaçant » peut n'être perçu comme tel que par l'un des partenaires et éventuellement résulter d'une erreur d'interprétation d'une variable utilisée par l'autre ; tout comme il peut être la reconnaissance de l'échec effectif d'un processus de négociation. En tout état de cause, celui qui a perçu comme tel ce moment de l'interaction (qu'il s'agisse d'une réalité ou d'un malentendu) réagit dans une certaine direction et avec certains objectifs. D'autre part et d'une manière plus générale, les partenaires de l'interaction cherchent à éviter qu'un tel acte se réalise et agissent en conséquence d'une manière qu'on pourrait qualifier de préventive. Par conséquent et dans le but de réussir l'interaction, les partenaires s'attendent à la réalisation de certains schémas dans lesquels les faces des uns et des autres sont préservées voire mises en valeur.

On peut donc distinguer d'une part les schémas interactionnels attendus par les partenaires et d'autre part les schémas interactionnels constatés lors des observations réalisées. La comparaison des uns et des autres permet de mettre en évidence les stratégies utilisées pour réorienter l'interaction dans une direction qui corresponde davantage à la préservation d'une ou des faces.

³²VION, R. *La communication verbale*, p.162

³³BROWN, P. et LEVINSON Stephen. *Universals in language usage : politeness phenomena*. In *Questions and politeness*, 1978

II.2.1. Les schémas attendus

Les schémas interactionnels attendus par les agents et les usagers sont construits autour des étapes déterminées plus haut (cf. I.5.3). Les schémas attendus par les publics sont fondés sur les résultats d'enquêtes de satisfaction réalisées auprès des publics d'administrations³⁴.

Dans les schémas suivants, A est mis pour l'agent et U pour l'utilisateur.

Prise de contact

Le « bonjour » pose les partenaires en tant qu'individu d'une part, et en tant que personne dont on prend en compte la présence d'autre part. L'acte menaçant est ainsi écarté.

De la même manière, l'agent s'attend à ce que l'interaction débute par la courtoisie de l'utilisateur, par ce même « bonjour » qui atteste de la prise en compte de son humanité. Comme le souligne un agent (agent "C") : « *ça passe simplement par un peu de considération, hein c'est une personne qu'on a en face de soi hein c'est pas un meuble* ». Le fait de risquer d'être pris pour un meuble constitue donc un acte menaçant pour l'intégrité de la face de l'agent.

Le schéma attendu de la prise de contact par l'utilisateur comme par l'agent peut donc se résumer à un tour de parole pendant lequel sont échangées des salutations, avec une amorce effectuée par celui qui vient exposer sa demande, l'utilisateur. Par ailleurs, la présence d'éléments non-verbaux tels que le sourire ont déjà été soulignés lors de la présentation de cette étape.

Schéma attendu :

U (sourire) -bonjour (ou équivalent)

A (sourire) -bonjour (ou équivalent)

Attente

L'attente ne constitue pas une étape obligée du schéma interactionnel, mais lorsqu'elle existe, l'utilisateur s'attend à ce qu'elle soit brève et à ce qu'elle lui soit présentée de manière à ce qu'il ne se sente pas relégué au second plan sans raison valable : la rapidité dans l'obtention de l'information désirée constitue en effet l'une des attentes majeures de l'utilisateur. L'agent qui doit faire attendre l'utilisateur pour chercher l'information ou pour répondre à une demande urgente entre-temps doit donc ménager la face de l'utilisateur en lui montrant qu'il ne l'oublie pas et qu'il se presse.

Mais l'attente peut aussi se manifester dans la file comme l'explique un agent (agent "C") : « *c'est très très déplaisant d'avoir une personne qui entre guillemets tient le crachoir et derrière quelqu'un qui commence à trépigner et qui même s'en va en levant les yeux quoi* ». Ce reproche muet s'adresse à l'agent qui n'agit pas comme le voudrait l'utilisateur : une telle attitude de la part de celui-ci constitue un acte menaçant pour la face de l'agent et pour sa compétence à gérer les utilisateurs trop bavards. Dans ces conditions, l'utilisateur s'attend à ce que l'agent ne passe pas trop de temps avec la personne qui le précède et éventuellement trouve des expédients pour accélérer le rythme. De son côté l'agent (agent "C") s'attend à devoir lui-même « *garder le bon timing* ». Il s'agit donc ici de gérer plusieurs interactions à la fois.

Le schéma de la phase d'attente de l'interaction se présente donc de manière plus complexe que précédemment. Il comprend un aspect non-verbal prégnant qu'est la gestion du temps dont l'agent et l'utilisateur sont également conscients. Il peut comprendre aussi un tour de parole entamé par l'agent qui explique à l'utilisateur les raisons de l'attente, de manière explicite ou non. L'agent, de son côté, s'attend à ce que l'utilisateur accepte cette pause dans l'interaction.

Schéma attendu :

A-explication de l'attente à U

U-formule d'acceptation de l'attente

³⁴France qualité publique. *L'accueil et la relation usager/client/citoyen*, 2004. p. 28

Expression

L'agent s'attend à ce que l'utilisateur exprime un besoin, une demande qu'il puisse satisfaire et qui relève donc du champ, d'ailleurs vaste, que définit Calenge et qui ne se cantonne pas strictement à ce qui touche à la bibliothèque ni à la recherche documentaire³⁵. L'agent s'attend également à devoir demander des précisions à l'utilisateur, à lui faire reformuler sa question ou à la reformuler lui-même (agent "C") : « *je dirais qu'on est souvent dans la reformulation je dirais que ça peut aussi partir en vrille si quelque part on s'est pas entendu avec la personne* ».

La crainte du malentendu est ici évidente en ce qu'elle constitue une source majeure d'actes menaçants pour la face de l'agent mais aussi pour l'utilisateur. Le malentendu peut également s'appuyer sur une interprétation d'éléments non-verbaux pendant l'étape d'expression du besoin et entraîner très loin les deux partenaires comme le raconte un agent (agent "C") : « *je me souviens d'une fois, pas forcément moi mais B****, une personne qui fait plus partie de l'équipe, c'est vraiment parti mais ... très très fort parce que la personne pensait vraiment qu'en face B**** se moquait d'elle. Elle avait un petit sourire un petit ton qui faisaient que, alors qu'elle elle était en train de manier de l'humour, la personne en face a pas du tout apprécié* ».

L'utilisateur s'attend à être écouté, entendu et compris par l'agent.

Schéma attendu :

U-formule sa demande

(optionnel-1)A-demande une précision

alors U-fournit la précision

et/ou

(optionnel-2) A-formule différemment la demande

alors U-acquiesce ou au contraire infirme et reformule

Ces tours de paroles (optionnels 1 et 2) peuvent se répéter autant de fois que nécessaire jusqu'à ce que la demande soit clairement comprise.

Satisfaction

L'étape de satisfaction constitue la deuxième plus périlleuse après la demande où le risque était le malentendu. La satisfaction du besoin fait en effet directement appel à la compétence de l'agent dans le champ extensible dont il a déjà été question. En cela, cette étape peut se révéler délicate (agent "E") : « *on ne sait jamais à quelle question on va être confronté, donc on ne sait jamais si on aura jamais si on aura une réponse, ça c'est quand même angoissant entre guillemets [...] ça a quand même un côté euh prise de risque* ». L'agent se trouve donc dans une position où il doit en un temps très bref répondre à une demande dont il n'avait pas idée quelques secondes auparavant. Sa face est en jeu.

L'utilisateur, pour sa part, s'attend à ce que l'agent lui fournisse une réponse qui corresponde à son besoin. Cette réponse peut ne pas être comprise de lui et nécessiter des reformulations ou ne pas le satisfaire pleinement et obliger l'agent à apporter des précisions de la même manière qu'à l'étape précédente. La face de l'utilisateur se trouve potentiellement moins en danger dans cette étape, sauf en ce qui concerne la compréhension de la réponse qui lui est apportée.

Schéma attendu :

A-fournit une réponse à la demande formulée

(optionnel-1)U-demande une précision

alors A-fournit la précision

et/ou

(optionnel-2) U-formule différemment la réponse

alors A-confirme ou au contraire infirme et reformule

Ces tours de paroles (optionnels 1 et 2) peuvent se répéter autant de fois que nécessaire et jusqu'à ce que la réponse soit clairement comprise.

³⁵CALENGE B. *Accueillir, orienter, informer*, 1999. p.114

Congé

Le schéma attendu de la prise de congé se fonde sur les mêmes remarques que celui de la prise de contact : l'agent et l'utilisateur s'attendent tous deux à un minimum de courtoisie pour sauvegarder les faces et donc à une formule de politesse de congé du type « au revoir ».

Cependant, un autre élément peut être attendu par l'agent qui vient de satisfaire la demande de l'utilisateur : le remerciement. Son absence constitue une atteinte, même minime, à sa face puisque tout se passe alors comme si la demande n'avait pas vraiment été satisfaite puisqu'au contraire (agent "A") : « *celui qui dit merci c'est qu'il est content* ». La courtoisie implique alors de la part de l'agent une réponse à cette formulation de remerciement, à laquelle peut s'attendre l'utilisateur.

Schéma attendu :

U-formule de remerciement

A-formule de retour de remerciement

A ou U- formule de congé

U ou A- formule de congé

A peut enchaîner dans une même intervention les deux tours de parole de remerciement et de congé.

II.2.2. Les schémas réalisés

L'observation des interactions *in situ* met en évidence des divergences entre les schémas interactionnels attendus et les réalisations, étape par étape, mais aussi lors des transitions entre les étapes ou leurs chevauchements éventuels qui n'avaient pas été pris en compte.

Prise de contact

40 interactions sur 102 respectent le schéma ; l'utilisateur ou l'agent peut ajouter parfois « monsieur » ou « madame ». Une légère divergence par rapport au schéma consiste pour l'agent à ne pas répondre par « bonjour » mais par « bonsoir » comme en 1106-I19, ce qui peut déstabiliser légèrement l'utilisateur sans pour autant constituer un acte menaçant.

Plusieurs divergences majeures sont observées par rapport au schéma attendu dans les autres interactions :

1-L'interversion de l'ordre des salutations dans de nombreuses interactions où l'agent salue l'utilisateur le premier : 32 interactions sur 102

Les causes peuvent en être variées mais le plus souvent, l'agent prend les devants pour entamer l'interaction sur de bonnes bases et montrer une volonté d'accueil. Il peut aussi arriver que l'agent souhaite aider un utilisateur qui n'ose pas l'aborder comme en 1706-I1 où l'agent dit bonjour à une femme qui flâne devant les dépliants placés en face de lui.

2-La salutation de l'agent et l'absence de réponse de la part de l'utilisateur qui entame aussitôt un autre tour de parole : 20 interactions sur 102

3-Le remplacement de la salutation par une autre modalité de prise de contact telle que l'excuse ou l'adresse directe « madame » : 8 interactions sur 102

4-L'absence totale de cette étape dans certaines interactions comme en 1106-I2 ou en 1106-I6. L'étape est évincée lorsque l'utilisateur commence directement l'interaction par l'expression de sa demande. Il est à noter que dans ce cas, l'agent tente parfois de rétablir l'étape en répondant « bonjour » à la demande qui lui est faite comme en 2506-I15, sans succès.

Il existe aussi des cas où l'agent et l'utilisateur se saluent en même temps : 3 interactions sur 102

Enfin, il arrive que l'agent ne réponde pas à la salutation de l'utilisateur, du fait que celui-ci enchaîne dans une même intervention sa propre salutation et l'expression de son besoin : 12 interactions sur 102.

Toutes les atteintes au schéma attendu ne déstabilisent pas les partenaires de la même manière. Ainsi, lorsque l'agent salue l'utilisateur en premier, celui-ci peut se sentir bien accueilli, presque attendu. A l'inverse, lorsque l'utilisateur omet toute forme de salutation, la face de l'agent en est aussitôt menacée.

Expression

Les demandes des usagers sont, on l'a vu, très variées. Certaines nécessitent plus de précisions que d'autres et un usager qui demande les toilettes sera plus rapidement compris que celui qui demande où sont « les journaux » (1706-I21). Les principales variations par rapport au schéma sont :

1-Expression sans demande de reformulation ni de précision de la part de l'agent : 64 interactions sur 102

Ces demandes concernent principalement l'emplacement des toilettes ou de l'auditorium.

2-Expression avec demande de reformulation ou de précisions : 24 interactions sur 102

3-Expression avec apport de précisions non réclamées par l'agent : 19 interactions sur 102

Une même interaction peut donner lieu à une absence de demande de reformulation par l'agent en même temps qu'à des précisions données par l'usager.

D'autre part, il est à noter que l'usager apporte parfois des précisions lorsque l'agent répond qu'il ne peut pas donner suite à sa demande et qu'il cherche d'autres arguments pour obtenir ce qu'il souhaite (1706-I3), ou pour se plaindre sans en avoir l'air comme on le verra dans l'analyse de ces schémas. D'une manière générale, l'usager s'avise dans le courant de la conversation qu'il a finalement besoin d'une précision supplémentaire.

Satisfaction

Cette étape occupe, sans surprise, la majeure partie du déroulement de l'interaction dont elle est le cœur.

La majorité des interactions suivent le schéma attendu :

1-L'agent fournit une réponse sans que l'usager demande de précision ni ne reformule la question : 54 interactions sur 102

2-L'usager demande des précisions sur la réponse : 30 interactions sur 102

3-L'agent fournit des précisions supplémentaires (en plus de la stricte réponse à la question) sans que l'usager les demande ni ne reformule la question : 17 interactions sur 102

4-L'usager demande confirmation par reformulation ou répétition de la réponse qu'il a reçue : 41 interactions sur 102

5-L'usager ou l'agent utilise une formule de clôture : 27 interactions sur 102

On constate également que lorsque l'usager ne formule aucune demande de précision ni ne répète ou reformule les informations qu'il reçoit, il indique par d'autres moyens son approbation ou sa compréhension de ce dont on l'informe, soit par des hochements de têtes, soit par des « mm » répétés pendant l'exposé de l'agent. Tout se passe alors comme s'il ne voulait pas laisser le champ entièrement libre à l'agent.

Il est à noter qu'un élément non prévu de l'étape de la satisfaction se fait jour : la clôture. A la fin de l'explication ou du renseignement fourni, l'agent fait comprendre à l'usager que le besoin est censé être satisfait. Pour ce faire, il utilise généralement une formule de clôture semblable à « Voilà », accompagnée d'une intonation finalisante (1106-I1) qui indique à l'usager la fin de cette étape. L'usager peut alors montrer qu'il a compris que celle-ci touchait à sa fin et qu'il allait devoir passer à la suivante en utilisant une formule du type « d'accord » ou « bon ». On constate que la clôture existe même si l'étape de congé s'ensuit : 27 interactions sur 102 comportent cette étape.

Congé

Plusieurs interactions respectent au moins partiellement le schéma qui donne l'initiative du congé et du remerciement à l'usager :

1-Formule de congé de part et d'autre : 11 interactions sur 102

2-Remerciements de l'utilisateur suivis de la réponse de l'agent du type « je vous en prie » : 6 interactions sur 102

3-Remerciements sans la réponse de l'agent de type « je vous en prie » : 53 interactions sur 102

4-Congé et remerciements de l'utilisateur : 13 interactions sur 102

Il est à noter que les utilisateurs qui remercient n'utilisent généralement pas de formule de congé : tout se passe alors comme si les remerciements suffisaient à marquer la courtoisie due à l'agent.

Plusieurs divergences sont observées, par rapport au schéma attendu dans les autres interactions :

1-Absence totale de formule de congé ou de remerciement chez l'utilisateur : 34 interactions sur 102

2-L'agent ne répond pas à la formule de congé de l'utilisateur : 4 interactions sur 102

3-L'agent prend congé et l'utilisateur ne répond pas à la formule de l'agent : 13 interactions sur 102

On constate ainsi que :

1)-La formule « merci » employée par l'utilisateur n'entraîne que très rarement la réponse attendue dans les règles classiques de la courtoisie « je vous en prie » ou éventuellement « de rien » ; il s'agit en effet d'un contexte institutionnel et non personnel : l'agent maintient aussi sa face en mettant en évidence le travail effectué sans le minimiser. « Merci » n'est d'ailleurs souvent pas suivi de réponse, de quelque nature que ce soit, et s'il l'est, il s'agit d'une formule de congé de la part de l'agent.

2)-La formule de congé de l'agent « au revoir », quand elle existe, n'entraîne que très rarement une réponse à l'identique de la part de l'utilisateur.

Des constats 1 et 2 on peut donc déduire que la formule de congé est plutôt utilisée comme une réponse adaptée à la formule de remerciements de l'utilisateur mais reste à usage optionnel. En effet, l'utilisateur étant déjà parti et l'agent souvent entré dans l'interaction suivante, la nécessité de sauvegarder la face de l'utilisateur plus longtemps n'apparaît pas comme prioritaire.

3)-Il existe plusieurs formules de congé qui ne sont pas toutes équivalentes puisqu'elles ne sont pas suivies des mêmes formules : on distingue principalement « au revoir » d'une part, qui n'appelle aucun retour, et d'autre part « bonsoir » et surtout « bonne soirée/journée » qui sont plus volontiers suivies de « merci ». Au revoir semble donc considéré davantage comme une formule dépourvu de son sens premier et donc plus facilement utilisable comme clôture sans crainte de faire perdre la face à l'autre s'il n'y répond pas. Au contraire, « bonne soirée » garde un sens littéral et implique une réponse si le partenaire ne souhaite pas égratigner la face de son partenaire en considérant la formule comme un simple signe de clôture.

La prise de congé représente donc un moment complexe marqué principalement par la possibilité d'un remerciement qui reste l'un des noeuds de la constitution de la face de l'agent. Néanmoins, l'enjeu pour l'utilisateur reste moindre en raison du moment peu stratégique auquel il intervient : l'interaction touche à sa fin, l'information est obtenue il n'a plus de raison autre que la politesse ou la satisfaction de ménager plus avant la face de l'agent. Environ un tiers des interactions évincent d'ailleurs cette étape.

II.3. DES STRATÉGIES INTERACTIONNELLES POUR MÉNAGER LA FACE

Les divergences entre les schémas attendus et réalisés mettent en évidence la complexité des interactions et de leur modalités de développement au cours des différents échanges entre les agents et les utilisateurs. L'analyse micro-sociologique et linguistique détaillée de cette complexité ne constitue cependant pas l'objet de cette étude. Nous soulignerons donc prioritairement ici les éléments et paramètres susceptibles de concourir à la réussite de ces interactions *in situ*, c'est-à-

dire dans la réalité et non sur le plan théorique des schémas attendus. Les écarts constatés entre ceux-ci et ceux qui ont été observés montrent en effet que la réussite de l'interaction passe par la prise en compte de trois aspects principaux : la recherche d'un équilibre entre la complémentarité et la symétrie de l'interaction, le recours à des stratégies spécifiques pour ménager la face des uns et des autres, et enfin, l'expérience interactionnelle des partenaires. Ces paramètres relèvent de domaines très différents mais qui tous jouent un rôle majeur dans la capacité de chaque partenaire à ménager les faces.

II.3.1. Une tension entre symétrie et complémentarité

Parmi les interactions à structure d'échange dans lesquelles n'importe quel partenaire a vocation à pouvoir devenir participant actif, la plupart des interactions spécialisées et institutionnalisées relèvent de la complémentarité entre les deux partenaires. Ainsi une consultation médicale ou un rendez-vous avec un avocat mettent en évidence un rapport inégalitaire entre les deux partenaires : l'un occupe la position haute et l'autre la position basse, l'un détient le savoir et l'autre vient le chercher. Ce type d'interaction s'oppose ainsi à celui qui serait basé sur une relation de symétrie dans laquelle les deux partenaires se situent sur un pied d'égalité :

Une interaction symétrique se caractérise donc par l'égalité et la minimisation de la différence, tandis qu'une interaction complémentaire se fonde sur la maximisation de la différence. Dans une relation complémentaire, il y a deux positions différentes possibles. L'un des partenaires occupe une position qui a été désignée comme supérieure, première ou « haute », et l'autre la position correspondante dite inférieure, seconde ou « basse » [...]. Soulignons que dans les deux cas la solidarité de cette relation, où des comportements, dissemblables mais adaptés l'un à l'autre, s'appellent réciproquement.³⁶

La situation d'interaction qui se développe au bureau d'accueil d'une bibliothèque entre l'utilisateur et l'agent paraît relever *a priori* de la complémentarité. En effet, l'utilisateur se déplace physiquement jusqu'à l'agent pour lui demander une information. Il se place donc dans la position basse. Il est d'ailleurs à noter que le positionnement bas dans ce cadre interactionnel ne présente aucun caractère négatif pour celui qui l'occupe puisqu'il s'agit d'une position institutionnelle.

Or les interactions qui s'établissent dans le cadre de la relation de service, comme celles de l'accueil dans une bibliothèque, sont celles où « la complémentarité des places peut le moins facilement s'exprimer en termes de rapport haut/bas »³⁷. Au contraire, le rôle de l'agent ne prend son sens qu'en présence de l'utilisateur comme le souligne l'une des agents (agent "D") : « *déjà ils font l'effort de venir à la bibliothèque c'est pas tout le monde* ».

Le cadre dans lequel se développent les variables de l'interaction relève donc de la complémentarité mais sous une forme qui doit être nuancée. Dans ces conditions, les variables qui structurent la réalisation des comportements qui « s'appellent réciproquement » peuvent en être modifiées ou prendre un aspect différent. Les modalités de coopération et de compétition entre les deux partenaires pendant la durée de l'interaction permettent ainsi de nuancer la complémentarité et d'en dévoiler les tensions. En effet, dans toute interaction chacun des partenaires cherche à « donner des marques de déférence, de bonne volonté et d'entraide »³⁸ qui le placent dans une modalité coopérative de sauvegarde de la face de l'un et de l'autre. Ce constat n'empêche pas Vion de relever qu'il « y a toujours la place pour la compétitivité et la recherche de succès », pour la mise en valeur d'une face au détriment d'une autre. Entre ces deux modalités, l'interaction balance pendant son déroulement, se rapprochant ou s'éloignant de l'un des pôles tout en gardant le plus souvent une dominante.

³⁶WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. et JACKSON, D. *Une logique de la communication*, 1972. p.66-67

³⁷VION, op. cit. p.134

³⁸VION, op. cit. p.125

La coopération

Si la symétrie totale n'a pas sa place dans une interaction entre un usager et un agent malgré le caractère interpersonnel fortement marqué de ce type d'échange, des processus de coopération sont à l'oeuvre pour protéger les faces. Ils font osciller ces interactions entre les deux pôles que sont la symétrie et la complémentarité, sans jamais atteindre vraiment la première et en restant toujours très proches de la seconde.

La symétrie

Certaines formes de coopération entre l'utilisateur et l'agent rapprochent en effet l'interaction qu'ils mettent en place d'une relation symétrique. Il s'agit tout d'abord d'interactions où l'utilisateur s'adresse à l'agent en tant qu'individu plus qu'en tant que représentant de l'institution. Ces échanges sont alors marqués par leur caractère plus informel et pourraient être extraits quasiment tels quels d'un contexte informel. Ainsi lorsqu'un usager demande à l'agent de lui garder ses affaires pendant qu'il va aux toilettes en 0807-I32, l'interaction pourrait se dérouler dans les mêmes termes et avec les mêmes éléments non-verbaux qui caractérisent l'indécision de l'agent puis son acceptation, mais dans un contexte non-institutionnel. La familiarité de l'expression utilisée par l'utilisateur rend d'ailleurs compte de cette symétrie lorsqu'il revient récupérer ses affaires : « merci, je pouvais pas tenir, ça allait déborder ». L'agent est perçu comme une femme à qui une autre femme demande un service. Dans un registre aussi coopératif mais un peu moins symétrique, on peut aussi citer la demande du prêt d'un stylo en 2506-I2 ou de la possibilité d'entrer dans la bibliothèque avec des sandwiches, en 1106-I7. Dans ce dernier cas, l'adresse à l'agent est explicitement celle d'un individu à un autre individu plus qu'à un représentant de l'institution puisque l'utilisateur demande « vous accepteriez ? » et non pas « c'est autorisé ? » ou une interrogation du même type.

La coopération à forte tendance symétrique peut aussi être le fait de l'agent, en particulier avec des lecteurs bien connus de lui, comme en 1106-I23 où l'agent engage un échange qui tourne assez rapidement à la conversation. De même, en 1106-I14, l'utilisateur s'adresse à l'agent et très vite, une conversation s'engage sur un mode informel autour du bébé de l'utilisateur.

La complémentarité

Les positions haute et basse liées à la prédominance de la complémentarité sont aussi propices au développement de la coopération dans les interactions. En effet, ces positions facilitent le travail de renseignements des agents qui se trouvent dans une position comparable à celle du maître et de l'élève : l'utilisateur vient chercher une information auprès de celui qui la détient. La face de l'agent est préservée s'il donne l'information et celle de l'utilisateur s'il la comprend. Tout le travail de l'agent consiste donc à bien comprendre ce qui est recherché et à bien faire entendre sa réponse ; celui de l'utilisateur à bien faire comprendre sa demande et à saisir tous les éléments de la réponse qui lui est fournie.

Il en est ainsi, lors d'une interaction qui consiste pour l'agent à expliquer par exemple comment effectuer une recherche dans le catalogue comme en 1706-I15. Dans ce cas, l'agent occupe la position haute et l'utilisateur se contente d'indiquer qu'il comprend ce qui lui est dit par une série de « ouais » et de « d'accord ». Dans un souci de coopération maximale, l'agent ne se contente d'ailleurs pas d'expliquer le mode de fonctionnement, il montre également sur un cas pratique la manière de procéder. De même, tout au long de l'interaction, il explique les aspects techniques à l'utilisateur, tels que les mots « accès indirect », et lui indique par geste les lieux afin que l'utilisateur soit orienté et renseigné au mieux.

De son côté l'utilisateur a eu à coeur de bien montrer qu'il avait compris ce qui lui avait été dit.

Ce type de coopération se retrouve également lorsque l'agent explique l'utilisation du guide du lecteur ou les modalités d'inscription comme en 0807-I16 ou en 1106-I9.

Dans des interactions de ce type, la complémentarité joue pleinement son rôle d'adjuvant de la coopération car chacun des partenaires comprend et assume sa place. Dans d'autres cas, la dissymétrie des places peut être moins bien acceptée comme lorsque l'utilisateur s'est trompé de service, telle que l'utilisateur étranger qui, en 1706-I28, cherchait la préfecture et a dû être réorienté par l'agent. La complémentarité est donc parfois mise à mal par les réactions des partenaires de l'interaction même si la modalité coopérative constitue un terrain propice à son épanouissement.

La coopération est également marquée par plusieurs éléments dont les plus importants sont l'étape de reformulation et la variable interactionnelle de la gestuelle. La reformulation permet en effet à l'agent de préciser la demande de l'utilisateur, parfois sans même que celui-ci s'en aperçoive et, en tout état de cause, sans que l'utilisateur comprenne que sa formulation était erronée. Ainsi, en 0807-I24, l'utilisateur vient pour « réinscrire son fils », à quoi l'agent répond qu'il a donc déjà une carte. En réalité, il s'agit d'une première inscription comme l'explique alors l'utilisateur. La mère de l'enfant n'a pas compris qu'elle avait mal formulé sa demande et l'agent ne le lui a pas fait remarquer, évitant ainsi de créer une situation de mise en danger des faces. Dans la même perspective, la gestuelle de l'agent permet d'éviter des malentendus et de préciser l'orientation convenable de l'utilisateur. Il en est ainsi lorsqu'il s'agit d'indiquer les toilettes, l'espace jeunesse (comme le fait l'agent en 0807-I27) ou d'indiquer la banque du service Bib'adom' (en 0807-I17). Cette banque étant un peu cachée par un pilier, l'agent s'attache à bien préciser le lieu et à s'assurer que l'utilisateur a bien compris ses indications. Il peut arriver également que la prévenance de l'agent aille jusqu'à accompagner verbalement l'utilisateur aussi loin que possible pour s'assurer de la bonne transmission des informations comme en 1106-I11 où l'agent continue de parler à un usager qui s'éloigne avec une poussette.

La compétition

La compétition entre les deux partenaires de l'interaction constitue l'autre modalité de fonctionnement qui se développe pendant son déroulement. Symétrique ou complémentaire, l'interaction est toujours propice à la mise en valeur d'un des partenaires au détriment de l'autre. Dans les interactions observées, la compétition intervient surtout lorsque les partenaires se trouvent en position complémentaire. Elle se marque principalement par la gestuelle, la reformulation ou la volonté de prendre en défaut.

Dans ces conditions, le partenaire qui occupe la position basse veut montrer qu'il l'assume seulement en tant qu'il attend un dû ou un droit, c'est-à-dire en l'occurrence, une information ou un service que la collectivité doit lui fournir. Ainsi, en 1706-I26, un usager demande à renouveler son abonnement et s'étonne que cela ne soit pas possible pendant un jour de grève. Sa posture sur le comptoir montre clairement son désir de s'imposer et de ne pas se laisser faire en cas de réponse négative. L'agent ne peut pourtant pas donner suite à sa demande puisque le guichet des inscriptions est fermé. L'intimidation physique n'ayant pas donné les résultats escomptés, il se rabat sur une question plus anodine à laquelle l'agent peut répondre. La gestuelle joue ici un rôle important en l'absence de possibilités verbales et physiques larges. De même, l'utilisateur qui a perdu sa carte en 2506-I6 se présente à l'agent avec un visage extrêmement mécontent et une expression grave pendant qu'il explique sa crainte de voir sa carte utilisée par quelqu'un d'autre.

La reformulation peut également être une source de compétition entre les deux partenaires, volontairement ou non. L'agent connaît ainsi le vocabulaire bibliothéconomique (rarement maîtrisé par l'utilisateur) et est souvent tenté de l'utiliser sans chercher obligatoirement à assurer sa position. Ainsi, lorsque l'utilisateur en 1706-I15 formule maladroitement sa demande, l'agent lui répond par un terme qu'il ne comprend pas et qui le déstabilise. De la même manière, en réponse à un usager qui formule sa demande en termes courants en 0807-I28, l'agent commence par reformuler d'une manière compréhensible pour l'utilisateur avant de préférer une formulation que l'utilisateur paraît comprendre aussi mais n'utilise pas. La reformulation peut donc aussi permettre d'asseoir la position haute dans une relation complémentaire lorsqu'elle ne facilite pas la compréhension ou l'expression de l'utilisateur.

La volonté de prendre en défaut concerne davantage l'utilisateur mécontent qui souhaite montrer à l'agent que celui-ci a commis une erreur. Il s'agit pour lui de reprendre l'ascendant dans une relation dont l'asymétrie ne le satisfait pas. Ainsi, en 1706-I25, à l'utilisateur qui cherche des livres de peinture pour sa fille, l'agent répond qu'en raison de la fermeture du département « Arts et loisirs » pendant la grève, on peut trouver des informations au département « Sciences et techniques ». Après y être allé, l'utilisateur prend la peine de revenir à l'accueil pour indiquer à l'agent que ce n'est pas ce qu'il cherchait car ces ouvrages sont trop techniques. De la même manière, en 2506-I6, l'utilisateur qui avait perdu sa carte revient voir l'agent après avoir signalé la perte pour mettre en doute les affirmations précédentes : l'agent lui explique que la carte étant bloquée du fait d'un

retard, personne ne peut l'utiliser pour emprunter. S'ensuit un jeu d'affirmations/répliques en ping-pong où il est difficile de savoir si l'utilisateur cherche à être sécurisé sur l'usage frauduleux qui aurait pu être fait de sa carte ou s'il veut l'emporter sur les réponses de l'agent. La modalité de compétition domine clairement cette interaction.

La compétition provient donc aussi bien de l'agent que de l'utilisateur mais selon deux modalités différentes : involontaire pour l'agent, notamment lorsqu'il reformule les demandes en termes bibliothéconomiques, et plus ou moins volontaire pour l'utilisateur selon l'objectif qu'il s'est fixé et la représentation symbolique qu'il a des services que propose la bibliothèque.

Les modalités de coopération et de compétition viennent ainsi s'intégrer au cadre dans lequel se déroulent les interactions, et qui oscille entre la symétrie et la complémentarité. On peut donc constater d'une part, que la plupart des interactions se déroulent dans un positionnement complémentaire à tendance plus ou moins symétrique et, d'autre part, que la modalité de coopération est première, bien qu'elle soit parasitée par une tendance à la compétition.

II.3.2. Le recours à des stratégies spécifiques

Dans ce contexte de coopération et de complémentarité limitée, chaque partenaire a recours à différentes stratégies pour limiter le « face threatening act ». Il peut s'agir soit en amont de stratégies d'évitement et de détournement soit, en aval, de stratégies de réparation d'un acte menaçant déjà enclenché.

Évitement et détournement

L'évitement peut se manifester de deux manières principales.

1) La première, comme le rappelle Goffman, consiste tout simplement à éviter les rencontres où peut se manifester le danger³⁹. Dans ce cas, l'utilisateur peut décider purement et simplement de ne pas s'adresser à l'agent et éviter ainsi toute confrontation et tout risque de menace de sa face. En plus de cette solution extrême et qui ne concerne pas directement cette étude, l'utilisateur peut aussi s'adresser à l'agent mais ne pas poser la question qui l'intéresse vraiment pour en poser une autre qui lui semble moins risquée, quelles que soient les motivations réelles ou supposées de ce choix. Il en est ainsi de cet usager qui en 1106-I18 demande à récupérer des données sur Internet alors qu'en réalité, il veut savoir « s'il y a des ordinateurs quelque part ». Nous entrons ici dans la catégorie de ce que nous nommerons le détournement et qui consiste pour le partenaire de l'interaction à utiliser un biais indirect pour atteindre son objectif. Dans les interactions observées, ce biais concerne la demande initiale de l'utilisateur ou les reformulations qui ont lieu aux étapes d'expression et de satisfaction. Dans les deux cas, il s'agit de transmettre un message, une demande ou une information différente de celle qui semble être transmise, soit dès le départ comme en 1106-I18, soit en cours d'interaction, c'est-à-dire en détournant de leur objectif initial les reformulations pour les utiliser à d'autres fins.

Détournement à l'initiale

Le détournement à l'initiale s'opère donc dès le début de l'expression du besoin par l'utilisateur. L'utilisateur effectue une demande sur un sujet X alors que son véritable objectif concerne le sujet Y. Ainsi en 1106-I18, déjà mentionnée, l'utilisateur indique seulement à la fin de l'interaction le véritable objet de sa demande, d'une voix plus forte et en se redressant. La différence de ton et de position montre le contraste entre ce qui a été dit avant et ce qui est révélé à la fin. Il est à noter que dès que l'utilisateur obtient l'information, il s'en va sans prendre congé ni remercier.

De la même manière, en 1706-I12, un usager fait une réclamation sans en avoir l'air en posant une question d'apparence anodine : « en fait j'ai demandé pour un ticket et il m'en a sorti un seul, c'est normal ? D'habitude il me donne deux tickets ». En réalité il s'agit de faire une réclamation au sujet d'un appareil défectueux et de demander de l'aide pour récupérer l'argent dépensé dans l'impression. L'effet produit est d'ailleurs celui qu'attend l'utilisateur : l'agent se déplace

³⁹GOFFMAN, E. *Les rites d'interaction*, p.16 et seq.

pour aller régler le problème « *je vais aller voir dans l'appareil parce que des fois (elle se lève et quitte le guichet d'accueil) il peut coincer* ». L'utilisateur n'a pas risqué sa face ni celle de l'agent grâce à une stratégie d'évitement de la question directe.

Détournement en cours de reformulation

Dans d'autres circonstances, l'utilisateur détourne l'étape d'expression de son besoin pour pouvoir obtenir ce qu'il souhaite ou pour exprimer autre chose que ce qui est explicitement dit. Ainsi, en 1706-I5, l'utilisateur demande explicitement si la bibliothèque sera ouverte le lendemain puis développe sa demande en précisant « entièrement ? » avant de continuer en expliquant pourquoi il pose cette question, exactement comme s'il se trouvait en situation de devoir reformuler sa demande pour la clarifier. Or il n'en est rien : il s'agit de présenter d'une manière plus acceptable une réclamation sur le fait que la bibliothèque s'est trouvée en grève les deux dernières fois qu'il y est venu (« *ça fait deux fois sans faire exprès que je viens ici* », « *à chaque fois il y a un autre problème* ») et qu'il n'a pas pu « *emprunter de musique ni de disque* ». La phase de reformulation s'est ainsi muée en développement de sa réclamation. La clôture indique bien que la question avait déjà reçu sa réponse puisque les derniers tours de parole reprennent les mêmes informations que les deux premiers. L'utilisateur cherche donc bien à transmettre un message qui n'est pas exactement celui qui est indiqué initialement.

De la même manière, un utilisateur en 1706-I3 cherche à obtenir ce que l'agent vient de lui refuser. Pour cela, il utilise la reformulation du besoin non pas en l'explicitant davantage mais en ajoutant en réalité des éléments qui sont censés lui donner davantage de poids. Un autre utilisateur en 0807-I1 semble longtemps tourner autour du sujet avant de l'atteindre, et même à ce moment, lorsque l'agent lui explique qu'il n'y a aucun problème, continue d'apporter des précisions et des clarifications inutiles et de plus en plus superflues qui semblent destinées à le rassurer.

Les stratégies d'évitement direct ou par détournement permettent donc à l'utilisateur de transmettre un message qui n'est pas celui qu'il annonce initialement.

2) La seconde manière dont se manifeste l'évitement apparaît « lorsqu'une personne échoue à empêcher un incident, [et qu']elle peut pourtant s'efforcer de maintenir la fiction de l'inexistence de toute menace contre la face des participants »⁴⁰. En effet, il arrive que les agents se retrouvent face à un utilisateur agressif, ou qui empiète sur leur territoire d'emblée. Cette situation se produit dans tous les cas où l'étape des salutations est escamotée ou bien lorsque l'attitude de l'utilisateur constitue une agression non-verbale. Face à une telle situation, les agents observés choisissent généralement la seconde voie de l'évitement et font comme s'ils n'avaient rien vu ainsi que l'explique un agent (agent "B") : « *comme si je le voyais pas, je l'occultais. Si ils voient qu'il n'y a pas de prise...* ». Dans le cas de l'utilisateur qui dépose sa canette sur le comptoir, en 1706-I27, c'est aussi l'attitude qu'adopte l'agent, de même qu'en 1706-I22 lorsque l'utilisateur s'adresse du doigt à l'agent comme s'il appelait un serveur. Dans la plupart des cas d'agressions, l'agent utilise donc une stratégie d'évitement qui se révèle d'ailleurs efficace puisque la mauvaise humeur des utilisateurs concernés ne s'accroît pas.

L'utilisateur aussi bien que l'agent recourent ainsi de manière importante aux stratégies d'évitement, chacun à sa manière mais avec un objectif commun : celui de ne mettre en péril la face de personne, ce qui explique le bon fonctionnement du cadre de la coopération.

Réparation

La réparation intervient normalement une fois que l'événement menaçant a eu lieu et qu'il convient de réparer les dommages causés. Goffman met en évidence l'existence d'une réaction réparatrice centrée sur quatre mouvements qui sont la sommation, l'offre de réparer l'offense, la compensation et la gratitude⁴¹. Dans le cas des interactions qui concernent cette étude, seule la compensation entre en ligne de compte de manière notable.

⁴⁰GOFFMAN, op. cit. p. 19

⁴¹GOFFMAN, op. cit. p. 21-23

Généralement, la compensation prend la forme d'excuse comme en 1706-113. En raison de l'absence de problèmes d'ouverture malgré la grève, l'utilisateur a changé le lieu de rendez-vous avec un agent de la bibliothèque, de son propre chef. Dans ces circonstances, il s'excuse auprès de l'agent d'accueil qui représente l'établissement et réitère ensuite ses excuses à l'agent concerné qui arrive finalement à retrouver l'utilisateur. On note donc la prise en compte du caractère institutionnel de l'agent d'accueil et de son rôle de représentant de l'établissement déjà mentionné dans les enjeux des interactions.

La compensation peut aussi prendre la forme d'une volonté particulièrement prégnante chez l'agent de satisfaire l'un des besoins de l'utilisateur à défaut de pouvoir satisfaire celui pour lequel celui-ci s'adresse à l'accueil. Tel est le cas par exemple en 1706-I17 lors d'une grève pendant laquelle l'agent aide l'utilisateur de son mieux même s'il ne peut répondre à sa demande première. En guise de compensation, l'agent va d'abord chercher quel autre besoin peut avoir l'utilisateur, le trouver et le satisfaire, comme en 0807-I33. Dans ces deux derniers cas, l'agent excède donc la demande pour que l'utilisateur ne reparte pas les mains vides car, comme le rappelle un agent (agent "E") : « *le pire c'est quand zéro la personne repart sans rien* ».

La compensation peut aussi être le fait de l'utilisateur, en particulier lorsqu'il ne s'est pas comporté de la manière attendue. Ainsi en 1706-I26, l'utilisateur qui cherche à s'imposer physiquement pour obtenir satisfaction et qui constate qu'il n'est pas possible à l'agent de répondre à sa demande, réagit positivement à l'aide que lui apporte l'agent sur un autre point et va jusqu'à lui dire « *vous êtes gentille, vous* » en guise de compensation pour son attitude précédente. Sur un schéma de fonctionnement proche, lorsqu'en 2506-I8 l'utilisateur comprend son erreur et constate que l'information figurait bien au dos du document que lui tend l'agent, il remercie doublement celui-ci.

La compensation constitue ainsi un élément structurant de la recherche de l'équilibre des faces, tant de la part de l'utilisateur que de l'agent.

II.3.3. Le rôle de l'expérience interactionnelle

La complexité des stratégies à l'oeuvre pendant les interactions de face-à-face nécessite de la part de chaque partenaire la mise à profit de son expérience d'autres interactions, et en particulier de la part de l'agent qui se trouve dans une situation plus complexe que l'utilisateur. L'expérience interactionnelle peut permettre en effet de décoder les signes verbaux et non-verbaux et d'y répondre de façon adéquate.

L'acquisition et la transmission de l'expérience interactionnelle ne faisant pas l'objet de cette étude, nous présenterons brièvement quelques aspects du rôle qu'elle joue dans la sauvegarde des faces des partenaires.

De l'utilisateur

L'utilisateur, possède généralement un bagage interactionnel qu'il peut réutiliser dans le contexte de la bibliothèque, mais sa face peut être mise à mal dans les cas suivants : l'utilisateur ne parvient pas à formuler sa demande, à comprendre la réponse qui lui est faite, n'obtient pas satisfaction (pour quelque raison que ce soit). Or, dans ces trois cas, l'utilisateur a toujours la possibilité de se sortir de ce mauvais pas en feignant d'avoir réussi à exprimer sa demande et en rejetant le défaut de compréhension sur l'agent, en feignant d'avoir compris ce qui lui a été répondu, ou encore, en protestant contre l'incapacité du service public ou en acceptant de bonne grâce l'insatisfaction de son besoin. D'une manière générale, l'utilisateur est en position de force puisqu'il est celui qui est accueilli et qu'on cherche à faire revenir. Dans ces conditions, l'un des rôles de l'agent consiste à aider, soutenir et satisfaire l'utilisateur. Par conséquent, même un utilisateur sans grande expérience interactionnelle pourra réussir son interaction et en repartir satisfait, la face intacte. Il est à noter que ces interactants débutants comptent parmi les plus appréciés des agents qui peuvent jouer un rôle parfois quasi maïeutique (ou à tout le moins de guide), ce qui permet à leur face d'en ressortir renforcée. Ils légitiment pleinement la fonction de l'agent qui est véritablement médiateur entre l'utilisateur et la bibliothèque, voire passeur de savoirs ou de compétences.

Les utilisateurs qui disposent déjà d'une expérience interactionnelle acquise dans d'autres contextes institutionnels ou dans d'autres bibliothèques se trouvent dans une situation dont ils

connaissent le mode de fonctionnement et dont ils maîtrisent parfois les stratégies comme le montrent les interactions analysées plus haut où ils détournent et évitent les aspects qui pourraient mettre en danger leur face. Ils « savent » comment obtenir de l'agent la satisfaction de leur besoin en maintenant l'équilibre des faces et notamment en utilisant le ton et le sourire appropriés au bon déroulement de l'interaction et auquel l'agent est particulièrement sensible (agent "C") : « *Alors tout dépend sur quel ton c'est demandé parce que c'est possible de la prolonger d'un jour mais y a des moments on n'a pas envie* »⁴². Si l'utilisateur ne maîtrise pas ces stratégies mais qu'il possède une certaine familiarité avec les interactions d'accueil, il peut néanmoins se contenter de suivre le schéma attendu sans risquer de perdre la face.

De l'agent

La position d'un agent est plus délicate : pour l'utilisateur et pour lui-même, il est un professionnel et non un simple particulier comme l'utilisateur. Afin de mener à bien sa mission, l'agent doit acquérir des stratégies interactionnelles qui nécessitent un apprentissage afin de parvenir sinon à les maîtriser, du moins à les appréhender en confiance et surtout à les reconnaître. Cet apprentissage constitue en lui-même une stratégie nécessaire à la sauvegarde de la face puisque l'agent doit parvenir à cerner rapidement l'interaction dans laquelle il est engagé par l'utilisateur.

Dans chaque cas, l'agent doit pouvoir d'une part décoder les signes verbaux et non-verbaux pour répondre d'autre part aux besoins exprimés ou implicites. Or l'importance de ces deux aspects des acquis de l'expérience interactionnelle n'est pas perçue de la même manière par l'agent.

Concernant le premier aspect, les agents interrogés lors de cette étude mettent en évidence la nécessité « de maîtriser les outils professionnels »⁴³ de même que beaucoup de ceux qui s'exprimaient dans *Bibliothécaires face au public*. Les agents de la BML interrogés sur la formation à donner aux collègues nouvellement arrivés insistent notamment sur la nécessité de maîtriser tous les outils de l'accueil, du téléphone à l'OPAC en passant par les plannings ou le monnayeur. Les connaissances concernant la bibliothèque et les activités qui s'y déroulent doivent d'ailleurs être constamment réactualisées pour éviter les ratés (agent "B") : « *qu'il y ait pas une affiche qui est passée au travers, ça nous est arrivé des fois, on n'a pas relu le topo comme il faut, le collègue a pas vu non plus, il est obligé de nous faire l'affiche. Mais maintenant on est rodés* ». La connaissance et la maîtrise des outils de l'accueil est évidemment un préalable indispensable au bon déroulement des interactions dans le bureau d'accueil.

Concernant le second aspect, chez les agents interrogés, la formation prend la forme d'une part de « conseils » et d'autre part d'une transmission mimétique. La notion récurrente de « conseil » englobe plusieurs formes de transmission qui vont de (agent "D") la « *mise en confiance* » à l'anecdote qui explique une leçon à tirer de l'expérience. Dans tous les cas, il s'agit de fournir des moyens de placer l'utilisateur et l'agent dans de bonnes dispositions ou de se sortir d'un mauvais pas, qu'il soit du fait de l'agent ou de l'utilisateur, c'est-à-dire des moyens de ménager l'équilibre des faces. À titre d'exemple, le conseil le plus fréquemment cité par chaque agent est, sans surprise, de garder son calme, principalement pour ne pas donner prise à un dérapage possible qui compromettrait l'équilibre. Le mode de transmission le plus fréquemment évoqué est d'autre part le mimétisme puisque chaque agent a appris à agir et interagir en compagnie d'un autre agent et en le regardant procéder, comme l'explique l'agent "D" concernant sa propre formation aux côtés d'une collègue « *c'était peut-être pas des conseils verbaux mais juste son attitude, ça peut être une façon de dire* ». L'interaction d'accueil dans sa complexité et ses stratégies, nécessite des compétences multiples puisqu'il s'agit de « savoir agir ou réagir, c'est-à-dire savoir mobiliser, intégrer et transférer des ressources (des connaissances, des capacités) dans un contexte professionnel »⁴⁴.

D'une manière générale, la capacité à mener à bien une interaction au bureau d'accueil se développe avec le temps et l'acquisition d'une expérience de plus en plus variée qui permet de savoir décoder les demandes implicites, les types de réactions, de distinguer l'utilisateur qui a compris de celui qui n'a pas compris, ou encore l'utilisateur satisfait de celui qui fait semblant de l'être pour ne pas perdre la face. Elle leur apprend notamment à reconnaître les éléments qui peuvent poser problème et leurs solutions possibles, à réagir de façon appropriée en cas de difficulté, les attitudes

⁴²WELLER, J.-M. « Le mensonge d'Ernest Cigare », *Sociologie du travail*, 1994.

⁴³BERTRAND, A.-M. *Bibliothécaires face au public*, 1995. p.72

⁴⁴LE BOTERF, G. *De la compétence*, 1994.

qu'il vaut mieux éviter, à se donner une ligne de conduite la plus efficace d'une manière générale. Dans ces conditions, les agents se sentent ainsi plus à l'aise dans leur fonction et mieux à même de sauvegarder leur face (agent "B") : « *je pense bien gérer mon stress et je pense que j'arrive à me sortir de situations plus qu'avant* ».

D'autre part, l'expérience interactionnelle apprend aussi aux agents à sauvegarder la face des usagers, par exemple celles de ceux qui ne souhaitent pas recourir aux services de l'accueil parce qu'ils manquent d'expérience interactionnelle mais qui y sont contraints comme en 2506-I15 : un garçon de 11-12 ans, accompagné de deux amis qui restent en retrait, et emmené par un agent AMP à l'accueil a besoin d'aide alors qu'il aurait préféré pouvoir se sortir seul de sa difficulté ; il vient de perdre un billet de 5 euros avalé par erreur par le monnayeur et est visiblement mal à l'aise face à l'agent avec lequel il ne sait pas trop comment réagir. L'agent prend la situation en main même s'il se trouve lui-même en difficulté concernant l'écriture du nom du garçon dont les consonances lui sont étrangères.

L'expérience interactionnelle de l'agent comme de l'utilisateur permet de réguler l'équilibre des faces, et de placer l'interaction dans un cadre propice à sa réussite.

* * *

L'analyse des interactions observées et la comparaison avec certaines des attentes des interactants permettent ainsi de dégager des relations entre les différentes variables qui composent la face, les schémas interactionnels selon lesquels elles se structurent ainsi que différentes stratégies mises en oeuvre pour protéger la face au sein de ces structures.

On constate ainsi tout d'abord que la préservation de l'équilibre des faces peut faire appel à des paramètres extrêmement variés (verbaux, gestuels, spatiaux...) et que ceux-ci se situent à des niveaux de conscience différents : il est donc plus ou moins facile pour l'interactant de savoir qu'il les utilise, de les connaître et d'apprendre à les maîtriser. Ces paramètres se croisent et interagissent les uns avec les autres au point que la signification des uns dépend en partie de la présence ou de l'absence des autres.

D'autre part, l'existence plus ou moins consciente d'un schéma théorique attendu de la part des interactants met en évidence les comportements (verbaux ou non) qui sont considérés comme inattendus, gênants voire agressifs. L'image intérieure de l'interaction réussie joue donc un rôle important dans la réalisation des interactions : si l'attente est moins importante, l'interactant considérera certains aspects comme appartenant au schéma et non comme en opposition avec celui-ci, c'est-à-dire comme un danger potentiel, un « face threatening act ».

Enfin, les stratégies utilisées restent souvent involontaires et diversement perçues par les interactants d'une même interaction. On note la prédominance chez les agents d'une stratégie de la neutralité fondée sur l'évitement. Elle correspond à l'expérience déclarée par les agents mais aussi aux attentes institutionnelles en relation avec l'image à donner de la bibliothèque.

La préservation de la face de l'interactant est donc intimement liée à un réseau dense de paramètres qui lui échappent en partie. Ils lui laissent ainsi l'impression qu'il n'est pas vraiment possible de maîtriser l'interaction mais aussi que cette maîtrise ne peut pas réellement s'apprendre. D'autre part, la sauvegarde de la face de l'un est également liée à la préservation de celle de l'autre, même si aucun des deux n'en a toujours une clairement conscience. Chaque stratégie interactionnelle est donc utilisée à la fois dans le propre intérêt de l'interactant mais aussi, par ricochet, dans celui de son partenaire.

III-Vers une typologie

Les différents constituants et variables présentés ci-dessus ont permis de mettre en lumière la complexité des phénomènes qui se déploient d'un bout à l'autre du déroulement de chaque interaction ainsi que les principaux paramètres à prendre en compte pour les analyser. Il convient à présent de rassembler les fils de ces analyses pour déterminer les types d'interactions rencontrés et mettre en évidence leurs spécificités. Il s'agit en effet de donner à voir les interactions auxquelles peuvent s'attendre les agents de l'accueil et de fournir des éléments susceptibles de les aider à se préparer à y participer dans le souci de maintenir l'équilibre des faces.

Dans cette perspective, nous décrirons tout d'abord un schéma du modèle d'analyse destiné à dégager les différents types d'interactions. Nous présenterons ensuite une synthèse sous forme de fiches montrant les particularités de chacun des types et notamment les éléments auxquels veiller pour ne pas mettre en péril les faces.

III.1. UN MODÈLE D'ANALYSE BI-AXIAL :

Les analyses précédemment présentées et développées ont permis de mettre en évidence les paramètres discriminants des interactions ainsi que leur rôle dans le maintien de la face, dans la perspective de l'établissement d'une typologie.

Deux catégories de paramètres

Ces paramètres relèvent de deux catégories principales dont l'intérêt opératoire est différent : la première catégorie permet de mettre en place les grandes orientations de la typologie, tandis que la seconde permet d'affiner les types et de les préciser. Nous proposons de croiser ces paramètres pour définir le modèle d'analyse.

La première catégorie regroupe deux paramètres discriminants :

- 1) le positionnement symétrique ou complémentaire des partenaires tel qu'il a été défini par Watzlawick, Beavin et Jackson⁴⁵.
- 2) la modalité interactionnelle dominante de coopération ou de compétition.

La seconde catégorie regroupe les paramètres secondaires qui permettent de préciser les modalités de réalisation des paramètres discriminants et de distinguer des sous-types. Ils ont été précédemment présentés et classés en quatre catégories :

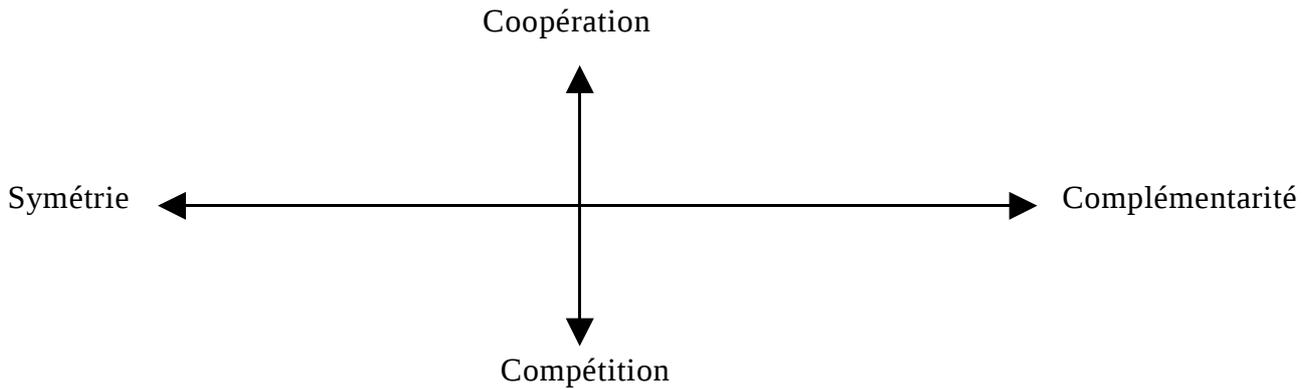
- 1) l'importance et le mode d'occupation de l'espace et de la présentation de soi
- 2) l'importance et le mode d'occupation de l'espace sonore
- 3) le respect ou non du schéma attendu
- 4) la stratégie interactionnelle utilisée.

L'influence mutuelle des paramètres discriminants

Le modèle d'analyse des types d'interactions se fonde donc en premier lieu sur les relations entre les deux paramètres principaux que sont la tendance à la symétrie ou à la complémentarité d'une part, et la tendance à la coopération ou à la compétition d'autre part. Il est important de noter qu'il s'agit toujours de tendance et non de type réalisable dans l'absolu puisqu'aucune interaction ne peut être considérée comme appartenant exclusivement à un type plutôt qu'à un autre en raison de sa complexité intrinsèque.

⁴⁵WATZLAWICK et al. op.cit. p.66

La relation entre les deux paramètres discriminants peut être schématisée de la manière suivante :



Chaque interaction trouve ainsi sa place en fonction de sa tendance sur l'un et l'autre axe sachant que le positionnement sur l'un des axes influence le positionnement sur l'autre axe. Ainsi, le positionnement sur l'axe symétrie/complémentarité influence la réussite de l'interaction principalement s'il n'est pas choisi ou assumé par l'utilisateur ou l'agent : un agent qui refuse par exemple la familiarité ou la proximité (marque d'une tendance symétrique) avec l'utilisateur qui la lui impose, va se placer aussitôt sur la tendance « compétition » de l'axe de la compétition/coopération dans le but de faire revenir l'interaction vers une tendance plus complémentaire. En revanche, si le positionnement sur l'axe symétrie/complémentarité est choisi et assumé, consciemment ou non, par les deux partenaires, alors la réussite de l'interaction va reposer sur le maintien du positionnement sur l'axe coopération/complémentarité. Ces tendances seront développées et précisées en III.2.1

Les éléments de typologie présentés ci-dessous prennent donc en compte les conséquences de cette influence mutuelle du positionnement d'un axe par rapport à l'autre.

III.2.ÉLÉMENTS POUR UNE TYPOLOGIE DES INTERACTIONS DE FACE-À-FACE :

Le schéma bi-axial met en évidence les deux tendances majeures qui président à la réalisation des interactions. Les deux paramètres principaux permettent de répartir les interactions en quatre types selon le tableau suivant :

Type	Symétrie	Complémentarité	Coopération	Compétition
1-Symétrique coopératif	+	-	+	-
2-Symétrique compétitif	+	-	-	+
3-Complémentaire coopératif	-	+	+	-
4-Complémentaire compétitif	-	+	-	+

Ce tableau appelle deux remarques :

1)La présence des signes « + » et « - » indique qu'aucun type ne peut être considéré comme appartenant totalement à une catégorie mais présente une tendance dominante vers cette celle-ci.

2)Toute interaction, et en particulier celles qui dépassent la moyenne de 41 secondes, est susceptible de changer de dominante, parfois radicalement, en cours de déroulement. Dans ces conditions, certaines interactions peuvent, le cas échéant, appartenir à deux types.

Chaque type est présenté sous la forme d'une fiche récapitulative qui développe l'organisation des paramètres principaux et secondaires, et donne des exemples de réalisation.

Chacun est ainsi défini et présenté dans la perspective d'une mise en évidence des éléments et des moments sensibles où la face peut être mise en danger ainsi que des stratégies mises en oeuvre.

Les différents types développés ci-dessous ont été classés par ordre de fréquence d'apparition, du plus rare au plus fréquent. Les deux premiers types sont très rares à l'état dominant mais plus fréquents à l'état minoritaire au cours d'une interaction, c'est pourquoi leurs caractéristiques ont été développées au même titre que celles des types fréquents.

L'état dominant se marque par la durée d'un type ou par sa récurrence au cours d'une même interaction. De même, sont minoritaires les types qui durent peu ou de manière sporadique durant une interaction donnée.

III.2.1.Type symétrique coopératif

Définition

L'interaction de type symétrique coopératif fait interagir l'agent et l'utilisateur qui se positionnent consciemment ou non à égalité relative dans une relation dont les caractéristiques sont proches de celles d'une interaction interpersonnelle dans un cadre non-professionnel et informel. Ils assument ce positionnement et le renforcent par une attitude coopérative commune aux deux partenaires qui tendent vers le même objectif.

Cas

Ce type est le plus rare en tant que dominant au sein de l'interaction : 2 cas sur 102. L'une des deux étant par ailleurs difficile à classer en raison de sa brièveté. Le type symétrique coopératif correspond à des interactions dans lesquelles l'utilisateur ne tient pas compte de la situation institutionnelle de l'agent mais sans que ce dernier cherche à faire revenir l'interaction vers le pôle complémentarité de l'axe. L'utilisateur s'adresse à l'agent en tant qu'individu et non en tant que représentant de l'institution. On peut citer notamment l'interaction 1106-I14, longue, pendant laquelle un utilisateur connu de l'agent lui présente son bébé de 4 mois.

La rareté de ce type d'interaction s'explique par le fait qu'il n'est pas censé trouver sa place dans le cadre de la bibliothèque. En revanche, la présence ponctuelle de ce type au sein d'interactions dont le type dominant est différent, comme en 2506-I11, renforce l'aspect convivial et humain de l'accueil de la bibliothèque.

L'enjeu réside alors dans le maintien de l'interaction dans le type.

Caractéristiques secondaires

Il est difficile de dégager des caractéristiques précises à partir de deux cas. On retiendra donc simplement les éléments qui ne se retrouvent pas dans les autres types d'interactions.

1)Le mode d'occupation de l'espace et de la présentation de soi :

La présentation de chaque partenaire se place dans le registre informel et se traduit principalement par des expressions du visage (avenantes, ouvertes et non-contraintes) ainsi que par la rencontre des regards et le sourire, plus que par le respect des schémas liés à la complémentarité. D'autre part, l'espace de l'agent est spontanément partagé et le franchissement du périmètre réservé n'est pas perçu comme une agression puisqu'il s'effectue à l'invitation de l'agent ou sans qu'il s'en montre dérangé.

La mise en danger de la face peut survenir en cas d'abus de la posture de partage de l'espace, c'est-à-dire soit par l'occupation abusive de l'espace par l'utilisateur, soit par la tentation de l'agent de maintenir l'utilisateur dans son périmètre d'action. Dans les deux cas, l'interaction change de type et relève alors de la symétrie compétitive.

2)Le mode d'occupation de l'espace sonore :

L'occupation de l'espace sonore s'effectue de manière à ce que chaque partenaire puisse s'exprimer librement, sans avoir à accélérer ni à ralentir le débit, sans avoir à élever ni baisser la voix. Les

chevauchements éventuels de paroles sont involontaires et n'empêchent pas le partenaire de pouvoir répéter son message qu'il parvient toujours à transmettre : l'autre partenaire le laisse reprendre la parole en montrant l'intérêt qu'il porte au message transmis. De plus, le rire est fréquemment utilisé.

Les risques pour la face de l'un ou l'autre partenaire résident principalement dans l'éventualité d'un épanchement trop personnel de la part d'un des interactants, qui se traduirait par un déséquilibre dans le volume de la prise de parole. Cette situation ferait glisser l'interaction vers le type de la symétrie complémentaire.

3)Le respect ou non du schéma attendu :

Le schéma attendu n'est pas respecté : aucune demande ni besoin n'est formulé réellement et aucune explication n'est fournie. Les deux phases d'expression et de satisfaction sont donc évincées. En revanche, si la phase de contact est présente mais amputée, la phase de congé, sans être complète, est riche en remerciements.

Le risque pour la face réside dans la difficulté à enclencher la phase de clôture de l'interaction qui normalement intervient en fin de phase de satisfaction. En l'absence de cette phase, la clôture devient délicate à faire intervenir.

4)La stratégie utilisée :

La stratégie utilisée consiste à éviter, chez l'un et l'autre interactant, certains contenus tels que ce qui pourrait rappeler directement le positionnement complémentaire pour rester dans une modalité plus informelle.

Le risque que présente cette stratégie pour la face réside dans la possibilité pour l'agent de ne pas percevoir la demande sous-jacente d'un usager ou de ne pas lui laisser la possibilité de la formuler puisqu'il s'agirait alors pour celui-ci de passer trop brutalement d'un type à l'autre.

III.2.2.Type symétrique compétitif

Définition

L'interaction de type symétrique compétitif fait interagir l'agent et l'utilisateur qui se positionnent pratiquement à égalité contre le gré de l'un, de l'autre ou éventuellement des deux. L'un n'assume pas ce positionnement et cherche à en inverser la tendance sur l'axe complémentarité/symétrie tandis que l'autre cherche à le maintenir. Les deux partenaires ont donc des attitudes compétitives contradictoires et poursuivent chacun un objectif différent.

Cas

On relève 3 interactions où ce type est dominant. Dans deux d'entre elles, l'agent ne souhaite pas se positionner vers le pôle symétrique et cherche à revenir vers le pôle complémentaire. Dans l'une d'entre elles, c'est au contraire l'agent qui cherche à engager la conversation avec un usager bien connu de lui qui feuillette des dépliants et qui ne semble pas vouloir répondre, du moins au début, avant le passage à une interaction de type symétrique coopératif. D'une manière générale, c'est l'utilisateur qui impose le positionnement en changeant l'orientation de la conversation en cours d'interaction vers un cadre informel. Ces usagers sont considérés par les agents comme des personnes qui ont simplement besoin de parler.

L'enjeu des interactions de ce type consiste à les faire évoluer vers le type complémentaire coopératif.

Caractéristiques secondaires

1)Le mode d'occupation de l'espace et de la présentation de soi

De la part de celui qui impose la symétrie, l'occupation de l'espace n'est pas intrusive et la présentation de soi n'est pas agressive puisqu'il s'agit d'inciter l'interactant à établir une relation informelle. Celui à qui elle est imposée, en revanche, peut chercher à éviter le regard de l'autre et

limite les expressions de son visage qui devient plus neutre au fur et à mesure du déroulement de l'interaction.

La mise en danger de la face peut survenir en cas d'occupation trop longue de l'espace réservé aux usagers et non pour cause d'intrusion dans celui de l'agent. Dans ce cas, la tendance compétitive en serait encore renforcée. De plus, la face de celui qui impose la symétrie est progressivement mise en danger par la relative indifférence marquée par l'autre partenaire de l'interaction.

2)Le mode d'occupation de l'espace sonore

Dans tous les cas, cette occupation est déséquilibrée au profit de celui qui impose la tendance symétrique. L'un des deux interactants parle plus que l'autre, avec un débit qui ne laisse souvent pas de moments d'expression réelle à l'autre, si ce n'est pour indiquer que ce dernier suit le discours qui lui est imposé. Celui à qui est imposée la symétrie réduit ses interventions sonores au minimum pour marquer son désaccord.

Le risque pour la face de celui qui subit cette symétrie vient de la difficulté à enrayer le processus imposé. Cette difficulté explique que deux de ces interactions, les plus typiques, soient parmi les plus longues : respectivement 3mn 12 et 2mn 36.

3)Le respect ou non du schéma attendu :

Le schéma est respecté dans les deux ou trois premières étapes lorsque l'utilisateur va imposer ensuite la symétrie à l'agent. Lorsque l'agent cherche à instaurer la symétrie, le schéma n'est pas respecté et l'agent passe à l'étape de satisfaction d'un besoin qui n'a pas été exprimé : il semble qu'il s'agisse plutôt dans ce cas d'une manière d'engager la conversation.

Le risque pour la face de celui qui subit la symétrie réside dans la perte de contrôle du déroulement de l'interaction. Cette perte provient de la difficulté à atteindre la phase de clôture de la satisfaction qui est sans cesse remise. La phase de congé est d'ailleurs escamotée et l'interaction se termine en queue de poisson, ce qui ajoute à la menace de la face : d'une part, de l'agent dont le rôle de dispensateur de l'information n'est pas pris en compte, et d'autre part, de l'utilisateur qui perçoit que son discours n'est pas écouté avec l'attention qu'il souhaiterait.

4)La stratégie utilisée :

Les deux interactants utilisent une stratégie différente : celui qui impose la symétrie détourne la phase d'explication de son besoin pour ajouter des éléments qui n'y ont en réalité pas trait et s'éloignent chaque fois davantage du sujet initial. Celui à qui est imposée la symétrie évite l'affrontement direct.

Le risque pour la face de celui qui impose la symétrie vient de ce qu'il finit par comprendre que ce qu'il dit n'intéresse pas son partenaire interactionnel, ce qui nuit à l'image qu'il se fait de lui-même. A l'opposé, l'autre partenaire prend le risque de laisser perdurer une situation qui le place en position d'impuissance par l'utilisation prolongée d'une stratégie qui ne trouve son efficacité que sur la durée.

Néanmoins, la plupart des agents préfèrent laisser s'exprimer ces personnes plutôt que couper court trop rapidement à la discussion, pour autant qu'aucun autre usager ne se trouve en attente de renseignements. En effet, les laisser parler 2 ou 3 minutes ne dérange pas les agents outre mesure et permet aux usagers concernés d'échanger un peu avec une autre personne et de se sentir écoutés, donc de maintenir la face.

III.2.3.Type complémentaire compétitif

Définition

L'interaction de type complémentaire compétitif fait interagir l'agent et l'utilisateur qui se positionnent contre le gré de l'un en position haute (agent) et basse (utilisateur). Dans tous les cas observés, c'est l'utilisateur qui n'assume pas ce positionnement et cherche à en inverser la tendance sur l'axe complémentarité/symétrie tandis que l'agent cherche à le maintenir. Les deux partenaires ont donc des attitudes contradictoires et poursuivent chacun un objectif différent.

Cas

Sur les 102 interactions observées, on relève 30 cas dont le type majoritaire est complémentaire compétitif. Plus de la moitié de ces interactions se sont déroulées le jour de la grève, le reste étant réparti sur les 3 autres jours.

On relève deux sous-types principaux : d'une part, les interactions où les usagers considèrent l'agent comme un distributeur d'information, sans prendre en compte son caractère humain et, d'autre part, les interactions où l'agent se trouve dans l'impossibilité de donner satisfaction à l'utilisateur, ce qui suscite le mécontentement de ce dernier.

Il est à noter que seules les interactions brèves (moins de 8s) relèvent de ce seul type. Pour les autres, ce type n'y est que majoritaire.

L'enjeu des interactions de ce type consiste à les faire évoluer vers le type complémentaire coopératif.

Caractéristiques secondaires

Les caractéristiques développées ci-dessous ne se retrouvent pas toutes dans les interactions de ce type. De plus, lorsqu'elles le caractérisent, elles ne sont pas obligatoirement présentes sur toute la durée de l'interaction concernée.

1) Le mode d'occupation de l'espace et de la présentation de soi

Ces interactions se caractérisent d'abord par une occupation du périmètre de l'agent sans son consentement et sans y avoir été invité, soit par la présence d'objets tels que sacs, casques ou canettes, soit par la présence des mains, des bras ou de la tête de l'utilisateur et de leur mouvement dans ce même périmètre. L'autre caractéristique réside dans l'absence de sourire et d'accroche du regard.

Ces actions constituent clairement des actes menaçants pour la face des agents concernés dont la position est clairement contestée. Cependant, l'utilisateur qui agit de cette manière prend également le risque de voir l'agent ignorer sa tentative d'intimidation, de provocation ou de mépris, ce qui menacerait sa face telle qu'il a voulu la présenter.

L'indifférence marquée par un visage neutre reste l'attitude choisie par tous les agents dans des cas comme ceux-ci.

2) Le mode d'occupation de l'espace sonore :

L'utilisateur marque dans de nombreux cas sa volonté de garder le contrôle de l'interaction d'abord par le refus de laisser l'agent occuper seul l'espace sonore, même s'il s'agit de donner une explication longue. Sa volonté d'occuper l'espace sonore se marque par la répétition fréquente de termes qui expriment son accord ou sa compréhension de ce que dit l'agent. Ces termes sont énoncés en grand nombre et à des moments peu propices, en chevauchant les paroles de l'agent et/ou sur un ton légèrement méprisant ou qui souligne l'évidence de l'information qui est fournie. L'utilisateur utilise aussi le volume de sa voix pour couvrir éventuellement celle de l'agent. Enfin, l'utilisateur peut reprendre les paroles de l'agent en une série de réparties rapides destinées à mettre l'agent en difficulté et lui montrer qu'il a tort ou que l'information qu'il donne est erronée, comme en 2506-16. La face de l'agent est mise à mal par la contestation de sa position dans l'espace sonore. Le risque principal pour le maintien de leur face ne réside cependant pas dans la possibilité pour l'utilisateur de parvenir à occuper la plus grande partie de l'espace sonore, ce qui ne l'avancerait à rien puisqu'il n'obtiendrait pas son information ; il réside dans la réussite du parasitage du discours de l'agent au par les détails du cas personnel de l'utilisateur, en privilégiant les aspects impossibles à satisfaire de la demande et non ceux pour lesquels l'agent peut apporter son aide. Car le maintien de la face de l'utilisateur tient à la satisfaction de son besoin ou à défaut, à sa capacité à obtenir une forme de satisfaction malgré des impossibilités flagrantes.

Il est à noter qu'à l'inverse, dans quelques cas, l'utilisateur cherche à réduire la durée de l'interaction au maximum et à réduire par là même sa propre occupation de l'espace sonore. Il s'agit d'utilisateurs contraints d'effectuer une démarche d'information et qui souhaitent se débarrasser au plus vite de cette corvée qui les rend mal à l'aise. Leur rapidité est cause de la compétitivité.

3) Le respect ou non du schéma attendu:

Lorsque l'interaction appartient dès le début à ce type, deux possibilités fréquentes peuvent se présenter : soit l'utilisateur respecte le schéma attendu d'une manière qui s'avère contrainte et qui est contredite par son attitude ou le ton de sa voix, soit le schéma n'est pas respecté et l'utilisateur commence l'interaction à l'étape de l'expression sans répondre à la salutation de l'agent et sans proposer de formule de contact.

D'autre part, dans les interactions de plus de 15s environ, il arrive aussi que la phase d'expression soit répétée sous diverses formes à la fin de chaque phase de « satisfaction » (qui serait ici d'insatisfaction) pour essayer d'obtenir quelque chose de l'agent. Cette phase peut aussi être répétée à l'initiative de l'agent lorsqu'il tente de trouver un élément susceptible d'être fourni à l'utilisateur ou pour éviter les malentendus.

Dans le cas d'interactions de moins de 5s, seules les phases d'expression et de satisfaction sont présentes, avec une amorce de congé.

Enfin, dans la plupart des cas observés, le schéma de congé est partiellement ou totalement escamoté, sauf si l'utilisateur a obtenu en partie satisfaction. Dans ce cas, c'est le remerciement qui est le plus fréquent, alors que la salutation reste le plus souvent manquante.

L'absence partielle de respect du schéma fragilise la face de l'agent qui risquerait alors, pour garder la face, de vouloir rappeler les règles minimales de la politesse et de la considération à son interlocuteur. Or il n'en est rien : l'agent au contraire renouvelle la phase de satisfaction pour autant qu'il puisse fournir un élément utile à l'utilisateur, en se déplaçant si nécessaire, comme dans le cas des problèmes liés aux machines et au monnayeur.

4) La stratégie utilisée

L'utilisateur utilise plusieurs stratégies pour obtenir satisfaction à sa demande : il peut détourner la phase de reformulation de son besoin pour ajouter à plusieurs reprises des éléments à sa demande initiale en espérant que ceux-là au moins seront comblés. Il peut aussi effectuer une réclamation masquée derrière une demande, en particulier en cas de grève et détourner cette fois la phase d'expression elle-même. En revanche, les réclamations directes telles que « l'ascenseur ne marche pas » sont très rares.

L'agent, quant à lui, pratique d'une part l'évitement de la confrontation directe et d'autre part la recherche active d'une solution à l'un des aspects de la demande ou d'une proposition de remplacement. Il pratique aussi la clarification pour dissiper tout malentendu en relançant la phase d'expression chez l'utilisateur.

Le risque pour l'utilisateur est de perdre la face en n'obtenant pas satisfaction et pour l'agent de ne pas donner satisfaction. Chercher une solution de remplacement permet à l'utilisateur de pouvoir partir la tête haute et à l'agent d'avoir fait oeuvre utile. On constate ainsi que les interactions engagées sous les auspices les plus agressifs se terminent cependant de manière presque coopérative si l'agent a pu donner satisfaction à l'utilisateur de quelque manière que ce soit, comme en 1706-I26. Dans ces conditions, on assiste même au recours à la réparation chez l'un ou l'autre des interactants.

III.2.4. Type complémentaire coopératif

Définition

L'interaction de type complémentaire coopératif fait interagir l'agent et l'utilisateur qui se positionnent consciemment ou non en position haute (agent) et basse (utilisateur). Ils assument ce positionnement et le renforcent par une attitude coopérative commune aux deux partenaires qui tendent vers le même objectif.

Cas

Ce type nettement majoritaire se rencontre dans 73 interactions sur 102. Il regroupe donc des interactions brèves et longues sur tous les sujets. On distingue cependant deux sous-types principaux : les interactions simples qui concernent des besoins communément éprouvés, dont la satisfaction est standardisée et dont la durée est inférieure ou égale à 21s ; et les interactions

complexes qui demandent une adaptation à un cas particulier et qui se divisent en deux groupes : celles qui durent de 22s à 1 minute et les autres. Les interactions appartenant à ce dernier groupe sont toutes composées de moments dont la tendance s'éloigne du type majoritaire.

On distingue donc trois groupes par ordre de fréquence décroissante : groupe A, interactions simples courtes (42 interactions), groupe B, interactions complexes moyennes (14 interactions), groupe C, interactions complexes longues (27 interactions). Le groupe A est constitué principalement de demandes qui concernent la localisation des toilettes, de l'auditorium ou d'un département. Le groupe C comprend les interactions les plus difficiles à satisfaire.

L'enjeu de ces interactions consiste à maintenir le type complémentaire coopératif dans la durée.

Caractéristiques secondaires

Certaines caractéristiques sont liées au groupe auquel appartient l'interaction tandis que d'autres sont partagées par les trois groupes dans les mêmes limites que pour le type précédent, à savoir qu'elles ne se retrouvent pas dans la totalité des interactions de ce type. De même, elles ne sont pas obligatoirement présentes sur toute la durée de l'interaction concernée.

1)Le mode d'occupation de l'espace et de la présentation de soi

Les trois groupes sont caractérisés par l'absence d'intrusion intempestive dans le périmètre spatial de l'agent, ce qui n'empêche pas celui-ci d'inviter l'utilisateur à y pénétrer, par exemple pour regarder l'écran. Les deux partenaires de l'interaction se présentent généralement de manière avenante et souriante, sans volonté apparente de remettre en cause le positionnement de chacun. Dans ces conditions, la gestuelle utilisée tant par l'un que par l'autre sert l'objectif de clarification de l'explication donnée, comme lorsqu'il s'agit d'indiquer ou de montrer qu'on a compris l'endroit où se trouve l'espace recherché.

Il est à noter que dans près d'un tiers des interactions, la présentation avenante de l'utilisateur tient lieu, entièrement ou partiellement, de prise de contact et que le sourire permet d'adoucir l'absence de formule de salutation.

Le risque pour la face des interactants survient lorsque l'agent ne peut satisfaire le besoin de l'utilisateur et que celui-ci montre son étonnement, sa déception ou son mécontentement : dans ces conditions, l'agent peut craindre pour sa face même s'il n'est pas responsable du manquement constaté.

2)Le mode d'occupation de l'espace sonore

La configuration coopérative se caractérise également par une occupation déséquilibrée de l'espace sonore au profit de l'agent qui fournit les explications durant la phase de satisfaction. Cependant, et contrairement à ce qui se produit pour le type compétitif, les deux partenaires acceptent ce déséquilibre, même si des différences apparaissent en fonction du groupe auquel appartient l'interaction. Si dans le groupe A, l'utilisateur intervient peu dans le courant de la phase de satisfaction, dans les groupes B et C, l'utilisateur intervient beaucoup plus. Soit il indique régulièrement qu'il a compris mais sans intention de parasiter le déséquilibre de l'occupation sonore, soit il développe et répète la phase d'expression en l'approfondissant. On constate aussi que, malgré les chevauchements de parole, l'utilisateur ne paraît pas déterminé à modifier le positionnement qu'il occupe ; il se contente de montrer son intérêt et/ou sa compréhension. Cependant, ces périodes de répétition de demandes constituent les points d'ancrage possibles d'un glissement vers un autre pôle sur les deux axes.

La menace pour la face des interactants se situe donc dans la contestation de la prééminence de l'agent par un gonflement artificiel de la phase d'expression. L'agent se retrouve alors obligé d'écouter des doléances, des conseils ou des suggestions, et n'est plus en position d'apporter son aide ou son expertise sur un point particulier. Cette situation peut être gratifiante pour l'utilisateur qui est alors en position élevée tandis que l'agent perd le contrôle de l'interaction puisqu'il ne peut plus la clore.

3)Le respect ou non du schéma attendu

Concernant la phase de contact, deux situations se présentent principalement : soit l'utilisateur entame l'interaction en escamotant la phase de contact, ce qui se produit parfois pour le groupe A mais

rarement pour les groupes B et C, soit l'utilisateur respecte partiellement ou totalement cette première phase. Les phases d'expression et de satisfaction sont toujours présentes : évidemment brèves pour le groupe A, elles sont relativement équilibrées pour le groupe B, tandis que le groupe C voit un déséquilibre important en faveur de la phase de satisfaction dans de nombreux cas, ou, moins fréquemment, connaît une suite de précisions en cascade. Dans tous les cas, la position haute de l'agent est respectée globalement et sur la durée. La phase de congé est respectée partiellement ou totalement et s'accompagne de remerciements dans la moitié des interactions.

La menace pour la face des partenaires de l'interaction survient dans les interactions dont le thème n'est ni la localisation ni la réponse à une question thématique mais implique une adaptation à un problème personnel. Dans ces conditions, le besoin de l'utilisateur peut n'être pas pleinement satisfait, ou, s'il l'est, pas de la manière attendue. C'est pourquoi l'utilisateur, plutôt que de s'en tenir à cet état de fait, peut chercher à obtenir quelque chose que ne peut pas lui donner l'agent ; l'utilisateur répète alors la phase d'expression de plusieurs manières différentes dans le but d'obtenir satisfaction et l'interaction glisse vers la compétitivité.

4) La stratégie utilisée

Dans les interactions du groupe A, aucune stratégie, à proprement parler, n'est vraiment décelable et tant le schéma que les formules attendues sont plus fréquemment utilisés par l'agent et par l'utilisateur. En revanche, les interactions des groupes B et surtout C voient l'agent recourir à des stratégies d'évitement : il s'agit de ne pas rebondir sur les erreurs ou les manquements de l'utilisateur et de ne pas les lui faire remarquer. De plus, lorsque l'agent n'est pas en mesure de donner satisfaction à l'utilisateur, il cherche à lui fournir d'autres éléments connexes, comme en 0807-I33 où l'agent explique à l'utilisateur comment trouver l'information qui lui évitera de se déplacer en vain une autre fois. L'agent peut aussi parfois proposer une réparation comme en 0807-I2 où le couple ne peut s'abonner mais repart avec un document. Près du tiers des interactions de ce type s'engagent sous une forme plus ou moins compétitive qui est désamorcée par l'attitude de l'agent du fait qu'il cherche réellement à satisfaire le besoin de l'utilisateur d'une manière ou d'une autre et l'engage à nouveau vers la coopération.

L'utilisateur, pour sa part, pratique l'évitement de la réclamation directe et la clarification des malentendus possibles.

En l'absence de ces stratégies, les partenaires risquent en effet de glisser vers la compétition : d'une part, la face de l'utilisateur est menacée si l'agent ne lui semble pas faire ce qu'il peut pour le satisfaire ; d'autre part, celle de l'agent est menacée si l'utilisateur refuse d'accorder du crédit à l'action de celui-là. Un autre risque pour la face de l'agent réside dans la tentation chez l'utilisateur de faire glisser l'interaction vers le pôle symétrique contre le gré de l'agent.

III.2.5. Tableau récapitulatif

Ce tableau récapitule de manière succincte les principales caractéristiques des types d'interactions, sans tenir compte des cas particuliers. Il met en évidence les grandes tendances qui se retrouvent dans le déroulement d'une interaction ainsi que les principaux éléments qui permettent d'empêcher de faire glisser l'interaction vers un type plus symétrique ou plus compétitif et donc potentiellement dangereux.

Caractéristiques Type	symétrique coopératif	symétrique compétitif	complémentaire compétitif	complémentaire coopératif
Occupation de l'espace Présentation de soi	-intrusion acceptée, voire sollicitée -présentation avenante, sourire	-pas d'intrusion -présentation avenante, sourire (usager) -neutralisation de la présentation (agent)	-intrusion physique -présentation peu avenante (usager) -présentation avenante (agent)	-pas d'intrusion -présentation avenante, sourire (agent, usager)
Occupation espace sonore	-égalité de l'occupation	-déséquilibre en faveur de l'usager	-déséquilibre en faveur de l'agent -tentatives de parasitage du déséquilibre (usager)	-déséquilibre en faveur de l'agent -acceptation du déséquilibre (usager)
Respect du schéma attendu	contact : oui ou partiel expression : non satisfaction : non congé : oui	contact : oui expression : oui satisfaction : oui congé : non	contact : partiel ou absent expression : oui satisfaction : oui congé : partiel ou absent	contact : oui ou partiel expression : oui satisfaction : oui congé : oui ou partiel
Stratégie utilisée	-évitement de formes et sujets qui pourraient provoquer un retour au type complémentaire (agent et usager)	-détournement de la phase d'expression (usager) -évitement de l'affrontement direct (agent et usager)	-évitement du conflit direct (agent et usager) -recherche d'éléments connexes de satisfaction (agent) -réparation (agent et usager) -détournement de la phase d'expression (usager)	-évitement (agent) -réparation (usager) -recherche d'éléments de satisfaction (agent)

III.2.6. Les limites de la typologie et de ses applications

Bien que l'analyse présentée dans cette étude se donne pour objectif de fournir des éléments de typologie et de réflexion réutilisables et applicables dans d'autres lieux et circonstances, il convient de préciser certaines limites de ce travail.

La première limite concerne la participation de l'enquêteur à la collecte de l'information et son impact sur sa qualité. Malgré toutes ses précautions, l'observateur ne peut manquer d'être un perturbateur et de modifier d'une manière ou d'une autre l'objet ou la situation observée. De plus, la familiarité acquise progressivement avec le terrain et les acteurs peut fausser le jugement en empêchant la prise de recul nécessaire à l'analyse objective. Acteur de terrain, l'enquêteur ne peut manquer de se sentir partie prenante et d'être parfois sollicité par les agents observés, au moment où il devrait au contraire s'abstraire.

D'autre part, l'application des résultats de l'analyse à d'autres contextes et le transfert du modèle développé à d'autres situations doit être effectué en gardant à l'esprit certaines caractéristiques des conditions d'observation. En effet, les interactions effectuées à la BML sont strictement séparées par types et par guichet (cf. présentation du service du public en annexe 6) : les interactions d'accueil ne sont ainsi pas mêlées aux opérations de prêt et de retour, ni même au standard comme cela peut être le cas notamment dans des bibliothèques de moindre taille. La possibilité de devoir interagir de plusieurs manières à un même guichet et à propos de plusieurs objets différents ne peut manquer d'avoir une influence sur une typologie. Le modèle d'analyse reste utilisable mais les catégories gagnent à être adaptées à ces nouvelles situations. En outre, le public de la BML est extrêmement varié et n'est pas celui d'une bibliothèque universitaire dans laquelle les interactions peuvent présenter d'autres spécificités qui ne sont pas abordées dans cette étude. Pour tenter de pallier ces restrictions inévitables dans un travail marqué par le terrain sur lequel il s'est développé, nous nous sommes intéressés davantage aux formes de l'interaction, à ses schémas, ses objectifs et son déroulement plutôt qu'à ses contenus pour pouvoir retrouver des éléments analysables et réapplicables dans d'autres circonstances et lieux.

Enfin, cette typologie ne s'attache qu'aux aspects purement interactionnels et non aux connaissances qui sont nécessaires aux agents pour donner satisfaction aux usagers. Elle ne tient pas compte de la nécessité de maîtriser les compétences bibliothéconomiques, administratives ou technologiques sans lesquelles il n'est pas possible de remplir la fonction d'accueil et de se sentir capable de la tenir.

Conclusion

Dans le cadre restreint d'une interaction de quelques secondes se joue la satisfaction d'un usager et une image de la bibliothèque, plusieurs dizaines de fois par jour. La réussite des interactions dans les bureaux d'accueil constitue un enjeu de première importance pour l'image mais aussi pour l'impact de l'action de la bibliothèque auprès du grand public. Ces échanges quotidiens paraissent à la fois si évidents et si simples qu'il peut sembler délicat d'étudier la « réussite » de leur réalisation.

Dans ces conditions, qu'est-ce donc qu'une interaction réussie ? La réussite des interactions dans les bureaux d'accueil passe avant tout par le maintien de la face de chacun des partenaires : celui qui sauvegarde la sienne sauvegarde aussi celle de l'autre dans un jeu où l'équilibre est crucial. Sauver la face, donc, mais pas aux dépens de celle de l'autre. Il s'agit bien ici de ne mettre personne en danger et d'éviter toute réaction brutale qui n'engendrerait qu'une réponse agressive en retour. Il convient donc aussi de désamorcer tout « face threatening act », toute agressivité initiale repérée, pour éviter l'échec de l'interaction d'où se retireraient deux insatisfaits aux faces mises à mal.

Ainsi, l'analyse d'une centaine d'interactions réparties sur plusieurs jours a permis de mettre en évidence leurs différentes caractéristiques ainsi que les mécanismes à l'oeuvre pendant le déroulement de chacune d'entre elles. Nous avons pu dégager quatre types principaux qui peuvent exister seuls ou combinés au sein d'une même interaction, ainsi que les éléments nécessaires au maintien de chacune d'entre elles sur les deux axes symétrique/complémentaire et coopératif/compétitif : ceux-ci sont complexes et s'influencent mutuellement. Enfin, nous avons mis en évidence certaines des stratégies utilisées par les usagers et les agents pour parvenir à maîtriser ces éléments ainsi que le positionnement qui les intègre dans le cadre d'une bibliothèque précise.

Par conséquent, la connaissance des éléments sur lesquels chaque interactant peut jouer pour maintenir sa face s'avère capitale afin de parvenir à les maîtriser. La conscience de l'enjeu de chaque interaction et de son positionnement sur le repère bi-axial permet ainsi de sensibiliser les interactants à la situation d'interaction et aux glissements possibles. Enfin, la connaissance des stratégies susceptibles d'être utilisées par l'utilisateur permet d'apprendre à les reconnaître, de lire le plan parfois inconscient que suit l'utilisateur, de mieux répondre aux demandes masquées (à dessein ou non) des usagers et de mieux parer aux éventuelles mises en difficulté. Plus généralement, il s'agit surtout de fournir quelques outils destinés à développer et à renforcer chez les agents une attitude réflexive sur leur propre pratique, même si elle semble de prime abord difficile à cerner et à rationaliser.

C'est ainsi que la complexité même des interactions et le recours à des stratégies spécifiques montrent la nécessité de mettre en lumière les fondements théoriques et les applications pratiques de ce qui est généralement perçu de manière empirique et transmis par voie la plus souvent mimétique. Nous nous fondons sur l'idée selon laquelle les stratégies utilisées de manière intuitive par les agents peuvent être analysées et comparées, leur appropriation enseignée. De même, les stratégies nécessaires à la réussite des interactions de l'accueil peuvent être transmises, qu'il s'agisse d'un apprentissage mimétique ou réflexif. Dans cette perspective, les éléments de la typologie présentée dans cette étude ont été déterminés afin de pouvoir constituer une base de travail pour une réflexion sur les interactions et sur leurs paramètres et caractéristiques, dans un environnement et un cadre donnés. Elle est susceptible d'être adaptée à d'autres situations, notamment celles des accueils multiples. D'autre part, l'approfondissement des stratégies des usagers constitue une autre orientation de recherche dans ce domaine : mieux connaître les techniques volontairement employées ou non par les usagers de l'accueil ouvre des possibilités nouvelles de réponses et de réactions.

Enfin, si cette étude s'arrête à la composition et au fonctionnement des interactions, de nombreux aspects qui doivent être pris en compte dans leur réussite n'ont pu être développés,

notamment une analyse plus fine de nombreux aspects non-verbaux qu'il aurait fallu filmer pour mieux les prendre en compte permettraient d'enrichir le résultat de ces analyses.

Parvenu au terme de cette étude, nous sommes ainsi amenés à constater que d'autres éléments qui contribuent à la réussite des interactions restent encore à étudier. De nombreuses perspectives s'ouvrent en effet dans des directions différentes mais complémentaires : des travaux plus polémiques sur la notion d'objet en sociologie, constituent un axe de réflexion qui permettrait de s'interroger sur les origines problématiques de ce que Latour nomme le « petit " je ne sais quoi " qui vient disloquer l'interaction »⁴⁶. On peut aussi s'interroger sur l'importance de la proxémie, paramètre qui joue un rôle capital dans toutes les interactions, notamment concernant son implication dans le glissement d'une interaction donnée sur l'axe bi-axial. Également, le cadre plus général de l'ergonomie globale de l'espace dans lequel se déroulent les interactions n'a été qu'évoqué tout au long de cette analyse alors que l'étude de son impact sur les déplacements des interactants et sur la construction des représentations de chacun d'eux permettrait d'affiner les analyses précédentes et de dégager de nouveaux paramètres à prendre en compte dans la réussite de l'interaction. Enfin, d'une manière plus générale, le rôle des représentations symboliques de l'utilisateur comme de l'agent dans la réussite de ces interactions constitue une piste de perspective prometteuse.

⁴⁶LATOUR, B. Une sociologie sans objet ?, *Sociologie du travail*, 1994.

Bibliographie

Cette bibliographie est classée par thèmes.

1.L'accueil en bibliothèque.....	53
1.1.L'image de la bibliothèque.....	53
1.2.Accueillir les publics.....	53
1.3.Les agents.....	54
2.L'approche marketing.....	54
3.L'approche sociologique.....	54
3.1.Introduction aux méthodes sociologiques.....	54
3.2.Théories.....	55
3.3.Enquêtes.....	55

1.L'accueil en bibliothèque

1.1.L'image de la bibliothèque

CHARENTREAU, Anne-Marie et LEMAÎTRE, Renée. *Drôles de bibliothèques : Le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*. Paris: Editions du cercle de la librairie, 1993. 415p. ISBN 2-7654-0520-4.

EVANS, Christophe. La bibliothèque dans la société contemporaine. In MOUREN, Raphaëlle et FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre. L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale, *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1980, t.5, n°6, p.265-299 [consulté le 19 mai 2008] URL: <<http://bbf.enssib.fr>>. ISSN 0006-2006.

PEIGNET, Dominique. *Le métier de bibliothécaire*. Paris: Editions du cercle de la librairie, 2007. p.37-55. ISBN 978-2-7654-0957-1.

1.2.Accueillir les publics

BERNABEU, Yves et SIEGRIST, Delphine. *L'accueil des publics en difficulté*. Paris: Demos, 2002, 140p. (Les pratiques Demos) ISBN 2-910157-64-4.

DIAMENT, Nic (dir.) et al. *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne: Institut de formation des bibliothécaires, 1997. 198p. ISBN 2-910966-05-4.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e éd. revue et mise à jour. Paris: Editions du cercle de la librairie, 1999. 442p. ISBN 2-7654-0777-0.

FRANCE. Ministère de la Culture. Direction du livre et de la lecture. Fédération française de coopération entre bibliothèques. *Bibliothèques publiques & personnes handicapées*. 3e éd. revue et mise à jour. Paris: Direction du livre et de la lecture, 1998. 100p. ISBN 2-907420-44-5.

FRANCE. Ministère de la Fonction publique et des réformes administratives. Direction générale de l'administration et de la Fonction publique. *Pour un meilleur accueil dans les services publics*. Paris: Direction générale de l'administration et de la Fonction publique, 1994. 47p.

France qualité publique. *L'accueil et la relation usagers/clients/citoyens - service public*. Paris: La Documentation française, 2004. 268p. ISBN 2-11-005668-1.

JEANNOT, Gilles. *Les usagers du service public*. Paris: PUF, 1998. 126p. ISBN 2-13-049061-1.

MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Concevoir des documents de communication à l'intention du public*. Villeurbanne: ENSSIB, 2001. 287p. (La boîte à outils ; 12) ISBN 2-910227-35-9.

Observatoire permanent de la lecture publique à Paris. *Publics, quelles attentes ? Bibliothèques, quelles concurrences ? Actes du colloque du 24 juin 2004* [en ligne]. Bibliothèque publique d'information/Centre Georges Pompidou, 2005. 82p. [consulté le 22 mai 2008] URL : <<http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/>>. ISBN 2-84246-090-1.

1.3. Les agents

Association des bibliothécaires français. *Renseignements aux usagers : informer et rechercher, le bibliothécaire au service du lecteur, manuel à l'usage des bibliothécaires et futurs bibliothécaires*. Paris: ABF, 2005, vol.5, 160p. (Médiathèmes ; 6) ISBN 2-900177-25-1.

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris: Bibliothèque publique d'information/Centre Georges-Pompidou, 1995. 248p. ISBN 2-902706-96-0.

CALENGE, Bertrand (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris: Editions du cercle de la librairie, 2004. 314p. ISBN 2-7654-0890-4.

LE BOTERF, Guy. *De la compétence : essai sur un attracteur étrange*. Paris: Editions d'organisation, 1994. 175p. ISBN 2-7081-1753-X.

MOURABY, Claire. Apprendre à transmettre. Un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2005, t.50, n°6, p.80-89. [consulté le 17 mai 2008] URL : <<http://bbf.enssib.fr>>. ISSN 0006-2006.

2. L'approche marketing

BOISDEVESY, Jean-Claude, *Le marketing relationnel*, 2e éd. Paris: Editions d'organisation, 2001. 202p. ISBN 2-7081-2617-2.

KOTLER, Philip et DUBOIS, Bernard. *Marketing management*. Paris: Publi-union, 2000. 790p. ISBN 2-85790-123-2.

EIGLIER, Pierre et LANGEARD, Eric. *Servuction : le marketing des services*. Paris: McGraw-Hill, 1987, 202p. ISBN 2-7042-1127-2.

LENDREVIE, Jacques, LÉVY, Julien et LINDON, Denis. *Mercator*. 7e éd. Paris: Dalloz, 2003. 1168p. ISBN 2-247-06382-9.

QUATREBARBES, Bertrand de. *Usagers ou clients ? Marketing et qualité dans les services publics*. Paris: Editions d'organisation, 1996. 354p. ISBN 2-7081-1878-1.

SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris: Editions du cercle de la librairie, 1992. 132p. ISBN 2-7654-0507-7.

SALAÜN, Jean-Michel et MUET, Florence. *Stratégie marketing des services d'information : Bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2001. 221p. ISBN 2-7654-0794-0.

3. L'approche sociologique

3.1. Introduction aux méthodes sociologiques

ARBORIO, Anne-Marie et FOURNIER, Pierre. *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*. Paris: Armand Colin, 2005. 127p. ISBN 2-200-34169-5.

BERTHELOT, Jean-Michel. *L'intelligence du social : le pluralisme explicatif en sociologie*. Paris: Presses universitaires de France, 1990. 249p. ISBN 2-13-043184-4.

BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris: Nathan, 1992. 125p. ISBN 2-09-190652-2.

MARTIN, Olivier. *L'enquête et ses méthodes : l'analyse des données quantitatives*. Paris: Armand Colin, 2005. 126p. ISBN 978-2200340292.

POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2005. 350p. (Les cahiers de l'ENSSIB ; 2) ISBN 2-910227-56-1.

QUIVY, Raymond et VAN CAMPENHOUDT, Luc. *Manuel de recherches en sciences sociales*. 3e éd. entièrement revue et augmentée. Paris: Dunod, 2006. 256p. ISBN 2-10-050039-2.

SINGLY, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris: Armand Colin, 2005. 126p. ISBN 978-2200341084.

VAN CAMPENHOUDT, Luc. *Introduction à l'analyse des phénomènes sociaux*. Paris: Dunod, 2001. 261p. ISBN 2-10-005511-9.

3.2. Théories

BORZEIX, Anni. L'implicite, le contexte et les cadres : à propos des mécanismes de l'interprétation. *Le travail humain*, 1994, vol. 57, n° 4, p. 331-343. ISSN 0041-1868.

BOURDIEU, Pierre. *Le sens pratique*. Paris: Editions de Minuit, 1980. 475p. ISBN 2-7073-0298-8.

BOUDON, Raymond et BOURRICAUD, François. *Dictionnaire critique de la sociologie*. 3e éd., Paris: Presses Universitaires de France, 2004. 714p. ISBN 213054424X.

BROWN, Penelope et LEVINSON, Stephen. Universals in language usage : Politeness phenomena. In GOODY, Esther. *Questions and politeness : strategies in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978. 56-289 p. ISBN 0521217490.

GOFFMAN, Erving. *Les rites d'interactions*. Paris: Editions de Minuit, 1974. 230p. ISBN 2-7073-0022-5.

GOFFMAN, Erving. *La mise en scène de la vie quotidienne, la présentation de soi*. Paris: Editions de Minuit, vol.1, 1973. 251p. ISBN 2-7073-0014-4.

GOFFMAN, Erving. *La mise en scène de la vie quotidienne, les relations en public*. Paris: Editions de Minuit, vol.2, 1973. 371p. ISBN 2-7073-0063-2.

GOFFMAN, Erving, BATESON, Gregory et BIRDWHISTELL, Ray. *La nouvelle communication*. 2e éd. revue et corrigée. Paris: Editions du Seuil, 2000. 390p. ISBN 2-02-042784-2.

GUMPERZ, John. *Engager la conversation : introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. Paris: Editions de Minuit, 1989. 185p. (Le sens commun) ISBN 2-7073-1286-X.

HALL, Edward. *La dimension cachée*. Paris: Editions du Seuil, 1978. 254p. (Points Essais) ISBN 2-02-004776-4.

HYMES, Dell Hathaway. The ethnography of speaking. In GLADWIN, Thomas et STURTEVANT, William Curtis. *Anthropology and human behavior*. Washington: The Anthropological Society of Washington, 1962. p. 13-53.

JOSEPH, Isaac. *Erving Goffman et la microsociologie*. Paris: PUF, 2002. 128p. (Philosophies) ISBN 2-13-053504-6.

JOSEPH, Isaac et JEANNOT, Gilles. *Métiers du public, les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*. Paris: CNRS Editions, 1995. 416p. (Recherche et entreprise) ISBN 2-271-05278-5.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*. Paris: Armand Colin, vol.1, 1990. 315p. (Linguistique) ISBN 2-200-31274-1.

LATOURET, Bruno. Une sociologie sans objet ? remarques sur l'interobjectivité. *Sociologie du travail*, 1994, n° 4, p. 587-607. ISSN 0038-0296.

MIRIBEL, Marielle de. Les rites d'inscription du lecteur. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2000, n°4, p.18-26. [consulté le 17 mai 2008] URL: <<http://bbf.enssib.fr>>. ISSN 0006-2006.

VION, Robert. *La communication verbale : analyse des interactions*. Paris: Hachette supérieur, 1992. 302p. (Hachette universitaire communication) ISBN 2-01-018817-9.

WATZLAWICK, Paul, BEAVIN, Janet et JACKSON, Don. *Une logique de la communication*. Paris: Editions du Seuil, 1972. 285p. (Points) ISBN 2-02-005220-2.

3.3. Enquêtes

BLANC, Catherine. Les échanges au guichet. *Recherches et Prévisions*, 1996, n°45, p.1-34. ISSN 1149-1590.

Commissariat général du plan, Secrétariat d'Etat à la Recherche. *Le service public en recherche : Quelle modernisation ?* sous la direction de Catherine GRÉMION et Robert FRAISSE. Paris: La Documentation française, 1996. 405p. ISBN 2-11-003464-5.

Connaître les publics : enquêtes et statistiques. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2006, t.51, n°6, p.5-75. [consulté le 14 juin 2008] URL: <<http://bbf.enssib.fr>>. ISSN 0006-2006.

EVANS, Christophe. *La BPI à l'usage, 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris: Bibliothèque publique d'information/Centre Georges Pompidou, 1998. 184p. (Études et recherche - Bibliothèque publique d'information) ISBN 2-8424-6028-6.

- LAHIRE, Bernard. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris: Editions La Découverte, 2004. 777p. ISBN 2-7071-4222-0.
- MARESCA, Bruno. Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques : à quelle méthodologie s'en remettre ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2006, vol. 51, n° 6, p.14-19. [consulté le 17 mai 2008] URL: <<http://bbf.enssib.fr>>. ISSN 0006-2006.
- MARESCA, Bruno, EVANS, Christophe et GAUDET, Françoise. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris: Bibliothèque publique d'information, 2007. 283p. (Etudes et recherche) ISBN 978-2-84246-103-4.
- SIBLOT, Yasmine. «Adapter» les services publics aux habitants des «quartiers difficiles» : diagnostics misérabilistes et réformes libérales. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2005, n°159, p.71-88. ISSN 0335-5322.
- SIBLOT, Yasmine. Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations : analyse d'un sens pratique du service public, classes populaires et services publics. *Sociétés Contemporaines*, 2005, n°58, p.85-103. ISSN 1150-1944.
- SIBLOT, Yasmine. Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familière : le bureau de poste d'un quartier populaire. *Sociétés Contemporaines*, 2002, n°47, p.79-99. ISSN 1150-1944.
- WELLER, Jean-Marc. Les compétences de l'agent de bureau dépendent aussi de son guichet. *Education Permanente*, 1999, n°141, p.69-82. ISSN 0339-7513.
- WELLER, Jean-Marc. *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive et modernisation administrative des services publics*. Paris: Desclée de Brouwer, 1999. 255p. ISBN 978-2220045894.
- WELLER, Jean-Marc. « Le mensonge d'Ernest Cigare : problèmes épistémologiques et méthodologiques », *Sociologie du travail*, 1994, n°1, p.25-42. ISSN 0038-0296.

Table des annexes

ANNEXE 1-GUIDES POUR LES ENTRETIENS AVEC LES AGENTS ET LES USAGERS.	58
ANNEXE 2-GUIDE POUR LES OBSERVATIONS D'INTERACTIONS.....	61
ANNEXE 3-PLAN PARTIEL DU REZ-DE-CHAUSSÉE DE LA BML.....	64
ANNEXE 4-ENVIRONNEMENT DU BUREAU D'ACCUEIL.....	65
ANNEXE 5-LE BUREAU D'ACCUEIL.....	67
ANNEXE 6-LE SERVICE DU PUBLIC	69
ANNEXE 7-STATISTIQUES DU SERVICE DU PUBLIC	71
ANNEXE 8-OBSERVATION DU MERCREDI 11 JUIN 2008 (17H30-19H).....	73
ANNEXE 9-OBSERVATION DU MARDI 17 JUIN 2008 (15H45-17H).....	81
ANNEXE 10-OBSERVATION DU MERCREDI 25 JUIN 2008 (17H30-19H).....	92
ANNEXE 11-OBSERVATION DU MARDI 8 JUILLET 2008 (17H15-19H).....	100
ANNEXE 12-L'ENQUÊTE EN CHIFFRES.....	113

Annexe 1-Guides pour les entretiens avec les agents et les usagers

1)-Guide d'entretien avec les agents

Concernant les agents, la question de départ a été choisie selon deux axes : en premier lieu, les termes ont été choisis en fonction de la manière dont certains mots « tests » avaient été perçus par les agents lors d'entretiens informels ou exploratoires (à savoir les mots « échanges » et « interactions », « usagers », « clients », « lecteurs »), mais aussi les termes qu'ils utilisent eux-mêmes. Ce choix permet à l'agent d'utiliser la terminologie qui lui est familière. En second lieu, la question a été choisie afin de laisser une grande latitude d'interprétation à l'agent pour qu'il puisse définir lui-même les aspects qu'il souhaitait développer, en expliquer les causes et les conséquences.

Première partie de l'entretien :

La question de départ a été choisie de manière à tenir compte de trois aspects : le premier aspect concerne l'interaction en général et permet de situer clairement l'objet, de le délimiter sans ambiguïté grâce à une terminologie commune. Il énonce le cadre de l'entretien. Le second aspect insiste sur le déroulement de l'interaction, sa composition et ses étapes. Il se veut suffisamment précis pour que puisse être abordée par exemple la question des tours de paroles, des réparations, des malentendus mais aussi assez ouvert pour laisser à l'agent la possibilité d'ajouter des éléments auxquels l'enquêteur n'a pas songé comme l'influence de la gêne occasionnée par les câbles dans le bureau qui peut déconcentrer l'agent et le mettre dans de mauvaises dispositions. Le troisième aspect de la question a été plus délicat à formuler. L'objectif était à la fois de faire revenir l'agent sur sa pratique sans le mettre en demeure de faire son autocritique et à la fois de lui donner la possibilité d'exprimer sa vision de son travail d'une manière plus générale, savoir s'il y trouvait en particulier de la satisfaction et pourquoi. La question de la réussite de l'interaction n'est donc pas posée directement dès le début et encore moins celle de la perte de la face. Elle est formulée ainsi par l'enquêteur en début d'entretien :

« J'aimerais que vous me parliez des échanges que vous avez au bureau d'accueil avec les usagers, que vous m'expliquiez comment ça se passe et ce que ça représente pour vous ».

Deuxième partie de l'entretien :

Dans un second temps, l'entretien se poursuit autour de quelques questions plus délimitées et destinées à faire émerger des aspects permettant d'expliquer comment on peut garder sa face et préserver celle de l'autre pour réussir l'interaction. Elles s'articulent autour de quatre domaines principaux : le plaisir, l'intérêt ou le déplaisir à remplir cette fonction et son rôle ; la réussite de l'interaction et son échec ; le comportement des usagers et celui des agents ; la formation et la transmission des techniques pour réussir l'interaction. Il était prévu que chacun de ces domaines serait abordé par l'enquêteur s'il ne l'avait pas été dans la réponse à la question globale ou s'il demandait à être précisé, éventuellement sous une autre forme plus adaptée à la situation. Il ne s'agissait pas non plus d'enfermer l'entretien dans un questionnaire trop précis.

Le premier domaine comprend les questions types suivantes : « comment définiriez-vous le rôle de l'agent à la banque d'accueil ? » et « est-ce que remplir ce rôle vous apporte quelque chose ? ».

Le second domaine : « qu'est-ce qui fait selon vous que l'échange se passe bien ? » « comment savez-vous que ça s'est bien passé ? »

Le troisième domaine : « comment se comportent les usagers pendant l'échange ? » « qu'est-ce que vous faites si l'utilisateur est agressif / bizarre / ne veut plus partir... » « pouvez-vous me décrire des échanges qui se sont bien/mal passés » « à votre avis, pour quelle raison ? » « qu'est-ce qu'il faudrait faire à votre avis pour que cet échange se passe bien ? »

Le quatrième domaine : « est-ce que vous avez suivi une formation pour les échanges à l'accueil ? », « quand une nouvelle personne arrive dans le service, qu'est-ce que vous lui donnez comme conseils pour les échanges ? »

L'exploration des quatre domaines et de leurs déclinaisons doit permettre à l'enquêteur de faire expliciter à l'agent sa pratique quotidienne, ses choix mais aussi ses doutes et ses hypothèses.

2)-Guide d'entretien avec les usagers

Concernant les entretiens avec les usagers, le schéma suit le même principe d'une question globale et de courtes demandes de précision. La question globale est plus directe mais volontairement ouverte pour éviter un « oui » ou un « non » sec en réponse à une question du type « êtes-vous satisfait de la manière dont vous avez été accueilli au bureau d'accueil ? ». Elle cherche à faire développer à l'utilisateur ce qu'il a vécu pendant l'échange et ce qu'il en a pensé. La question est formulée ainsi : « comment ça s'est passé quand vous êtes allé vous renseigner au bureau d'accueil ? ».

Les questions précises concernent : les raisons de la qualité de l'échange, les modalités d'une amélioration possible de l'échange.

3)-Précisions concernant les conditions de l'entretien

L'entretien requiert de la part de l'enquêteur une participation active. Le risque d'une telle démarche participative tient principalement en deux écueils : le premier consiste à diriger excessivement l'entretien au risque de faire dire à l'interviewé ce qu'il ne souhaite pas dire ou de le réduire au silence ; le second au contraire réside dans la difficulté pour l'enquêteur à faire exprimer à l'interviewé des éléments utiles pour son enquête grâce à des questions ou des relances ciblées. Il s'agit donc d'un exercice assez délicat que Bourdieu qualifie d'« improvisation réglée »⁴⁷ et qui consiste à faire produire un discours qui traduise ou exprime directement des faits et des phénomènes analysables.

Il s'agissait donc pour cette enquête de mettre à l'épreuve de la réalité la grille d'entretien élaborée à cet usage dans un contexte parfois différent de ce qui avait été initialement prévu.

La présentation de l'enquêteur

Les conditions de ma présentation aux agents concernant l'entretien sont identiques à celles qui ont été décrites ci-dessus concernant l'observation. Il s'y ajoute cependant une quatrième étape dans le cas des agents du département « Arts et loisirs ». La responsable du service au public a en effet transmis elle-même à ces agents les informations concernant mon statut et l'objectif des entretiens.

Par ailleurs, ma présentation aux usagers, lors de l'enquête de satisfaction concernant l'accueil s'est effectuée de manière très rapide et directe : je me suis adressée à chacun d'eux en leur demandant d'abord s'ils avaient déjà eu à demander des renseignements ou autres à l'accueil. S'ils répondaient par l'affirmative, je leur indiquais alors que la bibliothèque cherchait à connaître la satisfaction des usagers et leur demandais s'ils avaient quelques minutes à me consacrer pour répondre à quelques questions.

Les paramètres de l'entretien

Il était d'abord nécessaire de laisser s'exprimer les agents sur leurs représentations et leurs expériences tout en les guidant pour éviter de perdre de vue l'objectif de l'entretien.

Les entretiens avec les agents ont tous été réalisés dans une salle bien connue d'eux et qui leur était familière. Pour les agents de l'accueil général, la salle a été mise à ma disposition par la responsable du service. Les entretiens n'ont pas eu lieu dans les bureaux des agents de l'accueil général pour des raisons de commodité : ils sont communs et un entretien aurait gêné le travail des autres agents présents. D'autre part, pour le département « Arts et loisirs », le choix a été effectué par l'agent lui-même. Pour les agents de l'accueil général, il s'agissait de leur salle de réunion, qui jouxte leurs bureaux ; pour les agents du département « Arts et loisirs », il s'agissait soit de la banque d'accueil elle-même faute de disponibilités, soit d'une salle de réunion éloignée du bureau et réservée aux réunions de service. A chaque fois, le choix du lieu était effectué par l'agent et chaque entretien était planifié en fonction de leurs disponibilités. Chaque lieu ainsi défini

⁴⁷BOURDIEU, Pierre, *Le sens pratique*, 1980

comportait une table et des chaises où l'agent et moi-même nous trouvions en face-à-face. Les entretiens ont duré entre trois quarts d'heure et une heure.

Les entretiens avec les usagers devaient se dérouler dans la salle de réunion pour plus de confort et de liberté de paroles. Il n'en a pas été ainsi et ils se sont tous déroulés en position debout, en face-à-face, dans la file d'attente des retours ou des prêts, ou dans le hall pour éviter de déranger quelqu'un en pleine activité de travail ou de divertissement.

Une pratique délicate

L'entretien requiert des stratégies d'écoute et d'intervention que j'avais déjà expérimentées mais que je ne maîtrise pas parfaitement. La principale difficulté a consisté à la fois à ne pas abuser des relances par reprise des termes utilisés par l'interviewé, et à essayer de le faire parler avec précision des domaines concernés par l'enquête. En conséquence, il n'a pas toujours été possible de respecter les thèmes prévus dans la grille qui n'ont donc pas tous été abordés dans le temps imparti (environ une heure).

L'entretien requiert aussi de la part de l'interviewé la traduction sous forme de mots et de phrases des expériences parfois peu verbalisées par ailleurs, l'objectivation de son savoir-faire ou de son savoir-être pour parvenir au savoir-dire. Or ni l'une ni l'autre ne sont utilisées de manière courante par tous, du moins sous cette forme. Si aucun des agents interviewés n'a refusé de répondre à quelque question que ce soit (bien au contraire), l'exercice s'est révélé délicat pour certains car la situation d'entretien, trop inhabituelle, les gênait dans leur prise de parole : ils ne se souvenaient plus des situations qui illustraient leurs propos ou ils ne parvenaient pas à exprimer comme ils le voulaient ce qu'ils avaient envie de dire.

D'autre part, l'un des deux agents du département « Arts et loisirs » a souhaité être interviewé sur son lieu de travail et pendant son temps de travail, ce qui a occasionné naturellement des interruptions régulières de l'entretien et l'a rendu difficilement utilisable pour l'analyse.

Enfin, les entretiens avec les usagers se sont heurtés à la faible disponibilité de ceux-ci, et se sont réduits le plus souvent à quelques questions dont les réponses se sont révélées peu développées.

L'enregistrement des données

Les données ont été enregistrées de la même manière que celles qui concernent l'observation, à l'exception de celles des entretiens avec les usagers. Il n'était pas possible de prendre des notes en même temps que de les interroger.

Annexe 2-Guide pour les observations d'interactions

1)-Liste d'éléments à relever

Pour chaque interaction doivent être relevés des éléments qui la caractérisent : la durée, le sexe de l'utilisateur, le mode d'arrivée de l'utilisateur à la banque (de face, de droite, de gauche) et éventuellement élément physique signifiant (âge, tenue...).

A chaque interaction ainsi déterminée sont associées les étapes 1 à 5 listées ci-dessus. Pour les étapes 1 et 5 sont notées spécifiquement quelles personnes prennent l'initiative du contact et du congé, agent ou usager.

Pour chaque étape sont listés les faits saillants observés dans les domaines verbaux et non-verbaux et en particulier (par ordre décroissant de priorité) :

- 1)-Domaine non-verbal : gestuelle, orientation des regards, expressions faciales particulières ;
- 2)-Domaine verbal : intonation, bruits, éléments vocaux remarquables et peu perceptibles sur un enregistrement.

Le cas échéant, sont également notés : les ajustements nécessaires de part et d'autre et leur cause, et d'autre part, la quantité subjective de parole de l'utilisateur et de l'agent. Cette information est importante pour une comparaison ultérieure avec la réalité conservée sur l'enregistrement.

Pour chaque interaction est enfin noté le degré subjectif de qualité de l'information brute selon les critères suivants : accessibilité (rapidité, compréhension, adaptation), pertinence par rapport au besoin exprimé, fiabilité, convivialité.

Remarques :

Tout d'abord, les éléments mentionnés peuvent concerner aussi bien l'utilisateur que l'agent ce qui signifie qu'ils sont potentiellement très nombreux. Deuxièmement, la quantité de notes à prendre oblige l'enquêteur à faire des choix. C'est la raison pour laquelle certaines caractéristiques sont présentées par ordre de priorité et que d'autres éléments sont qualifiés de « particuliers ».

Le guide est donc plutôt indicatif car il est surtout destiné à combler le manque d'information dû à l'absence de version filmée.

2)-Précisions concernant les conditions de l'observation

Toute observation constitue une forme d'intrusion sur le terrain. Elle peut ou non être vécue comme telle par les observés selon ce qu'ils en connaissent et ce qu'ils s'en imaginent. Dans le cas de cette enquête, les agents se savent observés mais pas les usagers, ce qui ne place pas les uns et les autres à d'égalité dans ce domaine, d'autant plus que, comme nous l'ont appris les ethnologues, l'observation change la situation observée.

L'un des défis de l'observateur consiste donc à se faire oublier, à se fondre dans le paysage, à disparaître de l'esprit de l'observé pour éviter de parasiter l'interaction en cours. Le second défi que doit relever l'observateur réside inversement mais de manière complémentaire dans sa capacité à quitter le terrain avant de s'être tellement fondu dans le décor qu'il ne peut plus s'en distancier suffisamment pour en effectuer une analyse efficace et pondérée, c'est-à-dire lorsqu'il atteint le stade de ce qu'Arborio nomme « l'empathie excessive »⁴⁸.

On comprend donc que la manière d'entrer sur le terrain et de se présenter aux agents mais aussi de se comporter pendant l'observation donne un tour particulier à celle-ci et livre quelques éléments susceptibles d'aider à la pondération des données collectées dans ces conditions.

La présentation de l'observateur

Ma présentation aux agents participant aux interactions a suivi plusieurs étapes.

Dans un premier temps, j'ai fait parvenir une présentation de ma problématique à la responsable du service au public avant de la rencontrer. Lors de cette rencontre, j'ai pu lui exposer

⁴⁸ARBORIO, op. cit. p.32

en détails le travail que je souhaitais mener et son objet précis : la réussite des interactions de face-à-face.

Dans un second temps et à la suite de cet entretien, elle a elle-même exposé à l'équipe d'accueil les modalités de l'observation et leur objectif.

Dans un troisième temps, je me suis moi-même présentée à chaque agent concerné, de deux manières : pour certains agents, je me suis présentée au moment où j'arrivais pour observer, donc sans rencontre préalable, tandis que pour d'autres, j'avais pu leur être présentée avant, soit par la responsable du service, soit par une collègue, notamment pendant que j'observais les interactions de cette dernière.

Dans tous les cas, je me suis présentée aux agents comme étudiante et j'ai décrit mon travail comme une étude des modalités de l'accueil. Il m'a semblé nécessaire de ne pas préciser outre mesure l'objet exact de mes observations afin de ne pas trop perturber la réalisation des interactions et de garder une forme de spontanéité malgré ma présence. Chaque agent pouvait d'ailleurs refuser de se prêter à cette observation s'il en éprouvait de la gêne. Il est à noter qu'ils ont tous accepté et se sont montrés intéressés par ce travail. J'ai également exposé le calendrier des observations et le caractère sociologique de mon travail.

Le positionnement de l'observateur

L'observateur peut être soit actif, soit passif. Le mode passif a été retenu avec ce qu'il implique comme déséquilibre entre l'agent et l'utilisateur en ce qui concerne la connaissance de la présence de l'observateur.

En effet, le mode d'observation actif consiste dans ce cas précis à jouer un rôle dans l'interaction et ne pouvait être retenu pour plusieurs raisons. D'abord, accomplir soi-même l'interaction implique une difficulté de distanciation accrue mais aussi un risque très important d'influencer les données à recueillir par une attitude orientée et résultant de la pression de l'auto-observation. La position d'observateur actif présentait surtout l'inconvénient de placer à l'accueil de la BML une personne qui n'avait reçu aucune formation dans ce sens.

Le mode passif consiste, quant à lui, à assister à l'interaction sans jamais y participer et en tâchant de ne pas l'influencer. Cependant, le simple fait pour les agents de se savoir observés peut constituer à lui seul une source de modification du comportement pendant l'interaction (modification particulièrement délicate à estimer). Cette conséquence possible de l'observation ne concerne cependant que les agents, seuls à avoir connaissance de mon rôle et de ma présence, et non les utilisateurs. Il est à noter que la solution de l'incognito a été très rapidement écartée à la fois pour des raisons déontologiques et pratiques : observer des agents sur leur lieu de travail avec l'accord de leur hiérarchie mais non le leur pouvait être interprété comme une manière indirecte de les surveiller, ce qui nécessitait au minimum qu'ils en aient connaissance, et, en ce qui concerne ce travail, qu'ils aient donné leur autorisation préalable. D'autre part, il n'était matériellement pas possible de placer un observateur dans la bibliothèque sans que les agents soient mis au courant : ils l'auraient aussitôt remarqué et se seraient interrogés à juste titre sur les raisons de sa présence.

Le poste d'observation

La configuration des lieux à la BML ne permet pas à l'observateur de regarder sans être vu de l'agent ni de l'utilisateur (cf. plan partiel du rez-de-chaussée en annexe 3). Elle ne permet pas non plus de se placer à l'extérieur du bureau d'accueil lui-même, qu'il s'agisse de l'accueil général ou de l'accueil dans un département. Il a donc été nécessaire de placer l'observateur à côté de l'agent, dans la rotonde pour l'accueil général et derrière le bureau d'accueil pour l'observation dans le département « Arts et loisirs ». Le recours à un poste d'observation de cette nature engendre plusieurs perturbations, tant du côté de l'agent que de l'utilisateur et de l'observateur.

Tout d'abord, l'agent se sait et se sent constamment observé, ce qui peut être source de stress et bien sûr de modification de son comportement pendant l'interaction. L'enregistrement audio de chaque interaction, effectué avec l'accord de l'agent, peut également ajouter à ce sentiment et accentuer les perturbations ou les crispations en contraignant à adopter un ton, un style, un vocabulaire, une attitude plus en conformité avec ce que l'agent considère comme le modèle attendu par l'observateur.

Ensuite, l'utilisateur, ignorant la véritable fonction de l'observateur, peut croire, à juste titre que celui-ci est un second agent chargé de l'accueil et s'adresser à lui. Cette situation s'est produite parfois et m'a amenée à me placer légèrement en retrait sur la droite de l'agent et à me plonger

fictivement dans des documents pour ne pas être considérée comme un agent potentiellement disponible. Lors des heures de relative affluence pendant lesquelles plusieurs personnes attendent, il a pu leur sembler un peu étrange que la deuxième personne du bureau ne se mette pas en condition de leur répondre. Il est à noter qu'aucune remarque dans ce sens n'a cependant été faite par les usagers.

De manière plus inattendue, ce poste d'observation très proche de l'interaction réduit paradoxalement les possibilités d'observation, ce qui n'était pas prévu. Il oblige en effet l'observateur à cacher à l'utilisateur son statut en ne montrant pas l'intérêt qu'il porte à l'interaction en cours : que penserait un usager qui verrait un agent passer son temps à le regarder en prenant des notes pendant qu'il demande une information ? Il n'était pas envisageable d'expliquer à chaque usager les raisons de ma présence, j'ai donc dû me résoudre à regarder les usagers le plus discrètement possible pendant les interactions afin de ne pas les perturber. J'ai perdu en cela une importante source de renseignements sur les aspects visuels de ces interactions.

Après chaque interaction ou groupe d'interactions, j'ai pu interroger l'agent sur ce qu'il pensait de la manière dont elle s'était déroulée et de ce qu'il en pensait afin de compléter les entretiens par des remarques *in vivo*. Un commentaire d'interaction en rappelant une autre, ce mode de fonctionnement a permis d'enrichir l'enquête par l'apport d'éléments nouveaux qui ne s'étaient révélés ni dans la période exploratoire ni durant les entretiens.

Enfin, il était nécessaire de veiller à ce que mon comportement n'intervienne jamais dans le déroulement des interactions, que ce soit, par exemple, lorsque l'agent répondait d'une manière inattendue ou lorsque l'utilisateur se comportait de manière agressive.

L'enregistrement des données

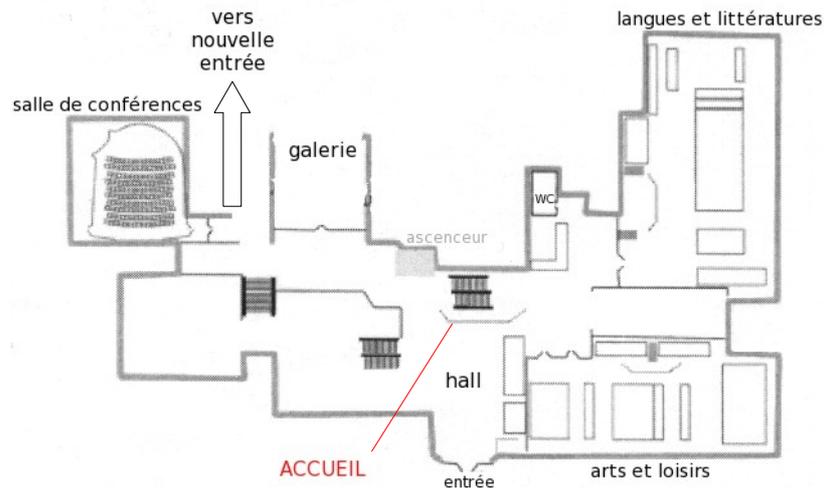
L'enregistrement des données s'est effectué principalement sous deux formes, par écrit et par enregistrement audio, et de deux manières, simultanée et asynchrone.

A l'aide d'un enregistreur de la taille et de la forme d'un téléphone portable, il a été possible d'effectuer des enregistrements audio. Les fichiers obtenus sont de qualité moyenne car très compressée mais la discrétion de l'enregistreur a permis d'une part d'éviter à l'utilisateur de se savoir enregistré et d'autre part à l'agent d'ajouter au stress de l'observation le rappel de l'enregistrement par une présence trop visible de l'appareil.

La prise de notes manuscrites concernant les interactions s'est effectuée en deux temps : d'abord, elle a accompagné l'enregistrement audio et a été complétée par la suite, à la fois par les remarques de l'agent et lors de relectures postérieures destinées à fixer les remarques concernant principalement les aspects non-verbaux tant qu'ils étaient encore frais dans ma mémoire.

La tenue d'un journal d'enquête comprenant des observations personnelles a aussi permis d'éclaircir certains points et de mesurer le chemin parcouru. J'ai ainsi pu constater l'affinement progressif de mon mode de sélection des informations importantes. Ce journal a également permis de faire émerger certains aspects de la problématique.

Annexe 3-Plan partiel du rez-de-chaussée de la BML



Le bureau d'accueil de la BML s'inscrit dans une architecture spécifique qui explique la disposition et la répartition des entrées et des postes d'information et d'orientation au rez-de-chaussée mais aussi les raisons de leur spécialisation.

En raison de la surélévation de la partie dénommée « rez-de-chaussée », la nouvelle entrée s'ouvre sur un large escalier un peu raide et se poursuit en une sorte de couloir large et agrémenté de schémas serpentins noirs et gris d'orientation afin de guider le public dans cet espace. Le couloir longe une galerie d'exposition, passe devant un guichet d'orientation et s'ouvre sur « Le kiosque », espace de convivialité où se trouvent à la fois une zone de petite restauration et un espace de détente. Un panneau indique le bureau d'accueil à quelques mètres. Du côté de l'entrée principale, au fond du hall, un panneau « accueil » situé au-dessus du bureau et face à l'arrivant indique le poste « accueil » de la bibliothèque. C'est donc à la jonction de l'espace de convivialité et du hall d'accueil que se situe le cœur de la bibliothèque, son point central.

La gestion des flux pendant les expositions et les conférences a été pensée en fonction de cette topographie. Ainsi, les conférences commencent généralement à 18h30, soit une demi-heure avant la fermeture de la bibliothèque, ce qui permet de cibler les usagers présents. A 19h, la fermeture de la bibliothèque est matérialisée par la descente du rideau de métal entre l'espace convivialité et le poste d'information. En cas d'affluence prévisible, le service marketing et « Le kiosque » peuvent décider de maintenir l'ouverture de la restauration jusqu'à 19h au lieu de 17h. Après la conférence, les usagers sont donc invités à ressortir par la deuxième entrée et pour cela, implicitement, à emprunter la galerie d'exposition plutôt que le couloir d'accès qui la longe et qui est assez dépouillé.

Annexe 4-Environnement du bureau d'accueil

1)-Vue panoramique du bureau d'accueil dans le hall



← Bureau d'accueil

© copyright BML

2)-Disposition du bureau dans l'espace

Situé à la jonction de l'espace de convivialité et de l'entrée (voir aussi le plan partiel du rez-de-chaussée en annexe 3), le bureau d'accueil du rez-de-chaussée est situé juste en face de l'entrée historique. Il se trouve à gauche du guichet des inscriptions pour faciliter les passages de l'un à l'autre. Il en est cependant volontairement distingué tant par sa forme circulaire, le niveau surélevé par rapport au bureau des inscriptions et la signalétique, pour qu'aucune confusion ne soit possible dans l'esprit de l'utilisateur qui s'adresse à l'agent.

L'utilisateur qui entre par l'entrée principale doit cependant traverser d'abord tout le hall d'entrée, soit environ 5 mètres. De longues files d'attente au(x) guichet(s) retour(s) ne sont pas rares et peuvent constituer un obstacle que l'utilisateur doit fendre ou contourner pour parvenir jusqu'au bureau.

3)-Signalétique du bureau d'accueil

Alors que les utilisateurs peuvent arriver soit par la nouvelle entrée, soit par l'entrée principale, la signalétique indiquant l'accueil a été conçue en fonction de cette dernière. L'utilisateur qui entre par cette porte ne peut en effet pas manquer le panneau « accueil » qui se trouve juste en face de lui, à environ 5 mètres, parfaitement dégagé du plafond d'où il descend et surplombe directement le bureau.

En revanche, un utilisateur arrivant par la nouvelle entrée ne repérera pas forcément après son trajet dans le couloir qui longe l'espace d'exposition, l'indication « information » portée en gris foncé sur un panneau gris clair fixé au mur et situé à environ deux mètres avant le bureau lui-même. Cette situation peut expliquer que l'interrogation première de certains utilisateurs soit : « C'est le bureau des renseignements ? ».

Situé dans le premier tiers du couloir, le bureau d'orientation, qui traite également les demandes téléphoniques, permet cependant de renvoyer vers l'accueil les utilisateurs perdus.

Annexe 5-Le bureau d'accueil



© copyright BML

1)-L'ergonomie du bureau

Le bureau d'accueil est séparé par un espace d'environ un mètre de la barrière qui se trouve derrière lui et qui surplombe un escalier descendant vers la section jeunesse (cf. photo du bureau d'accueil). Il a une forme circulaire dont un pan (environ un quart) est tronqué pour permettre l'entrée et la sortie de l'agent. L'éclairage vient du dessus et tombe directement sur l'avant du comptoir.

Le bureau est composé de deux parties : la partie circulaire et deux appendices rectangulaires légèrement abaissés situés à droite et à gauche de l'agent. A gauche de l'agent se trouvent le téléphone, l'écran plat de l'ordinateur et son clavier. Sur la droite de l'agent, se trouvent des catalogues et les documents divers qui n'ont pas de place sur la partie circulaire ainsi que la feuille de renseignements sur laquelle sont notés les types de demandes. L'intérieur du bureau est séparé en différents compartiments contenant le fond de caisse, les classeurs, les objets trouvés, le cahier d'observations, de la documentation. L'agent est assis sur une chaise à roulettes.

Le positionnement du bureau a été conçu pour situer l'utilisateur et l'agent à la même hauteur par une surélévation du plancher, ce qui n'était pas le cas auparavant et semble convenir aux agents. Seul l'intérieur du bureau peut devenir une gêne dans l'exercice de leur fonction : *« les fils, c'est du détail mais c'est des choses qu'on a tous les jours, c'est mal agencé. Sous la banque, on pourrait avoir quelque chose d'un peu mieux. »*. Ce type de gêne, minime a priori, peut devenir envahissant au fil des heures et irritant pour l'agent, donc préjudiciable au bon déroulement des différentes

interactions. Aucun siège d'appoint n'est prévu pour le public qui est ainsi invité à rester debout afin de ne pas éterniser les demandes faites à l'agent comme le souligne l'un des agents : « à l'accueil le but c'est de pas trop, de pas s'endormir sur une personne. »

2)-Les fonctions du bureau d'accueil

Le bureau d'accueil fonctionne à la fois comme interface de la bibliothèque avec le public et, en cas de baisse de fréquentation, comme bureau d'appoint pour l'agent qui s'y trouve. Il ne s'agira pas ici de détailler ces deux modes de fonctionnement du bureau mais de mettre en évidence les éléments du cadre que pose la bibliothèque pour le déroulement de ces interactions, c'est-à-dire le type de fonctions qu'elle s'attend à devoir remplir dans la relation individuelle à l'utilisateur, le type de demandes auquel peut s'attendre l'agent en fonction.

Fonctions d'interface

Le bureau d'accueil remplit des fonctions variées que Calenge⁴⁹ classe selon deux axes : le premier allant du plus documentaire au moins documentaire et le second des données internes à la bibliothèque aux données extérieures.

Selon cette classification, certaines fonctions au bureau d'accueil de la BML concernent directement la bibliothèque mais pas, ou peu, sa fonction documentaire :

- centralisation des cartes de bibliothèque perdues et des objets trouvés, dont les objets « précieux » (cartes bleues ou d'identité) enfermés à clef dans une boîte spécifique ;
- vente de catalogues et diffusion de guides du lecteur ;
- renseignements sur le fonctionnement de la bibliothèque par département, sur les horaires
- aide à l'utilisation des photocopieuses, monnayeurs, machines à ticket d'impression...
- repérage de l'emplacement des toilettes, de l'auditorium, etc.
- réception des observations, suggestions et réclamations par le biais d'un cahier qui doit être demandé à l'accueil et n'est pas visible mais rangé dans un tiroir;

D'autres concernent la bibliothèque et sa fonction documentaire :

- aide à la localisation d'un document
- aide à la localisation de documents dans un domaine particulier
- pédagogie de l'utilisation du catalogue

D'autres enfin ne concernent pas directement la bibliothèque :

- renseignements sur des lieux, des itinéraires dans la ville
- renseignements sur des documents ne se trouvant pas dans la bibliothèque.

Toutes les interactions sont notées par les agents de la BML sur une fiche de suivi selon un classement par types de demande (cf. fiche de suivi statistiques en annexe 7). On constate ainsi des pics d'activité qui permettent de répartir plus équitablement la présence des agents. Le dépouillement des demandes met en évidence la grande variété des objets de ces interactions : 38% concernent les problèmes divers, 37% les activités de la bibliothèque, 25% les informations sur des thèmes spécifiques, des sujets et de titres d'ouvrages. En 1994, environ 30% des usagers qui s'adressaient à l'accueil étaient déjà inscrits, ce qui montre l'importance des non-inscrits, sans qu'on sache s'il s'agit de nouveaux arrivants.

En période normale, les agents se relaient toutes les 3 heures avec la possibilité de demander un remplacement temporaire à une collègue de l'équipe pour effectuer une pause rapide. Cette durée semble faire l'unanimité auprès des agents concernés : la difficulté de concentration que requièrent les questions posées étant souvent contrebalancée par les périodes de repos.

Fonctions internes

En cas de diminution de la fréquentation en cours de période de présence au bureau d'accueil, les agents peuvent utiliser l'ordinateur pour remplir des tâches qu'ils réalisent habituellement en service interne, telles que les plans de salle, les affichettes, les outils pour l'accueil, etc.

Ces tâches sont appréciées par les agents qui déclarent les considérer intéressantes. Elles leur permettent également de ne pas avoir l'impression de perdre du temps. Ces tâches restent cependant ignorées des publics qui considèrent généralement qu'à l'accueil, « vous ne faites rien », comme le rapporte un agent. Cependant, tandis que l'agent travaille sur le poste internet, même s'il

⁴⁹CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer*, 1996, p.114

est effectivement disponible et prêt à répondre aux demandes de l'utilisateur, ce dernier peut ne pas percevoir cette disponibilité et se considérer comme importun.

Annexe 6-Le service du public

Le service du public existe à la BML depuis 1989. Il s'intègre dans l'organigramme des services de la BML au sein des services communs, c'est-à-dire au service des pôles opérationnels. Il ne s'agit donc pas d'un service restreint à la seule bibliothèque de la Part-Dieu mais bien d'un service responsable des procédures d'accueil de l'ensemble du réseau. Il constitue le référent pour l'ensemble des bibliothèques du réseau : les solutions trouvées aux différents problèmes rencontrés lors des relations avec le public sont réutilisées dans l'ensemble du réseau pour en harmoniser les pratiques. Cette harmonisation représente un défi à part entière.

Le service se compose de 45 agents répartis en trois équipes : prêt, accueil (téléphonique et physique) et médiation/prévention.

1)-Équipe du prêt

Cette équipe se compose de 24 agents, soit 13 équivalent temps plein (ETP).

Concernant le service opérationnel, c'est-à-dire de l'activité à la bibliothèque de la Part-Dieu, ils se chargent, du prêt et du retour mais aussi de l'inscription et de la gestion des dossiers d'abonnés, du rangement et de l'équipement. Il n'est en effet pas possible de leur faire effectuer un service entièrement consacré au prêt pour des raisons évidentes de répétitivité et de pénibilité. Au niveau du service commun, c'est-à-dire concernant l'ensemble du réseau, cette équipe se charge de la coordination et de l'harmonisation des pratiques.

Une partie de cette équipe gère plus spécifiquement les contentieux entre les abonnés et la bibliothèque dans un bureau spécifique appelé « guichet abonnés » auquel l'accueil transmet les demandes litigieuses ou complexes.

Suite au passage aux 35h, cette équipe comprend aussi bien des titulaires que des vacataires et des saisonniers qui représentent une variable d'ajustement permettant aussi bien d'éviter de rémunérer des agents sans activité que de réduire les longues files d'attente par une meilleure réactivité à l'affluence ou à la baisse de fréquentation.

2)-Équipe d'accueil/ médiation/prévention (AMP)

L'équipe de médiation est composée de 10 agents, soit 10 ETP, qui effectuent 5 journées de 7 heures chacune.

Leur activité est très variée puisqu'ils veillent à la sécurité des biens, des personnes et du bâtiment. Pour cela, ils circulent dans les différents espaces de la bibliothèque, aident les publics handicapés, gèrent les conflits potentiels, s'occupent des portiques anti-vol, interviennent en cas de malaise des usagers, maintiennent les photocopieurs du public et des agents et aident à la mise sous pli des courriers. Ils sont également chargés de la mise en oeuvre des procédures d'évacuation du bâtiment.

Enfin, en cas de conflit avec un usager à l'accueil, l'agent du bureau d'accueil peut faire appel aux AMP pour le résoudre.

Ils sont spécifiquement formés à la gestion de conflits et aux premiers secours.

3)-Équipe d'accueil

L'équipe d'accueil comprend 8 agents : 5, dont la coordonnatrice, pour l'accueil en présentiel et 3 pour l'accueil téléphonique.

Les agents de l'accueil téléphonique comme ceux de l'accueil présentiel répondent à toutes les demandes et questions des usagers et ont donc un haut niveau d'information sur toutes les activités de la bibliothèque. Il existe des passerelles entre les deux équipes de l'accueil : celle de l'accueil présentiel est formée au standard et peut prêter main forte à celle de l'accueil téléphonique, de même que l'accueil téléphonique est habilité à prolonger les prêts par téléphone et a suivi une formation au logiciel de prêt. Les agents de l'accueil téléphonique mettent sous plis les courriers de réservation, de dépassement de date limite d'emprunt et d'avis de disponibilité des documents.

Sous la direction de la responsable, les 8 agents se chargent aussi de la conception de supports d'information à destination des usagers pour la communication à l'intérieur de la bibliothèque et pour l'ensemble des départements. Ils rédigent et affichent par exemple les informations au public concernant les jours de grève, les horaires d'été, les conférences, etc. Ils collaborent également avec les services marketing et communication à la rédaction du guide du lecteur. Enfin, ils alimentent le panneau des informations culturelles à destination du public dans un souci de cohérence avec les missions de la bibliothèque au sein de la collectivité.

Il est à noter que toutes les équipes fonctionnent en relation les unes avec les autres : les agents de l'accueil peuvent faire appel à ceux de l'équipe AMP en cas de difficultés avec un usager, ils renvoient les usagers sur le guichet « abonnés » en cas de litige ou de situation complexe, les agents de l'orientation renvoient les usagers sur l'accueil et les agents de l'accueil gèrent les flux vers les départements ou les espaces de la bibliothèque.

Annexe 7-Statistiques du service du public

1)-Fiche de suivi 2008 de l'accueil :

STATISTIQUES ACCUEIL 2008/ DATE:											
FONCTIONNEMENT		ORIENTATION THEMATIQUE		INFORMATIONS GENERALES		TELEPHONE					
Présentation générale (inscription, réseau, visites mode d'emploi et formations, vidéo, Internet, cédéroms...) Horaires Best Seller, (dossier lecteur, carte perdue, prolongation)		Recherches bibliographiques (Biblio Mondo et autres) Jeunesse Arts et Loisirs Langues et littératures Musique Société Civilisation Sciences et Techniques Documentation Lyon, et Rhône-Alpes Fonds ancien Fonds chinois Fonds jésuite		Boutique Renseignements pratiques Orientation (toilettes, cafétéria...) Rendez-vous Affiches et tracts Animations, expos, conférences Photocopies Monnayeur Factures Toilettes Dépôt de cv, lettres de motivation		sous total/		sous total/			
16-19		16-19		16-19		16-19					

2)-Statistiques globales du service du public en 2007

La dernière enquête de 2007 effectuée à la BML montre que chaque jour, l'établissement accueille en moyenne 3905 personnes, traite 284 avis de retard et de mise à disposition, 362 appels au standard, traite 75 messages électroniques, 269 mises sous pli et 388 façonnages. Dans le domaine du prêt, la bibliothèque effectue chaque jour 8508 transactions de prêt et retour, traite 864 documents en transit et 98 inscriptions et réinscriptions. On se contentera cependant d'insister ici sur ce qui fait le quotidien des agents d'accueil, c'est-à-dire le nombre d'interactions par jour : en 2007, en moyenne et par jour, 146 personnes ont été renseignées et 26 personnes ont été adressées au guichet « abonnés », pour 90 000 inscrits que compte la BML sur l'ensemble du réseau, soit une moyenne d'un peu plus de 16 interactions par heure. Sachant que certaines heures sont beaucoup plus chargées que d'autres, on peut avoir une idée de la diversité du public concerné.

Le public constitue le co-opérateur des interactions et représente donc un élément clef de leur réussite. Cependant, l'agent ne dispose d'aucun élément lui permettant de savoir à qui il s'adresse, ni sur un plan administratif (inscrit, nouvel arrivant, fréquentant assidu, etc.) ni sur le plan sociologique (catégorie socio-professionnelle, état civil, etc), ni sur le plan personnel (état d'esprit, difficultés rencontrées auparavant, etc.) et doit se limiter à ce qu'il induit de ce qu'il voit, de ce qui est déclaré et lui est demandé.

Annexe 8-Observation du mercredi 11 juin 2008 (17h30-19h)

Abréviations utilisées :

I=interaction

U = usager

A=agent

// = parties de discours qui se chevauchent

Remarques :

Le premier chiffre indique le repère dans l'enregistrement.

Le chiffre finale indique la durée de l'interaction.

Interaction1, 1.33, Femme, arrive de face, 1,40mn

A-bonjour

U-euh, en fait, on m'a volé mon portefeuille avec ma carte de bibliothèque

A (coupe la parole)-oui

U- je voulais savoir si

A-est-ce que vous voulez la renouveler maintenant tout de suite ou...

U-bah, je voulais savoir combien ça coûtait.

A-Bah, comme on vous l'a volée ça coûte rien (rire)

U- (rires)d'accord.

A-Il suffit de présenter même une pièce d'identité, vous l'avez pas non plus ?

U-non

A-Donc en fait vous partez faire une déclaration de vol, vous allez faire une déclaration de vol et vous revenez avec. Mais pour le moment je vais prendre votre nom. Vous l'avez ? le papier ?

U-Oui, le double (tend le double), ***** (épelle en voyant A lire le papier manuscrit)

//A2 (extérieur à l'échange), à demain

//A-***** (salue et rit)

A-Alors en fait vous passez euh, vous passez à côté

U-Oui

A- vous lui montrez votre déclaration de perte, elle vous renouvellera votre abonnement ça vous

//U-je sais que c'est pas

A-coûtera rien

U-qu'on peut pas le renouveler tout de suite, euh.

A-eh ba je vais déjà bloquer votre carte

U- voilà

A-vous l'avez pas encore déclarée volée ?

U-sisi je l'ai déclarée volée mais c'est-à-dire qu'ils m'ont demandé d'attendre un peu si jamais on retrouve des éléments ou mon portefeuille

A-(bloque la carte sur l'ordinateur) je vais la bloquer quelques temps, de toute façon tant que vous ne la renouvelez pas, elle sera bloquée sous ce numéro-là parce que il faudra créer une autre carte sous un autre numéro, votre dossier il sera toujours tel quel vous aurez rien //à payer

//U-d'accord

A-ça y est

U-d'accord

A-voilà (intonation enjouée et finalisante)

U-donc elle est bloquée.

A-Elle est bloquée

U-Merci (s'en va au guichet « inscription » juste à côté)

A-Bonne soirée.

I2, 3.13, Homme (attendait derrière U), 8s

U- j'ai payé une amende, euh, il y a quelques temps, j'ai eu un retard et j'avais une amende à payer , je la paye en rendant les bouquins ?

A-en rendant les bouquins

U-d'accord (s'en va rapidement vers le guichet retour avec une grimace de salutation et léger hochement de tête)

3,21

I3, 5.39 Homme (arrive en venant de droite), 5s

A-Bonjour

U-pour les cartes de photocopies, svp

A-c'est juste là (geste du bras), la machine qui est juste derrière

U-Les cartes ?

A- oui les cartes.

5,44

I4, 6.46 femme arrive en face, 21 s

//A-Bonjour

//U-Bonjour, alors je cherche en fait un livre sur les stats

A C'est quoi comme livre ?

U c'est euh plus une intro qu'un...

A- mais euh, qui concerne quoi ? plus les maths...

U-l'éco

A-eco-droit ? 2ème niveau, c'est la société

U-merci.

7,05

I5, 7.49, homme, arrive d'en face, 7s

A-Bonjour

U-Où est-ce que je peux trouver tout ce qui est DVD, films, euh...

A-Alors au département arts et loisirs // (geste du bras) juste là

//U- Ah,merci

7.56

I6, 9.39, Homme (arrive de la zone des cartes), 18s

U- (souriant)j'ai pu obtenir la carte mais je ne sais pas la charger

A-Vous euh, vous mettez, bah par exemple 5 euros...

U-Je mets d'abord 5 euros

A-vous mettez 5..., vous mettez votre carte et vous mettez 5 euros, vous suivez exactement les informations// qui sont indiquées

U-//mais oui mais ça marche pas.

A-ça marche pas ? essayez de faire de la monnaie au monnayeur à côté (geste du bras droit et de la main droite-index), peut-être que ça prend pas le billet.

U s'en va pour essayer

9.57

I7, 10.54, femme (arrive d'en face avec des sandwiches), 9s

U-Bonjour

A-bonjour

U- euh, on a le droit de rentrer avec ça ? (montre son sac à sandwiches en le surélevant au niveau du comptoir)

A-(perplexe) //euh

U-...//dans les étages ?
A-euh, non
U-sans les manger (rit)
A-(rit) sans les manger, //bon
U- //vous accepteriez ? (sourire puis parole inaudible)
11.03

18, 19,50, homme (voix très basse, mains sur le comptoir pour s'y appuyer, arrivée lente d'en face), 15s

U-Bonjour,
A-Bonjour
U-on peut consulter le figaro magazine ici ?
A-oui
U-A quel endroit ?
A-alors, au deuxième, //c'est un journal...
//U-l'édition nationale
A-deuxième niveau, salle société.
U-merci
20.05

19, 23,35, homme, d'en face, 1,06s

U-Bonjour
A-bonsoir
U – c'est pour m'inscrire, comment je dois faire, svp ?
A-alors, tout est noté dans le petit guide page 12 (elle prend le guide et l'ouvre à la page devant l'usager qui se penche pour lire et, ce faisant, s'appuie sur le comptoir), il vous faut, une pièce d'iden//tité
U-//oui
A-un justificatif de domi//cile
U-//oui
A-de moins de trois //mois
U-//ouais
A-j'entends par là soit une quittance de loyer de moins de trois mois
U-ouais
A-soit une facture EDF ou une facture de téléphone fixe ou portable, peu importe
U-ouais
A-euh, si vous bénéficiez d'un, euh, de ces euh d'un de ces tarifs euh soit RMI euh
U-mm (assentiment)
A-soit non imposable, il faudra amener le justificatif en question
U- Et si on l'a pas ?
si on n'en bénéficie pas, quoi
A- hé ben alors c'est plein tarif, soit 12 euros soit 20 euros soit 35 euros selon l'abonnement que vous désirez
U-Et les abonnements c'est, euh, ça a une durée de combien ?
A-d'un an.
U-ouais
A-de date à date. SI vous prenez votre abonnement aujourd'hui c'est valable euh
U-ouais
A-jusqu'au 11 juin
U-donc je donne 35 euros pour l'abon//nement
A//-35 euros c'est si vous prenez l'abonnement lire écouter voir
U-ouais
A-lire écouter voir il vous permet d'emprunter des livres
U-ouais
A-des CD musi//caux
//U-mm
A- et des DVD de films

U-d'accord
A- lire et écouter c'est des livres et //des CD musicaux
U-ouais je sais
A-et lire seulement des bouquins
U-d'accord
A-voilà je vous//laisse le petit guide
U-//je vous remercie au// revoir bonne journée
A-au revoir
24.41

I10, 24.45, femme, venue de droite, 7s

A-bonsoir
U-bonsoir, on m'a dit qu'il y a une lecture qui a lieu ici, maintenant
A-oui, c'est euh, à l'auditorium, la porte en bois à côté des toilettes
U-merci.
24.52

I11, 27.45, femme avec une poussette venue de droite, 20s

U-Bonjour
A-bonjour
U-est-ce qu'il y a une sortie pour euh, avec les poussettes, un //ascenseur, ou
A-// oui// alors, vous allez au bout (se lève légèrement et tend le bras vers le couloir) //du couloir
U-//oui
A-vous avez un ascenseur juste tout au bout
U-d'accord (s'éloigne)
A-vous allez pas bien le voir parce que les portes sont grises
U-d'accord (s'éloigne encore)
A-mais c'est vraiment tout au bout tout au bout
U-pfff (sourire), d'accord, merci.
28.05

I12, 28.46, femme, venant d'en face, 11s

A-Bonsoir
U-excusez-moi, je cherchais une section jeunesse, il est au-dessus ?
A-il est juste en bas
U-juste en bas, d'accord, et c'est encore ouvert
A-oui, jusqu'à 19h
U-OK, merci.
28.57

I13, 29.57, femme, venue d'en face, 10s

U-euh
A-Bonsoir
U-oui, bonsoir (rire), je viens pour la rencontre à 17h30, //c'est où ?//
A-//oui, alors// c'est le... à l'auditorium, les portes en bois à côté des toilettes, là-bas
U-d'accord
30.07

I14, 30.24, homme venu d'en face, tenant son bébé dans les bras, 1,26mn

A-bonsoir
U-je vous la laisserais bien pendant que je vais choisir des livres, non non je plaisante
A-j'aimerais bien, j'aimerais beaucoup (rire)
U- (le bébé pleure un peu) chaque fois qu'elle vient à la bibliothèque, elle râle
A-mais moi j'aimerais bien même je la garderais un long moment
U- (rire) c'est gentil à vous

A-c'est une petite fille ?
U- oui, elle se réveille à 5h et demi
A-elle se réveille
U-//oui
A-// à 5h et demi du matin ?
U-//oui
A-//tous les matins ?
U-oui
A-aucun,
U-5h et demi, //6h moins le quart
A-//aucun problème
U-c'est gentil à vous (il asseoit le bébé sur le comptoir)
A-elle est très belle, bonjour toi, bonjour...bonjour...elle est bien éveillée elle //a quel âge ?
U-elle a 4 mois, 4 mois une semaine
A-elle est super belle, bonjour, tu viens avec moi ? (lui prend délicatement les poignets), oui ?
U-tu restes ici ? faut t'habituer à la bibliothèque
A-ah oui! parce que tu vas venir tout le temps après
U-oui (rire)... oui
A-//les yeux bleus...
U-//fais un sourire//, fais un //sourire
A-//elle est su//perbe, bah alors, t'es gracieuse
U-ha, elle a votre doigt, elle le lâchera plus
A-(rire) tu es bien gracieuse
U-merci à vous, c'est très gentil
A-ho (le bébé lui lâche le doigt et le père récupère le bébé dans ses bras) non non tu ne vas pas tomber
U-vous avais bien dit qu'elle râle (le bébé pleure) elle est très mal élevée
A-rire
U-merci beaucoup.
A-bonne fin de journée.
31.45

I15, 34.34, homme, 5s

A-Bonsoir
U-bonsoir, euh, vous avez des toilettes ici ?
A-oui, juste là-bas, à côté du kiosque.
U-ah OK, merci.
34.39

I16, 35.35, femme, 1mn

U-bonsoir
A-bonsoir,
U-excusez-moi, personne vous a demandé de billet de train ?
A-non.
U-parce que en fait j'en ai trouvé un là où il y avait des ordinateurs, j'ai écrit dessus sans faire gaffe et
A-//oui
U-//je me //suis rendu compte trop tard que c'était un billet de train
A-c'est un billet ?
U-ouais, en fait euh, (présente un billet imprimable SNCF qu'elle pose sur le comptoir) c'est marqué là quoi. Je pensais que c'était une feuille oubliée alors j'ai mis les références de mon bouquin et donc euh voilà euh peut-être qu'il est euh c'est pour le 12 mais euh,
A- ouais c'est pour demain
U-ben dis donc ; //il y a plus de
A-//il y a un nom ?
U-//il y a plus de

A-//il y a un nom ?// (prend le billet et le regarde) ouais, il y a un nom : X***** (elle lit le nom à voix haute)
U-ha ouais
A-ba écoutez, je vais essayer d'appeler, avec le... avec sa carte, on va essayer.
U-Vous voyez pas de numéro de téléphone ou de mail
A-nan mais je pense pas que ce soit bien grave que vous ayez écrit là //étant donné que je pense qu'ils ont plus besoin
U-//c'est pas grave d'avoir écrit //mais
A-//nan c'est embêtant pour la personne évidemment
U-ouais
A-je trouve pas, ba merci beaucoup en tout cas
U-de rien, au revoir
A-au revoir
36.35

I17, 37.45 , homme, 6s

U-Excusez-moi, je cherche juste les toilettes svp
A-Alors c'est juste là-bas, à côté du kiosque
U-d'accord, merci.
37.51

I18,39.33, femme vient de l'escalier de droite, 51s

A-Bonsoir
U-euh, je voulais regarder un document sur internet, une page sur l'ordinateur qui était connecté et la responsable m'a dit que...
A-c'était le troisième ? ou au 5ème ?
U-5ème
A-5ème
U-elle a dit qu'apparemment on pouvait pas, on pouvait pas...le récupérer (elle sort sa clef USB). J'aimerais bien aller sur Internet le récupérer et... j'ai pris ma clef
A-essayez de voir à l'espace numérique salle euh, troisième niveau, c'est dans la salle science
U-//oui
A-//parce que eux, leur ordinateur il est pas bridé donc vous voyez avec une personne qui travaille là-bas et elle vous renseignera parce que là je peux pas vous en dire plus //quoi
U-//non (parle plus fort et se redresse) c'était simplement pour savoir si y a des ordinateurs quelque part
A-oui, espace numérique donc c'est troisième niveau salle 5
40.24

I19, 42.36, homme, 9s

U-Bonjour
A-Bonsoir
U-pour un livre endommagé, faut aller où, déjà ?
A-euh, service des abonnés (geste du bras)
U- c'est là-bas (geste)
A-oui, alors je vais vous appeler quelqu'un
U-(s'éloigne vers le guichet abonnés)
42.45

I20, 43.16, homme âgé, 2,50mn

A-Bonsoir
U-oui, euh, il y a une exposition Ungerer ici à la bibliothèque (s'approche et s'appuie sur le comptoir)
A-Elle est terminée depuis samedi

U-ah! d'accord, je vois. Vous savez s'il y a une possibilité de voir Mme K**** ? si elle serait là...
A-(prend l'annuaire) je vais essayer de la retrouver (cherche)
U-dites-lui que M. M**** est là
A-M.//M**** ?
U-//M****. ça fait deux ans, deux ans déjà!
A-[appelle]
U-y a pas de réponse ?
A(hoche négativement la tête et fait un autre numéro)-(au téléphone) allô c'est Sabrina à l'accueil, c'est pour savoir si V**** est là. Elle est partie ? C'était pour un monsieur qui est là. Donc voilà. Ben, c'était M.M****.
(à l'utilisateur) vous voulez laisser un message ?
U-euh non mais je pense que je lui téléphonerai, je lui avais proposé des expositions de livres d'enfants il y a deux ans
A-(au téléphone) il dit qu'il lui a proposé des expositions de livres d'enfants il y a deux ans mais il dit qu'il lui téléphonera //de toute façon
U-//je voilà//, je la rappellerai
A-voilà
U-j'avais vu aussi le directeur etcetera mais
A- (au téléphone)//d'accord
U-//enfin bon
A-(au téléphone) merci, au revoir ; (à l'utilisateur) elle sera pas là demain, elle sera là vendredi par contre
U-vendredi...bon.... parce que... il y avait pas encore de toute façon les espaces qui avaient été créés
A-oui
U-donc euh on m'a dit que ça tenait pas alors mais quand je vois que maintenant c'est là
A-il faut l'appeler vendredi
U-j'essayerai
A-vous avez le numéro ?
U-oui je pense que oui
A-bah vous appelez là de toute façon , vous allez tomber sur le standard //qui vont vous trans
U-//et c'est vous qui
A-donc euh voilà
U-entendu madame
A-voilà, au revoir
46.04

I21, 49.05, homme, 20s

A-Bonsoir
U-j'avais rendez-vous avec C**** mais à 18h donc je sais pas, probablement elle est déjà partie mais à tout hasard je vérifie (rire) [il est alors 18h42]
A-je vais quand même l'appeler (appelle) elle a dû partir parce qu'elle est sur messagerie
U-d'accord, merci.
49.15

I22, 49.46 , homme, 8mn

U-on peut accéder à la salle de conférence par où , maintenant ?
A-euh, la salle de conférence, c'est la porte en bois à côté des toilettes, c'est marqué auditorium dessus
49.54

I23, 55.58 , homme (usager bien connu de l'agent), 2, 43mn

A(avisant un usager qui feuillette le guide)-c'est page douze pour les inscriptions
U-quoi ?
A-pour les inscriptions, c'est page 12
U-ah, page 12
A-ça y est ?

U-ouais

A-c'est pas la grève on peut emprunter

U-comment ?

A-c'est pas la grève aujourd'hui on peut emprunter.

U-ouais la semaine prochaine c'est grève

A-encore oui, on le fait ou le fait pas, peut-être que les personnes ne seront pas grévistes.

U-ha il y en a qui vont pas, qui vont pas suivre le mouvement, c'est ça ?

A-Ben ça dépend, je pense que là vu qu'ils ont fait la grève mardi, le salaire qui va tomber à mon avis ils vont se calmer //ça va revenir

U-//ça va

A-parce que les grèves là il y en a une par semaine

U-ouais, apparemment il y a pas une grande mobilisation

A-euh, là mardi ? c'était la surprise, c'est-à-dire qu'ils l'ont annoncée euh, vendredi

U-du coup euh

A-donc c'est une grève qu'était pas suivie, par contre celle de la semaine prochaine ils l'annoncent bien à l'avance, à mon avis elle va être plus suivie

U-ouais

A-mais euh, le 17 en plus, c'est les premières épreuves du bac, l'épreuve de philo et

U-ha!

A-et les profs aussi font grève

U-ah qu'est-ce qu'il va y avoir alors

A-peut-être que ceux qui surveillent les salles, les profs soient pas là. Il est là le problème.

U-ouais

A-C'est pas mal ça, et il y a la scnf

U-ouais

A-on va bien rigoler

U-il y en a qui vont se plaindre

57.41

I24, 57.42, homme (étranger), 15s

A-Bonsoir

U-je peux prolonger mon abonnement ?

A-vous avez votre pièce d'identité ?

U-euh je je j'ai apporté tous les pièces de euh de

A-mm (assentiment)

U-l'année dernière euh

A-mm

U-pour le changement ... c'est juste pour euh avoir tous les ...

A-oui oui, y a pas de souci, vous attendez juste là (désigne le guichet inscriptions), elle va vous dire.

57.57

Annexe 9-Observation du mardi 17 juin 2008 (15h45-17h)

N.B. : le mardi 17 juin était un jour de grève

I1, 2.04, femme qui regarde les dépliants sur le comptoir, 41s

A-Bonjour madame (à une dame qui prend un dépliant sur le comptoir)

U-je voudrais ce, euh, sur le cartonnage romantique

A-oui, vous voulez un... un livre ?

U-et s'il est pas...

A-alors attendez, je vais voir si (elle se penche à l'intérieur du guichet pour chercher un exemplaire puis se redresse) je vais aller vous en chercher un (rires).

U-oh bon (avec geste de la main qui exprime une volonté de ne pas déranger)

A-J'arrive (quitte le guichet)

U-Je vous en prie

A-(elle revient avec une pile de livres et manque tomber) oula,// ha

U-//oulala

A-(rires) ça c'est... (tend le livre à U) pardon

U (prend le livre)-Ah, dangereux votre affaire

A-...dans une position comme celle-là, c'est pas grave (rires)

U-(rires) je vous souhaite une bonne journée

2.45

I2,2.58, femme, 2 s

A-Bonjour

U-Je voudrais savoir si le deuxième étage c'était ouvert

A-oui il est ouvert

3.00

I3,3.29, femme, 41s

A-Bonjour

U-est-ce que vous avez des petits livrets sur la euh l'heure de la découverte

A-ah y en a plus

U-vous n'en avez plus du tout

A-la saison est //terminée et...

U-//non mais //je sais que la saison est terminée mais j'ai euh avec moi une dame qui est euh bibliothécaire à ... //Nantes

A-//oui

U-et je voulais lui donner des documents euh donc euh alors si les ... tout d'un coup je comprends que //faut que je

A-//on n'en a plus du tout

U-ça pourrait être très intéressant, y en a pas. C'est pas pour euh

A-oui oui je comprends bien mais on n'en a plus du tout là on a tout vraiment tout diffusé

U-vous avez tout diffusé

A-oui

U-bon

4.10

I4, 4.11., homme, 6 s

A-Bonjour

U-le rayon science est ouvert malgré la grève ? //enfin euh

A-// oui il est// ouvert, troisième étage

U-il y a pas de souci, merci.

4.17

(changement de personne à l'accueil)

I5, 6.59, homme, 24s

U-Bonjour, euh je voulais savoir est-ce que demain euh l'ensemble

A-oui

U-de la bibliothèque va remarcher //entièrement ?

A-//oui oui

U-ça fait deux fois sans faire exprès que je viens ici et je

A-mm

U-à chaque fois il y a un autre problème

A-mm

U-du coup je peu pas emprunter de musique ni de disque

A-oh bah là, c'est dans le cadre de toute la grève //nationale

U-//ouais ouais

A-voilà

U-et euh, du coup demain ce

A-demain c'est fini oui

U-d'accord, OK, //bon

A-//voilà

U-merci bien au revoir

7.23

I6,7.40, femme qui passe, 11s

U-c'est fermé la salle euh arts, la salle //arts ?

A-ha oui c'est, c'est //16h

U-fermée

A-16h

7.51

I7,9.25, homme, 11s

U-//Bonjour

A-//Bonjour

U-oui, je voudrais m'inscrire si c'est possible

A-non, il n'y a pas d'inscriptions aujourd'hui, //non

U-//vous pouvez pas me le faire, (s'éloigne en parlant) non, bon, merci

9.36

I8, 13.52, femme, 13s

U-oui, bonjour

A-bonjour

U-je voudrais savoir, comme c'est fermé les arts, euh ça va être ouvert demain ou...

A-demain ce sera ouvert normalement, oui

U-d'accord, à 10h

A-oui

U-OK, merci

A-au revoir

14.05

I9,15.35, femme étrangère, 29s

U-Bonjour

A-Bonjour
U-Euh je voudrais en (inaudible) pour le imprimer
A-vous avez quoi ? une clef USB ? vous voulez faire quoi ? une photocopie ? ou imprimer à partir d'une clef USB...
U-quoi euh faire ?
A-vous voulez faire quoi ? une photocopie ?
U-quoi ? euh imprimer
A-un photocopieur ?
U-oui
A-oui ? donc vous en avez un qui est derrière le « retour » (geste et se redresse sur son siège) voilà
U-merci.
16.04

I10, 18.48, personnel de la bibliothèque qui amène des groupes, 56s

U-Bonjour
A-Bonjour
U-Euh, à 4h et demi à peu //près,
A-//oui
U-j'attends des anglais
A-oui
U-on a une heure de la découverte spéciale sur la botanique
A-oui
U-normalement j'ai rendez-vous avec eux au poste de garde
A-oui
U-mais on sait jamais, il vaut mieux euh prévenir
A-mm, donc c'est un groupe de personnes anglaises
U-voilà, c'est pour une heure de la découverte que je fais en salle de la découverte
A-//au 4ème
U-//voilà//, au 4ème, sur la botanique
A-donc je t'appelle
U-non mais je vais aller au poste de garde là pour voir s'ils arrivent//voilà
A-//d'accord
U-normalement le rendez-vous c'est poste de garde, pour si c'est ouvert pas ouvert et tout
A-mm
U-donc j'avais pris le poste de garde, c'est possible qu'il y en ait qui viennent directement ici.
A-mm
19.34

I11,19.35, femme, 55s

U-Bonjour
A-Bonjour
U-j'aimerais faire euh, une photocopie d'une partie de ces //ouvrages
A-//oui
U-vous pouvez m'expliquer comment ça se passe ?
A-alors euh, nous avons deux possibilités pour les photocopies, il y a les photocopieurs à pièces
U-oui
A-de la monnaie hein, //et
U-//ouais
A-et les autres qui fonctionnent avec euh une carte
U-oui
A-c'est-à-dire que vous achetez une carte chez nous, un euro la carte, elle est vide
U-oui
A-et après vous la créditez vous mettez de
U-faut une carte comme ça ?
A-non, ça c'est une carte carte bibliothèque

U-oui
A-et donc elle fonctionne que dans le cadre de votre bibliothèque universitaire
U-ouais, d'accord
A-chez nous euh, bah va falloir en acheter une
U-mmh
A-dans le distributeur qui se trouve derrière le panneau là (geste)
U-oui
A-donc c'est à vous là de déterminer ce que vous voulez faire, ou la carte //ou les
U-//oui// c'est pour savoir où sont les photocopieurs en fait
A-donc vous avez euh derrière le retour (geste)
U-//oui
A-//et vous //en avez au deuxième
U-oui
A-non, oui, 2ème, 3ème et 4ème étage
U-d'accord
A-voilà
U-merci, au revoir.
20.31

I12,20.33, homme, 1,22mn

A-Bonjour
U-en fait j'ai demandé pour un ticket et il m'en a sorti un seul, c'est normal ?d'habitude il me donne deux tickets
A-Bon, vous avez fait une impression, c'est ça ?
U-euh, pas une impression mais euh, l'informatique là au 3ème étage
A-//d'accord
U-//normalement// c'est un, je sais pas//d'habitude//
A-//normalement//il devrait y en avoir deux oui, euh
U-là, il m'en a délivré qu'un seul
A-ouais. Vous venez de le prendre, là ?
U-oui, oui
A-je vais aller voir dans l'appareil parce que des fois (elle se lève et quitte le guichet d'accueil) il peut coincer
21.55

I13, 21.56, femme, 38s

U-Bonjour
A-Bonjour
U-on a rendez-vous avec M***** (prononce le nom très distinctement) à //4h et demi
A-//4h et demi// oui alors euh, elle vient de passer de me dire que que c'est un groupe de personnes anglaises, c'est ça ?
U-oui, il y a des anglais avec nous, oui
A-elle vient juste de passer, je vais l'appeler
U-//ha bah alors//
A-//parce qu'en fait //elle vous attendait côté poste de garde, côté personnel
U-je l'ai eue au téléphone ce matin et comme j'ai vu qu'il y avait une grève effectivement, je lui ai téléphoné elle s'est dit que peut-être
A-(cherche dans l'annuaire interne le numéro de M*****
U-il faudrait se donner rendez-vous enfin, passer par là et j'ai vu que c'était tout ouvert donc euh
A-je vais l'appeler donc euh, le groupe est arrivé, je peux je peux le...
U-oui moi les gens sont au café alors //euh
A-//d'accord (appelle)
22.31
23.26
M-ah ba voilà
A-//oui

U-//désolée, désolée, tout était ouvert
A-voilà, pas //de souci
U-//j'ai pensé //que
A-//voilà
U-//ça va
23.29

I14, 28.21, femme qui passe près de l'accueil et commence par s'intéresser à la documentation, 2mn

U-c'était pour vous demander, c'est possible d'emprunter simplement des dvd et pas de, de, de //cds audio
A-//oui, bien sûr
U-quand on s'abonne ?
A-vous avez le choix entre trois formules (sort le guide) donc là vous déterminez lors de l'inscription laquelle vous voulez
U-d'accord
A-celle à 35 euros vous avez euh tous les supports avec les DVD et les CD de musique
U-(hoche la tête)
A-après vous avez lire écouter donc c'est les livres et musique
U-ha oui et si on veut simplement
A-//que les livres ?
U-//la vidéo//, c'est pas possible ?
A-//ha euh//
U-//pour les options//
A-//oui//
U-//c'est dommage//
A-voilà oui, des vidéos de cinéma vous voulez ?
U-oui
A-oui
U-oui parce qu'il y en a auxquelles on a accès avec le avec l'abonnement lire
A-oui voilà c'est les documentaires
U-on y a accès aux documentaires ? ha tiens //je savais pas ça
A-//les vidéos //documentaires, dans l'abonnement//lire
U-//mais comment// on fait pour les trouver, euh, elles sont mélangées aux autres je veux dire
A-alors les vidéos documentaires vous les avez dans tous les é... les départements, toutes les salles suivant le sujet
U- ha oui
A-et bien sûr //elles sont
U-//ha oui mais// je savais pas, je fréquente la //bibliothèque
A-//quand on fait //du théâtre ben, en langue et littérature au rayon théâtre chercher
U-et il faut que je trouve euh il y a un sigle particulier écrit sur le la cote //euh
A-//euh
U-comment vous m'avez dit //déjà ?
A-//non// documentaire
U-doc d'accord
A-ouais euh je peux vous aider à, vous //cherchez un ouvrage particulier ?
U-//parce que je suis ordinaire //enfin je veux dire je suis une abonnée ordinaire
A-oui
U-euh
A-mais est-ce que euh en documentaire vous avez un thème euh
U-ah ouais je, c'est plutôt science, science psycho
A-bah vous les trouverez dans les salles donc science au 3ème étage, ça peut euh du jardinage, de la mode, du bricolage
U-je vais regarder alors
A-et en plus en science ils en ont beaucoup acheté
U-Je vous remercie (s'éloigne) au revoir
30.21

I15,30.21, femme, 1,54mn

U-euh je voudrais une réponse sur internet et je sais pas trop comment je la trouve euh

A-une référence

U-enfin je voudrais un livre mais euh, je sais pas du tout où il est (rire et tend un papier avec une référence)

A-ah, d'accord, donc, euh en fait quand vous avez des K des B et des A c'est tous des comment ça s'appelle des ouvrages qui sont en accès indirect

U-c'est quoi ?

A-c'est en réserve, donc on va trouver dans le catalogue (elle tourne l'écran de l'ordinateur vers la personne et montre tout en donnant l'explication) c'est sur les grands initiés c'est ça ?

U-ouais

A-donc vous allez chercher sur l'écran sur un poste

U-ouais

A-(tape la référence) donc après vous cliquez là, vous mettez en notice longue donc là vous avez la notice euh et là vous avez les exemplaires, pardieu silo moderne, c'est au 2ème étage à la banque du silo qu'il faut le demander

U-d'accord, donc 2ème étage

A-voilà, donc vous avez donc en face de la salle société une banque de distribution

U-d'accord

A-donc je vais vous donner un une carte hein (prend une carte d'emprunt et la lui tend puis se ravise), donc il faudra reporter je vais vous la reporter si vous voulez, la cote, le titre et avec une pièce d'identité donc vous pourrez heu, on pourra vous communiquer les documents par contre vous avez quand même 20 mn d'attente hein

U-ha bon ?

A-oui, il faut chercher les livres

U-ha ouais

A- voilà je vous donne la carte (donne la carte)

U-merci et comment on y va ? (s'éloigne)

A-vous avez l'ascenseur //ou les escaliers (geste) [chevauchement sur l'interaction suivante]

32.15

I16,32.14, femme, 10s

U-//vous savez où//

U-l'heure de la découverte on a rendez-vous dans le hall mais

A-alors euh le groupe est déjà parti au 4ème étage vous allez

U-merci

A-vous demandez à la banque la salle découverte

U-merci

32.24

I17, 32.24, femme, 56s

U-Bonjour, c'est pas possible de renouveler son abonnement aujourd'hui ?

A-non c'est pas possible non parce qu'il y a un mouvement de grève et on n'a personne pour les inscriptions

U-d'accord c'est dans toutes les bibliothèques ou c'est qu'ici ?

A-Bah à la part-dieu, euh, il y a des étages bloqués, il y a d'autres bibliothèques ouvertes

U-dans le troisième euh

A-attendez je vais (regarde sur l'ordinateur) troisième euh non c'est fermé, il y a la guillotière mais c'est une bibliothèque enfant

U-ha non

A-le bachut c'est fermé

U-et maintenant et demain ce sera

A-demain ce sera redevenu normal hein
U-redevenu normal d'accord, merci
A-sur le site vous avez euh dans bon à savoir... il y a le 6ème qui est ouvert adultes ouvert
U-non bah je vais pas aller là-bas //je verrai demain
A-//d'accord
U-au revoir
A-au revoir
33.20

I18, 34.30, femme, 55s

U-Bonjour, vous savez où est la mairie du 7ème arrondissement ? la pas la mairie la bibliothèque du 7ème
A-alors 7ème, euh pas Jean Macé, Gerland
U-non, c'est pas //Jean Macé
A-//laquelle ?
U-c'est euh
A-ça va être Gerland, Guillotière
U-euh je crois que c'est Guillotière, non ?
A-mais Guillotière c'est une euh comment dire, une bibliothèque enfants
U-oui c'est ça
A-bah oui
U-c'est la bibliothèque municipale parce que j'ai vu qu'il y avait un livre qui était en rayon dans la bibliothèque du 7ème alors euh je sais pas moi
A-vous avez fait attention c'est quoi votre livre c'est un livre enfant ?
U-oui c'est ça
A-d'accord bah c'est OK alors rue Béchevelin
U-vous savez où c'est ? non ?
A-vous avez donc tous les accès (lui tend le guide ouvert à la page concernée)
U-mm (elle regarde la page du guide) d'accord bah je vous remercie
35.25

I19,38.12, femme, 7s

U-pour les enfants c'est à côté ou
A-c'est juste en bas (geste) au moins un, voilà
U-merci
38.19

I20,40.03, femme, 15s

A-Bonjour madame
U-Bonjour, c'est où l'exposition Teppaz ?
A-Teppaz c'est alors elle est au premier étage, sur le palier de la salle musique donc vous pouvez y aller par les escaliers ou par l'ascenseur
U-par les escaliers ?
A-oui
U-d'accord. 1er étage ?
A-1er étage oui
40.18

I21, 42.40, homme, 25s

U-Bonjour
A-Bonjour
U-je voudrais savoir où sont les journaux oui les magazines
A-alors euh quand vous dites journaux, c'est les journaux de la région //rhône-alpes ou c'est U-//économiques, les échos et le magazine capital
A-donc alors vous montez deuxième étage en salle société
U-d'accord (hoche la tête)
A-pour les années antérieures
U-oui(hoche la tête)

A-à 2008 vous les demanderez en face de la salle société à la banque de distribution
U-d'accord(hoche la tête)
A-des périodiques
U-merci
43.05

I22,44.47, homme (lève l'index de la main droite vers le haut comme pour appeler un serveur), 18s

U-s'il vous plaît
A-//oui
U-//est-ce// que le 3ème est ouvert, la bibliothèque du 3ème ?
A-la bibliothèque du 3ème non elle est fermée monsieur
U-toutes les autres bibliothèques sont fermées ?
A-euh le 3ème est fermé euh, saint-jean c'est fermé, //point du jour ouvert
U-//demain ça reprend// demain ça reprend normalement non
A-oui oui
U-bon très bien
45.05

I23, 47.43, homme, 5s

U-à quel étage je peux trouver des livres pour faire de la correspondance ?
A-au deuxième étage civilisation vous allez au deuxième étage civilisation
U-civilisation merci
47.48

I24,48.39, femme, 6s

U-vous avez les horaires des bibliothèques ?
A-oui vous les avez dans les (désigne de la main)
U-//d'accord
A-//les mini-guides//
U-ha d'accord merci (elle prend le guide et le feuillette)
A-voilà
U-toutes les bibliothèques ont pas le même horaire ?
A-euh, non, elles ont pas toutes les mêmes horaires, c'est vrai
48.53

I25, 49.43, femme, 29s

U-madame, dites-moi pour prendre un livre euh pour les peintures pour apprendre la peinture
A-pour //apprendre la peinture
U-//c'est pour ma fille oui// elle se met à peindre alors euh
A-d'accord
U-alors euh c'est est-ce que c'est là en bas
A-non //ça doit être plutôt
U-//est-ce que c'est à loisirs// ?
A-c'est fermé là
U-ha!
A-la salle est fermée parce //qu'il y a un
U-//bon enfin bref
A-allez voir aussi aux sciences et techniques //au 3ème étage
U-//où ça ?// au 2ème étage
A-oui 3ème, 3ème
U-3ème étage
A-sciences //et techniques//
U-ha ba je peux prendre l'ascenseur merci
A-voilà
U- (s'éloigne et lorsqu'elle arrive devant l'ascenseur) la grève c'est seulement aujourd'hui ?
A-oui oui

I26,51.41, homme large d'épaule, les mains campées sur le comptoir, 2, 50mn

U-Bonjour mesdames

A-bonjour

U-je voudrais prolonger enfin renouveler mon abonnement

A-ah, alors ça va pas être possible aujourd'hui parce que les inscriptions sont fermées

U-comment ça ?

A-parce qu'il y a un mouvement de grève et donc là on peut pas vous assurer

U-est-ce que vous pouvez regarder qu'est-ce qui me reste comme euh (et tend sa carte)

A-bien sûr (se tourne vers l'ordinateur)

U-je dois avoir quatre livres mais il va falloir que je les prolonge, non ?

[IncurSION de l'U25]

U-oui excusez-moi, c'est bien au 3ème mais c'est plutôt technique

A-bah oui mais comme vous me disiez qu'elle voulait apprendre je me suis dit //que peut-être

U-//oui mais vous avez raison//

A-elle voulait connaître// les techniques

U-non mais alors je viendrai demain

A-d'accord

U-merci

A-donc vous avez 4 documents

U-oui

A-dont 3 qui sont à rendre pour le 26 juin

U-oui mais l'autre, l'autre

A-un alors un avant le 2 juillet

U-ha mais bon ben écoutez alors mettez-mi tout

A-2 pour le 2 juillet

U-vous pouvez me mettre tout pour le plus tard possible parce que là je vais pas revenir

A-la prolongation ce sera pour le 29 juillet, ce sera bon ? (elle tape sur le clavier) voilà je

U-ha ba vous êtes gentille oui

A-je vous remets la date

U-bien très bien très bien c'est parfait

A-et on ouvre l'après-midi après au mois de juillet

U-et le lundi et pas le samedi

A-voilà, du lundi au vendredi

U-et pas le samedi c'est ça

A-voilà

U- et l'après-midi, à partir de quand ?

A-à partir du 29 juillet

U-29 juillet

A-voilà

U-merci //madame

A-//au revoir

54.31

I27, 54.31, homme avec canette de coca-cola qu'il pose sur le comptoir comme s'il se trouvait dans un bar, 31s

U-Bonjour, je voudrais rendre un livre perdu que j'ai retrouvé, que j'ai remboursé il y a une semaine

A-alors attendez, expliquez-moi, le livre il était, vous l'avez emprunté c'est ça ?

U-mm, je l'avais perdu, je l'ai remboursé

A-oui

U-et je viens de le retrouver (montre le livre en question)

A-euh, ha (elle consulte l'ordinateur puis essaye de joindre quelqu'un)

U (boit sa canette et la repose sur le comptoir régulièrement)

A-je vous demande 2 minutes, je rappellerai parce que là j'arrive pas à
U se décentre vers la droite et commence à consulter les dépliant
57.02

I28, 57.03, femme étrangère, 1,26mn

A-Bonsoir

U-je suis venue pour la préfecture pour étudier en France faire mes études en France

A-mm

U-est-ce que je peux étudier en France ?

A-vous voulez étudier en France ?

U-oui

A-ba oui, mais alors là vous êtes dans une bibliothèque en fait vous voulez des renseignements pour adhérer à la bibliothèque ?

U-non je veux faire l'inscription dans une université

A-d'accord parce que là vous êtes dans une bibliothèque, moi je peux pas, je peux pas faire d'inscription à l'université, faut aller à l'université pour faire votre inscription

U-oui il y a une dame dans la préfecture qui m'a dit qui m'a demandé une inscription

A-ha oui, c'est pour la pré-fec-ture (détache les syllabes et parle un peu plus fort sur ce mot) euh pour vos papiers

U-mm

A-donc effectivement, c'est à côté de la bibliothèque mais c'est pas ici

U-ha !

A-la bibliothèque là, là où vous êtes, là, c'est pas ici, donc il faut que vous sortiez, faut aller sortir (gestes) et puis sur la gauche

U-sur la gauche

A-vous allez tomber dans la rue des terrassiers, vous allez au bout

U-au bout oui

A-et là vous allez trouver des personnes qui vont vous renseigner

U-merci, c'est gentil

A-Bonne journée

58.29

58.30

A(téléphone à la personne responsable pour U27)-vous avez un abonnement à 12 euros euh quel type d'abonnement ?

U-c'est dix euh dix documents

A-oui mais c'est l'abonnement euh tous supports, lequel vous avez ?

U-je sais pas euh oui je peux prendre tout, les DVD, les BD

A-(au téléphone) ouais c'est 35 euros, d'accord merci

(à l'usager) bon euh, ma collègue va venir voir hein

U-d'accord

59.31

A2-hmm, il me semble que j'avais insisté pourtant

U-écoutez, j'avais cherché partout et puis

A2-mm, mm ouais

U-le hasard quoi, je vous //le rapporte

A2-ouais bah écoutez je vous avais dit, je vais pas pouvoir faire grand chose du fait qu'on me l'a que vous me l'avez remboursé, l'argent est devenu de l'argent public et je peux pas vous redonner en fait cet argent

U-mm

A2-je vais regarder, on va regarder (elle s'en va avec U27)

1.00.46

I29, 01.03, femme, 8s

U-j'ai mis un euro puis après j'ai remis la carte j'ai mis 5 euros si ça c'est crédité comment je peux le //savoir//

A-//oui //vous avez vérifié normalement vous avez euh je vais vous montrer (quitte son poste et part vers la machine à carte)

01.11

A revient et appelle la régie qui va vérifier la machine qui semble mal fonctionner

I30, 03.14, femme, 11s

U-//Bonjour//

A-//Bonjour//

U-euh je voulais savoir à partir de quand vous pensez que ça euh que ça allait //reprendre

A-//bah //demain ça sera normal

U-ha d'accord

A-voilà

U-je vous remercie

03.25

I31,08.20, homme, 8s

U-excusez-moi

A-oui, bonjour

U-bonjour, est-ce que vous avez une salle informatique ?

A-euh oui , il y a l'espace numérique au 3ème étage

U-d'accord, merci beaucoup

08.28

I32,09.34 , femme, arrive de face, rapidement d'un air décidé, 52s

U-Bonjour

A-Bonjour

U-en fait je suis étudiante et je cherche un emploi pour cet été

A-oui

U-et je me demandais si vous aviez besoin de quelqu'un

A-ha, euh on ne prend pas de job d'été non ce qui se pourrait plus ce serait des vacataires sur l'année

U-d'accord

A-voilà et puis pour l'été, je pense que c'est un peu trop tard, déjà au service du public// là

U-//d'accord//, et pendant l'année

A-pendant //l'année//

U-quel jour de la semaine ?

A-ben c'est au moins, c'est un temps partiel c'est un mi-temps quoi, au moins trois, trois jours quoi

U-d'accord

A-voilà donc si vous voulez vous pouvez nous déposer un CV et une lettre de motivation avec vos disponibilités hein

U-oui

A-et puis voilà

U-d'accord

A-quand on aura besoin bah, on vous appellera

U-d'accord

A-voilà

U-Merci, au revoir

10.26

Annexe 10-Observation du mercredi 25 juin 2008 (17h30-19h)

N.B. : Le 25 juin était le 1er jour des soldes

I1, 1.01, homme, 6s

U-Bonjour //madame

A-//bonjour //monsieur

U-est-ce que vous avez des toilettes s'il vous plaît ?

A-oui, vers le kiosque et les portes à gauche (geste du bras)

U-merci

01.07

I2,2.03, femme venant de droite les bras chargés de dossiers, 13s

U-Bonjour

A-Bonjour

U-est-ce que je peux vous emprunter un stylo et le ramener s'il vous plaît ? parce que je fais un oral avec une jeune fille et

A-(cherche un stylo) qu'est-ce que j'ai qui puisse ressembler à un stylo ? ça //par exemple (lui tend le stylo) ?

U-//(rires)//

A-//ça me paraît bien//

U-//je vous le ramène// sans faute

A-je vous en prie

U-merci beaucoup

2.16

I3, 2.39, homme, venant d'en face, 4s

A-Bonjour

U-les toilettes ?

A-vers le kiosque et les portes à gauche (geste du bras)

U-merci

2.43

I4,8.07, homme, venant de gauche, 7s

U-ha, une cabine pour téléphoner ?

A-dans le centre commercial //monsieur

U-//ha dans le//

A-oui, vous montez les escaliers là-bas (geste du bras)

U- ha d'accord (en s'éloignant)

8.14

I5, 8.14, homme, venant de gauche, 7s

U-excusez-moi

A-oui

U-le le fonds ancien, on peut encore y accéder maintenant ?

A-jusqu'à 19h l'heure de la fermeture au 5ème niveau monsieur

U-mm d'accord (en s'éloignant)

8.21

I6, 8.28, homme venu un quart d'heure avant pour une carte perdue, vient du côté droit, l'air mécontent, 32s

U-(inaudible)

A-pardon ?

U-quelqu'un qui aurait retrouvé ma carte aurait pu s'en resservir

A-pas du tout parce que votre compte est bloqué du fait d'un document en retard, monsieur

U-(inaudible)

A-pardon ?

U-oui mais avant que je sois en retard, la carte je l'avais perdue

A-oui mais elle était bloquée votre carte

U-mais quelqu'un qui trouvait la carte aurait pu l'utiliser

A-oui aurait pu

U-aurait pu c'est ce que je dis

A-oui

U-mais le retard, il est payé euh, il est payé au retour

A-toujours

U- (s'en va)

A-au revoir

9.00

I7, 13.45, femme, chargée d'un sac, 38s

A-Bonjour

U-euh, je voulais savoir si je pouvais déposer des flyers, c'est pour une exposition

A-euh oui,

U-(sort les documents pour les montrer à A)voilà, euh en fait c'est le musée de Fourvière et le musée des

A-(regarde et les prend) d'accord

U-et donc le flyer

A-très bien pas de //problème

U-//c'est bon// ?

A-(regarde encore les documents) ha ce sont les mêmes

U-oui c'est recto verso

A-et ça dure

U-jusque c'est //jusqu'en septembre

A-(lit le document)avril à septembre

U-pour l'été quoi

A-d'accord

U-merci

A-au revoir

14.13

I8, 15.03, femme qui regarde les dépliants de l'accueil, 13s

A-Bonjour

U-s'il vous plaît, les horaires d'ici c'est les

A-//oui//

U- //horaires// du 3ème ?

A-non (elle prend le dépliant des horaires d'été) //c'est tout

U-//non celles // de D**** c'est

A-c'est indiqué la part-dieu

U- (il retourne le document) ha mais si c'est derrière ha //oui d'accord

A-//voilà//

U-d'accord, OK, merci beaucoup

A-je vous en prie

U-au revoir

A-au revoir madame

15.16

I9, 17.30, femme âgée, 2mn36

U-Je peux vous demander //un renseignement// ?
A-//bonjour madame//, oui
U-j'ai vu , j'ai vu par euh enfin à la bibliothèque qu'on pouvait faire des petits textes vous savez pour le blog et comment, comment on sait si si si on paraît, si c'est pris en compte
A-ho bah en général c'est pris en compte, pour le blog
U-oui, oui, j'ai, j'ai envoyé un texte
A-bah en général c'est pris en compte
U-ha mm
A-mais vous
U-oui
A-le vous pouvez lire sur le blog de la
U-ben c'est-à-dire que moi je tapais au fur et à mesure et puis après bon
A-oui
U-comme on //laisse //
A-//oui//
U-euh, il y a de la place
A-oui vous tapez et puis vous l'envoyez en fait
U-voilà
A-c'est //ça, hein//
U-//oui//
A-il y a une publication qui va se faire
U-ha bon
A-voilà
U-//j'avais//
A-//oui
U-trouvé justement, ils mettaient en garde, il y en a qui avaient écrit des articles un petit peu euh
A-oui c'est
U-euh, euh, p p p porno, à la limite porno quoi
A-oui
U-mais mais mais il y avait aussi une petite euh comment dirais-je il y avait une mise en garde
A-oui et puis de toute façon nous de notre côté on supprime //des choses
U-//oui oui oui oui oui oui//
A-voilà, hein, évidemment euh
U-oui parce que il y en a on peut pas //laisser les choses
A-//on peut pas//,
U-puisque après c'est tapé
A-voilà, publier n'importe quoi non plus,
U-//moi j'ai mis
A-//il y en a qui s'amuse
U-oui quand je vois mon fils qui a vécu ça, il était dans un lycée et du jour au lendemain il a de ces coups de blues de de de de le lelele proviseur lui disait il avait pas d'argent il criait le pauvre alors il disait au proviseur vous voulez pas que je vous donne de l'argent ? il prenait sa cigarette, c'était à partir de 68, il prenait un paquet et puis il disait « question monsieur », il bravait comme ça, il avait 17 ans, hein
A-mm
U-mais c'était trop strict, je veux dire par là, il y a une marge alors euh, et puis surtout que le professeur il pouvait pas les plaindre, le professeur de maths, il était un peu cinglé, il était très bon et lui il courait avec sa moto après les profs il perdait le respect mais bon fils il était assez bon pour passer le bac c mais avec un mec comme ça
A-ha oui
U-alors lui ça l'a libéré on peut dire vraiment euh m'enfin quand même, avant, il avait anticipé hein, toutes les sortes de (inaudible), c'était fini hein , si, il avait le droit de s'exprimer, euh, oh je l'aurais bien pris le droit, tiens (rit et frappe le comptoir du bras)
A-bonsoir madame
20.06

I10, 28.16, femme étrangère, 21s

A-Bonjour
U-hi, euh do you have wifi ?
A-//no
U-//or internet ? nothing, ok
A-but you have some, you have internet on a
U-on the computer ?
A-mm you can go in the room (geste du bras)
U-all right, thank you
28.37

I11, 30.08, 2 femmes chargées de sacs, 3mn 40

U-Bon//jour
A-//Bonjour
U-j'aimerais savoir euh où on peut mettre des affiches
A-alors nous n'avons pas de lieu pour ça
U-d'ac//cord
A-//voilà//pas de lieu maintenant si vous avez des flyers on peut voir
U-ce sont pas //des flyers
A-//c'est euh
U-ce sont des affiches
A-euh alors là ça va poser
U-par contre là j'ai des programmes donc je peux peut-être vous laisser le programme tout simplement (elle sort ses programmes)
A-c'est un programme de
U-alors, vous connaissez peut-être, c'est dialogue entre les musées, ça fait //quatre ans
A-//ha mais, on a eu déjà
U-vous avez déjà eu quelque chose ?
A-oui (elle sort un dépliant) oui
U-ha bah oui, c'est ça
A-très bien, c'est ça
U-oui c'est ça
A-mais la bibliothèque est partenaire
U-d'accord
A-//voilà//
U-//bah// c'est parfait (rires)
A-mais tant mieux
U-mais tant mieux
A-//voilà//
U-//oui oui//
A-puisque la ville de lyon est partenaire
U-oui
A-et euh
U-ha oui donc
A-voilà et la bibliothèque sera présente
U-d'accord
A-avec le avec le bus alors on a effectivement ces plaquettes là
U-oui et il y en d'autres qui viennent d'être éditées
A-nous avons des cartes postales
U-d'accord
A-et qu'est-ce qu'on a eu d'autre ? on a eu des affiches qu'on a distribuées sur le réseau
U-d'accord, super
A-voilà maintenant je sais pas si vous avez plus de cartes postales ?
U-non,
A-les cartes rouges là
U-les invitach les invitations non
A-voilà
U-non, non pas ça

A-des cartes com, c'est le format d'une carte postale
U- non, moi j'ai ça (sort de son sac)
A-ha
U-avec le petit, le
A-carton
U-oui, il vient de sortir en fait on l'a eu y a quelques heures
A-ha
U-c'est le même mais le format est plus sympa et
A-ha oui
U-et voilà
A-et c'est ce que vous souhaitiez déposer ? euh vous en avez combien ?
U-disons que j'en n'ai pas énormément parce que là, ils se dépêchent de les envoyer par courrier et j'y retourne demain. Bah écoutez, je repasserai demain
A-euh
U-et je vous en laisserai
A-je veux pas vous obliger à repasser
U-non c'est pas un souci
A-//peut-être qu'on les aura//
U-//je passe demain//
A-par un autre
U-je peux vous les //envoyer
A-//par un autre biais//
U-(à sa collègue) faut que je demande à D*****
A-je ne le sais pas parce que chez nous euh
U-(à A de nouveau) si elle a l'intention de vous en envoyer,
A-parce que je sais que les personnes présentes sur le site là-bas
U-oui
A-ce sont des personnes de la bibliothèque du 1er arrondissement, entre autres
U-d'accord et c'est par eux que vous avez
A-alors c'est eux qui sont venus nous voir euh et puis ensuite on a reçu ça, euh je sais pas comment
U-oui
A-ça a été livré
U-d'accord
A-je sais pas y avait un carton avec euh
U-et euh, euh, si je peux repasser demain en vous en laissant et euh que vous pourrez mettre à disposition si c'est possible
A-ha bah oui bien sûr
U-voilà
A-enfin oui
U-donc je repasse demain, il vous faut à peu près combien ?
A-alors là j'ai pas idée par ailleurs euh
U-une vingtaine, euh plus
A-//ho plus
U-//ou moins ?// plus, une cinquantaine ?
A-moi je pense que oui, au moins au moins parce que nous on a quand même beaucoup de
U-oui oui, et dès l'instant où c'est la ville ou le grand lyon euh
A-oui c'est lyon 2013, je regarde de près (lit) non mais non oui, euh 50 sans problème, euh, nous euh
U-d'accord, très bien
A-c'est sûr hein
U-oui , bah, je repasse demain avec tout ça
A-c'est ça
U-(rires) et bien merci de votre accueil
A-au revoir
33.45

I12, 33.47, homme, arrivé du côté droit, attend en regardant les papiers, pressé, 1mn44

U-Bonjour

A-Bonjour

U-c'était pour savoir si j'emprunte les livres aujourd'hui il faudra les rendre quand, c'est à la rentrée ? non parce que c'est les horaires de vacances ou pas

A-alors c'est six semaines le prêt pendant l'été

U-mais vu que c'est à partir du 15 juillet, je voulais savoir si il fallait les rendre avant //ou si ça va

A-//non non, c'est pas à partir du 15 juillet, les prêts d'été ont déjà démarré

U-ha d'accord

A-donc le prêt actuellement il est paramétré pour 6 semaines

U-d'accord

A-c'est-à-dire que ce que vous empruntez aujourd'hui, euh, vous le rendrez heu, dans 6 semaines, euh nous sommes le combien aujourd'hui (consulte l'agenda), 25, (à la collègue de l'inscription) tu connais les dates de prêt euh

A2-le 5 août

A-et bah voilà vous avez la réponse

U-mais c'est pas fermé euh

A-non non non cet été vous voyez (elle prend un dépliant et le lui ouvre tandis qu'il tend la main pour le prendre) vous pourrez prendre les horaires, la bibliothèque est fermée uniquement la semaine du 14 juillet

U-d'accord (il garde la main tendue vers le dépliant)

A-là vous avez les horaires de la part-dieu

U-mm (il prend le dépliant et s'en va vite)

A-au revoir

35.11

I13, 44.12, homme venant de gauche, 11 s

U-Euh, madame

A-oui

U-c'est où est les toilettes s'il vous plaît ?

A-à gauche du kiosque là-bas (geste)

U-d'accord, merci (son téléphone sonne)

A-par contre votre téléphone, c'est uniquement dans la zone là-bas (geste)

U-merci

A-s'il vous plaît

44.21

I14, 51.03, homme, 1mn16s

U-euh bonjour

A-bonjour

U-excusez-moi les sciences euh pour les livres c'est troisième

A-au 3ème

U-on peut prendre l'ascenseur ?

A-ha oui! vous êtes autorisé

U-merci

A-(rires) sinon on peut aussi prendre des vitamines

U-non non, j'ai déjà donné

A-c'est comme vous voulez (elle coche la croix sur la feuille de suivi)

U-mais vous mettez une croix du coup ?

A-voilà

U-parce que je prends l'ascenseur ?

A-//non//

U- //parce// que je viens vous voir

A-exactement, vous avez tout compris

U-vous vous auto-contrôlez c'est bien

A-non c'est pour les statistiques

U-bah dis donc, allez-y allez-y, je compte pour deux moi hein

A-(rires) alors ça c'est à nous d'en juger

U-d'accord
A-voilà
U-rires, j'étais vexé mais là je suis remis à ma place
A(rires)
U-c'est très bien
A-bonsoir monsieur
U-au revoir
51.43
51.57
U (de retour)- oui, voyez, mettez une demi croix parce que je sais même pas comment on fait pour actionner un ascenseur (rires)
A-vous avez des boutons au milieu, voyez le verrou là (gestes et se relève) il y a deux boutons
U-ha c'est ça!
A- oui, c'est vrai que c'est pas évident, hein, ha c'est pas franchement heu c'est vrai que c'est pas si facile à voir, ça euh, je vous l'avoue, c'est vrai (rires)
U (s'en va)
52.19

I15, 54.18 , un agent AMP accompagné d'un garçon escorté de deux camarades, 2mn32s
AMP(au garçon)- bon ba voilà, s'il y a quoi que ce soit on t'appelle, d'accord, (à A) donc //ce//
A-//bonjour//
AMP-monsieur, //ce jeune homme//
A(à U)-//qu'est-ce qui t'arrive ?//
AMP-Il a mis un billet de 5 euros et il est resté coincé et pas de de monnaie
A-ha ha ouais (ton compatissant) pas de chance
AMP-donc le problème c'est que nous on peut rien faire parce que bah on fait pas les comment ça s'appelle donc je lui ai dit de prendre ses coordonnées et de toute façon on sait si elle est coincée
A-ouais
AMP-on le voit
A-alors, (A prend de quoi noter) on va prendre les coordonnées
AMP-tu laisses tes coordonnées là et après on va le noter et si y a quoi que ce soit ben
U-(acquiesce) ouais
AMP- on te appelle, d'accord ? hein (s'éloigne)
U-mm
A-oui parce que J**** elle, tous les jours elle fait les comptes et elle se rend compte quand il y a un de trop
U-ouais
A-un billet de trop, tu comprends, (U acquiesce) hein, voilà. Alors, dis-moi
U-F**** p****
A-alors dis-moi ton nom c'est (épelle la première lettre)
U- (épelle son nom à consonance étrangère) *,*,*,*,*
A-(épelle deux mauvaises lettres)
U-non non (rectifie en épelant l'intégralité du nom et en insistant sur les lettres fautives)
A-E ?
U-nan O
A-d'accord, O, *, *
U-(épelle les deux lettres suivantes) , *, *(répète ces deux lettres) *, *
A-*, *, d'accord
U-(continue avec d'autres lettres) *, *
A-je continue là ?
U-oui, non non, après
A-là c'est ton nom ?
U-non non , après (il regarde ce qu'écrit A et montre du doigt) là c'est mon prénom et là c'est //mon nom
A-//ton nom// voilà, alors vas-y (reprend la première lettre) *,
U- (reprend les deux premières lettres) *, *
A-mm

U-*,
A-oui
U-*,*
A- *, * (détache bien chaque lettre)
U-mm
A-F***** T*****
U-mm
A-c'est bien ça ?
U-oui
A-alors tu vas me donner ton numéro de téléphone
U-le **, **,**, **, ** (A hoche la tête)
A-est-ce que tu es, tu as une carte à la bibliothèque ?
U-euh non
A-non, pas de carte, euh, qu'est-ce que, je vais quand même prendre ton adresse, c'est (A se redresse et regarde U) donc ton adresse //c'est
U-//75//, 75 rue G*****, de G*****
A-rue de G***** (détache distinctement les syllabes) c'est ça ?
U-ouais
A-c'est le 7ème ça
U-oui
A-voilà, donc tu as mis un billet de 5 euros, c'est //bien ça ?
U-//oui
A-dans la machine, c'est la machine pour euh
U-ouais
A- avoir de la monnaie
U-ouais
A-hein ? donc je note qu'on est le 26 et qu'il est 18h30, OK, voilà.
U-donc vous m'appellez demain ? pour le problème de carte
A-je pense que demain on on en saura plus,
U-ouais
A-hein, voilà
U-ouais
A-si toi tu veux appeler, si tu veux nous appeler tu peux toujours hein, voilà, dans ce cas-là tu appelles ce numéro (donne le dépliant et montre du doigt) et tu demandes l'accueil, //hein
U-//ouais
A-de la bibliothèque, hein, OK ?
U-mmh
A-voilà, bonsoir
U-(inaudible, s'en va avec ses deux camarades)
56.50

I16, 1.04.10, homme, passe de gauche à droite et salue en souriant, 2s

U-bonjour
A-bonjour
1.04.12

Annexe 11-Observation du mardi 8 juillet 2008 (17h15-19h)

I1, 0.48, femme, 2mn57

U-Bonjour

A-Bonjour

U-mesdames, j'ai reçu deux lettres de rappel

A-oui

U-je j'ai téléphoné à ce numéro avant que je rentre de vacances (sort ses lettres et les déplie pour les montrer)

A-mm (lit le courrier)

U-donc la dernière fois, j'avais déjà téléphoné en disant que je ne l'avais pas parce que j'avais inspecté tous mes livres avant de partir en vacances et que c'était pas possible

A-mm (tourne l'écran de l'ordinateur vers U et lui montre la recherche qu'elle effectue)

U-on a fouillé avec ma fille euh partout, enfin vraiment c'est pas possible en plus euh, j'avais demandé au moment où j'ai rendu les livres, la personne m'avait dit que je n'en avais plus

A-mm (poursuit la recherche)

U-voilà, et j'ai reçu une deuxième lettre où on m'a dit que ça allait être réglé normalement

A-mm (poursuit la recherche)

U-bon bah qu'elle l'avait pas retrouvé

A-mm (poursuit la recherche)

U-mais qu'elle allait qu'ils allaient voir elle-même et je voudrais savoir où ça en est, si vous l'avez retrouvé ou non ce livre je suis sûre de l'avoir rendu donc je pourrais vraiment pas le retrouver (rires), avec la meilleure volonté

A-(pour elle-même ?)faudra juste

U-(pendant que A poursuit sa recherche) et en plus ma fille elle me les demande quand j'ai rapporté les livres parce qu'elle prenait pour elle et elle me dit oui, je me souviens la personne m'a bien dit, en général quand je pars en vacances, je rends tout donc euh (le débit se ralentit nettement) j'étais à jour ce jour-là, je sais plus quel jour c'était en en juin, fin mai, fin mai début juin...j'en ai rendu plusieurs

(un couple d'usagers attendent derrière cette dame en parlant et en regardant les dépliants)

A (se retourne complètement vers U)-moi, je l'ai pas donc le problème euh

U- a été résolu, elle a elle a dû le retrouver alors finalement mais je lui ai dit parce qu'en fait mais je me souviens plus si c'était celui-là mais j'ai rendu, dans mes livres, un livre dont les feuilles se détachaient un peu

A-oui

U-alors est-ce que c'était celui-là et qu'il est parti en ... je l'avais signalé, ça je me souviens mais je suis infoutue de savoir lequel et (rires) de me rappeler

A-non, bah écoutez, tout est en ordre //hein//

U-//bon//

A-donc //c'est marqué//

U-//peut-être qu'elle// l'a... (hausse la voix) elle a peut-être réussi à le retrouver

A-//certainement//

U-//quand c'est// comme ça ça va partir au à la réparation

A-quand il y a des livres un peu, //oui, certains oui

U-//abîmés, oui

A-voilà, bon mais là de toute façon

U-c'était là alors, c'était peut-être ça celui-là en effet

A-voilà

U-bon bah, merci beaucoup, (rires) je suis contente de le savoir merci au revoir

A-au revoir
3.05

I2, 3.05, couple femme/homme, 1mn 01

U(femme)-Bonjour

A-Bonjour

U-euh, en fait euh, on veut savoir si on peut emprunter des des livres d'été on est des étudiants

A-vous avez un abonnement ?

U-nan

A-donc euh, pour emprunter il faut déjà vous faire euh, vous inscrire euh pour avoir euh votre carte de, de prêt

U- //avec un, avec un//

A-//il y a il y a déjà// des petites formalités à remplir (prend le guide du lecteur cherche la page et leur montre) donc euh venir avec une pièce d'identité et un justificatif de domicile de moins // de trois mois

U-//mmh

A-près vous donc vous choisissez un une de ces trois formules (montre les formules)

U-//ha d'accord//

A-//il y en a trois//

U2-bon, il n'y a pas de bibliothèque universitaire euh dans

A-là nous on est municipal

U2-ha c'est municipal

A-on n'est pas, on n'a rien à voir avec //les universités

U2-//ha d'accord

U-est-ce qu'il existe des bibliothèques à côté //enfin d'autres

U2-//universitaires

A-dans les universités oui mais

U-d'accord

A-voilà

U2-bon

A-mais vous pouvez quand même souscrire un abonnement chez nous, hein

U-ouais, //ouais

A- //et donc// euh, et si vous voulezle plus simple, c'est 12 euros ou si vous êtes étudiante, vous l'aurez à 6 euros

U-mmh d'accord

A-voilà

U-euh je peux prendre je peux //ou (désigne le guide)

A-//bien sûr

U-ha d'accord merci c'est sympa

A-je vous laisse tout ça

U-//Merci// au revoir

U2-//au revoir//

A-au revoir

4.06

I3, 4.36, homme, 7s

U-moi je ne veux pas de renseignement mais simplement, bonsoir

A-bonsoir, bah bonne soirée

U-et euh, ce sera noté (montre la feuille de suivi)

A-ce sera noté (rires)

4.43

I4, 5.13, femme, 2s

U-bonjour, elle ferme à quelle heure la bibliothèque là ?

A-19h

U-merci

5.15

[changement d'agent]

I5, 6.23, femme, 1mn11

U-Bonjour

A-Bonjour

U-c'est l'accueil ici ?

A-oui, c'est l'accueil

U-(inaudible)

A-pardon

U-on sait jamais si on est au bon endroit

A-dites-moi

U-par hasard ou vous aurait pas rapporté en début d'après-midi un savon de cire alep en forme de triangle, non ?

A-oula

U-dans les toilettes, je l'ai laissé bon bref, si je le trouve pas euh no problem

A (cherche dans les objets trouvés) c'est pas du tout ça, pas du tout non

U-ben c'est que là, les //choses que

A-//oui, les choses sont centralisées ici

U-bon ben voilà, mais je m'en doutais... que c'était parti, faut pas rêver non mais moi comme une conne quand je suis venue au truc là

A-mais essayez quand même de nous rappeler, on sait jamais... si on nous le ramenait

U-//qui va

A-//ultérieurement//, on sait jamais

U-non mais je, je viens, vous êtes à, vous laissez un mot « savon d'alep perdu », j'ai dû venir à... 11h et demi je pense

A-alors là on nous a rien ramené

U-vers 11h 11h et demi j'ai dû aller aux toilettes je suis restée euh tout l'après-midi à... comm...

A-désolée

U-bonne fin de journée, il est quelle heure ?

A-là, il est 17h30

U-merci bon (inaudible)

7.44

I6, 7.44, femme, 27s

U-Bonjour

A-bonjour

U-s'il vous plaît les revues elles sont... //où

A-//classées// thématiquement

U-ha c'est thématique

A-vous cherchez quoi ?

U-euh, alternatives économiques

A-2ème //étage

U-//2ème// étage //merci//

A-//avec la// société

U-société, d'accord, merci

A-je vous en prie

8.01

I7, 8.18, homme, attend que A ait terminé de répondre à l'appel téléphonique, 45s

A-Bonjour

U-oui bonjour je voulais savoir euh, par rapport aux mises en place pour les expositions

A-oui

U-comment ça se passe

A-alors on a un planning qui est quasiment bouclé 3 ans à l'avance donc

U-//oui//

A-ça vous empêche pas quand même de //faire

U-//oui//

A-votre demande auprès de... madame B***** donc je vais vous noter son nom

U-oui

A-(note sur un papier) vous lui écrivez à cette adresse-là (donne le papier à U et le lit devant lui), B M arobase B M tiret lyon point F R (U hoche la tête) vous mettez bien que c'est à son attention parce que c'est une messagerie générale et après les messages sont dispatchés selon les demandes quoi donc vous notez bien que c'est à l'attention de Mme B*****

U-d'accord

A-voilà

U-je vous remercie

A-je vous en //prie//

U-au //revoir//

A-au revoir

9.03

I8, 9.48, même femme qu'en I5, 3mn12

U-c'est fermé à partir de samedi midi

A-non 18h samedi madame

U-18h samedi

A-oui

U-et toute la semaine

A-la semaine du //14 juillet oui

U-et après ça reprendra le mardi le //lundi

A-//le lundi

U-jusqu'au samedi

A-13h 19h, non pas jusque samedi, du lundi au vendredi

U-mm

A-13h //19h

U-//oui oui

A-jusqu'à la fin du mois d'août

U-et hier vous étiez ouvert (hochement de tête négatif de A) c'était fermé

A-toujours le lundi

U-ha oui

A-on était encore en horaire habituel

U-parce que j'avais peur que ce soit

A-nan nan, hier c'était fermé

U-et vous savez pas où je pourrais trouver un site quand on a trois mots pour faire une phrase toc toc

A-pardon ?

U-ho, mmm (rire)

A-alors soit vous reformulez

U-oui (rires)

A-parce qu'alors j'ai pas compris

U-bah c'est bien au moins vous répondez pas n'importe quoi parce que la plupart du temps les gens quand ils ont pas compris, ils répondent à côté ça me gonfle (rire), s'ils ont pas entendu ils diraient « reformulez »

A-ha

U-la formule en plus est bonne, quand on a trois mots, quatre mots, cinq mots

A-oui

U- et qu'on veut faire une phrase top ou percutante,

A-oui

U-il y a pas un site où on peut trouver ça

A- (réfléchit) là j'avoue que non je connais pas, essayez de voir auprès de nos collègues de l'espace numérique qui eux sont un //peu au fait de

U- //c'est à quel étage ?

A-au troisième étage, traversez la salle science c'est au fond et//là

U-//d'accord

A-ils connaissent peut-être certains trucs//particuliers

U-//ha d'accord//, je vais aller demander là-haut mais je crois que je vais trouver, en ayant un, comment, un , un référent en face, quand une question est bien posée
A-oui, vous pouvez le dire comme ça effectivement, d'accord
U-mais c'est vrai, quand on mais toute façon le le en tout cas personnellement, quand on demande, quand on formule quelque chose, quand il y a quelqu'un en face, ça vous percute à la
A-mm, d'accord, mais au niveau du site, là, vraiment précis, là je vais pas pouvoir vous, pouvoir vous renseigner hein
U-mm
A-ça existe peut-être hein
U-oui
A-il ya beaucoup de choses sur internet
U-oui, je vais (s'éloigne) (rit)
A-(rires)
U (revient)- et vous connaissez (inaudible)
A-pardon ?
U-vous connaissez le savon, //d'Alep//
A-//non, du tout//
U- quand on connaît on peut plus s'en passer
A-d'accord, ha c'est pour ça que
U-on est lavé
A-d'accord
U-hein, savon d'Alep ou d'argan
A-d'accord
U-hein d'est
A-d'accord, ha mais Alep oui bien sûr
U-Alep ou //d'argan
A-//oui oui
U-on dit celui d'argan est encore mieux
A-mm
U-moi c'est celui d'Alep que j'ai laissé
A-là je vous avoue que, celui qui l'a , la personne qui l'a trouvé était bien contente
U-oui, euh il y a un site euh sur
A-d'accord
U-toutes les photos et les prix hein
A-d'accord, on peut chercher là, OK
U-oui c'est la santé
A-oh bah c'est formidable comme produit
U-oui, moi j'ai l'impression que moi qui ai une peau grasse c'est sans //(inaudible)//
A-//d'accord//, par contre on nous l'a pas ramené ça c'est clair
U-en plus c'est un anti euh un anti , un anti
A-d'accord, naturel
13.00

I9, 14.08, homme, 43s

A-Bonjour

U-Bonjour, je voudrais poser une question un peu (inaudible) mais je euh je le centre commercial maintenant a un accès wifi mais ce n'est pas disponible à la bibliothèque encore

A-ha non, ça les concerne mais ça ne nous concerne pas.

U-pourquoi pas ?

A-parce que pour l'instant c'est pas à l'ordre du jour

U-depuis que la bibliothèque de New York l'a, dans tous les sites là, ça marche très très très bien

A-oui sauf qu'ici //nous//

U-//et ça //rend un service immense à tout le monde

A-oui mais ça monsieur, pour l'instant nous //on a

U-//je dirai// peut-être à M.Bazin ce //que j'en pense (rires)

A-//ha mais je// vous en prie

U-j'ai déjà eu l'occasion de le recevoir chez moi //(rires)

A-//ho non mais// il y a pas de souci, pas de souci
U-héhé
A-vous en parlerez
U-par contre là, donc
A-oui, sauf que pour l'instant les systèmes wifi sont pas en odeur de sainteté en France, voilà, je pense que
U-mm
A-voilà, il y a eu un coup d'arrêt je crois
U-parce que tout le monde finira par le faire
A-oui mais pour l'instant pas
U-bah oui
A-oui mais ce (U s'éloigne) peut-être un jour
U (de loin)- ouais
14.55

I10, 16.54, femme, 3s

A-Bonjour
U-les toilettes, s'il vous plaît
A-vers le kiosque et les portes à gauche madame
U-merci
16.57

I11,18.16, homme passant devant le comptoir de gauche à droite et s'arrête, 28s

A-Bonjour
U-Bonjour, la bibliothèque est fermée pendant les vacances ?
A-oui, la semaine prochaine uniquement pour inventaire et ensuite ce sera ouvert du lundi au vendredi 13h 19h donc plus les matins et plus le samedi
U-mm
A-pour la part-dieu
U-du 21 au 31, c'est fermé, euh,
A-non, ce sera ouvert du lundi au vendredi, de 13h à 19h
U-et toutes les bibliothèques, les autres bibliothèques (geste désignant les étages) seront ouvertes
A-après vous avez les autres (donne le dépliant des horaires d'été)
U-ha oui, voilà merci
A-voilà
U-au revoir
A-au revoir
18.44

I12, 23.06, femme âgée avec un enfant de 8-9 ans, 1mn14

A-Bonjour
U-Bonjour, je voudrais demander un petit renseignement, pour les enfants c'est à quel âge ?
A-alors les enfants, c'est dès qu'ils sont nés, c'est-à-dire c'est à partir de 0
U-ha! dès qu'ils sont nés ils peuvent rentrer à la bibliothèque
A-ils peuvent avoir une carte de bibliothèque pour emprunter
U-ha oui
A-et c'est gratuit jusqu'à leurs 18 ans madame
U-ah oui c'est gratuit jusque... mais il peut rentrer dans la
A-//bien sûr
U-//bibliothèque//, sans carte
A-bien sûr//
U-//sans rien//
A-oui, enfin il vaut mieux qu'il soit accompagné d'un adulte s'ils sont tout petits
U-ha bah oui, oui oui, non, on
A-on fait pas //garderie hein
U-c'est sûr ça//, bien sûr, alors à euh, un an demi
A-oui

U-elle peut venir à la bibliothèque ?
A-oui, bien sûr, en bas
U-en bas
A-en bas, en bas, (geste)
U-ha oui
A-oui
U-à même pas deux ans
A-y a pas de problème
U-c'est bien
A-oui
U-ha oui parce que je me demandais, je me disais je l'emmènerais
A-sans problème
U-la bibliothèque ça changera de la maison
A-tout à fait
U-y doit y avoir des petits livres
A-oui
U-en bas, hein
A-allez voir, ce qu'il y a en bas
U-ha oui ha oui //d'accord
A-//allez voir// si vous voulez
U-oui, c'est ça je vais aller voir
A-au rez-de-jardin
U-et la poussette, on pourrait la laisser où ?
A-en fait vous prenez l'ascenseur et en bas il y a de la place pour les laisser les poussettes
U-ha
A-vous laissez rien de valeur dedans hein
U-ha oui
A-mais sinon il y a de la place pour euh
U-y a de la place dans l'ascenseur
A- en-dessous en dessous
U-au sous-sol
A-au niveau en-dessous
U-ha faut les mettre au sous-sol
A-oui
U-ha oui avec la poussette, on se fait pas voler les poussettes
A-non
U-ha d'accord, très bien, //merci bien//
A-//je vous en prie// au revoir
U-(s'éloigne) je vais voir si... merci
24.20

[changement d'agent]

I13, 32.37, femme, 11s

U-madame
A-oui
U-juste une question, vous auriez des toilettes à tout hasard ?
A-oui, vous en avez donc à gauche du café, là (geste du bras)
U-sur la gauche
A-oui
U-dans le l'espace noir là
A-oui, vers l'auditorium
U-merci madame, (s'éloigne) au revoir
32.48

I14, 38.38, femme, s'accoude au comptoir, 11s

A-Bonjour

U-En fait, je cherche des documents sur euh pour écrire des lettres de motivation euh où est-ce que je peux les

A-alors vous allez monter au 2ème étage, donc salle euh salle civilisation

U-civilisation

A-oui

U-merci

38.49

I15, 39.12, homme, 4s

U-les DVD, où est-ce ?

A-en, arts et loisirs en face

39.16

I16, 40.28, femme, 1mn 12s

U-Bonjour, excusez-moi, pour faire des cartes, enfin, pour emprunter, ça se passe comment ?

A-alors, il faut que vous ayez une pièce d'identité, je vais vous donner la liste de ce qu'il faut pour établir une carte (présente le guide, l'ouvre et le pose sur le comptoir)

U-mm

A-donc après, quand vous avez tous ces papiers, il faut choisir l'abonnement quel euh

U-oui

A-quel abonnement vous voulez

U-d'accord (s'accoude nonchalamment au comptoir), OK

A-(montre la page du guide)donc là vous avez euh, celui à 35 euros, lire, écouter, voir

U-//mm//

A-//vous// pouvez emprunter tous les supports

U(lit le document)- *demandeur d'emploi*

A-alors c'est uniquement sur celui-là (désigne l'abonnement complet) hein que s'applique la gratuité // ou le demi-tarif

U-//ha oui//, (continue sa lecture) *lire*, c'est-à-dire qu'on peut quand même emprunter ? non ?

A-oui c'est la, //la forme

U-//oui

A-d'abonnement //qui s'appelle comme ça

U-//oui, oui oui//, d'accord

A-il y a ni les CD ni les DVD

U-d'accord

A-et donc comme on est en prêt d'été, euh, vous pouvez emprunter donc 15 documents pour 6 semaines, hein

U-d'accord

A-on augmente les prêts pour l'été

U-oui

A-donc à partir du ... ça c'est jusqu'au 11 août et à partir du 12 août on repasse à 10 documents

U-10 documents, OK

A-voilà (elle lui donne le guide)

U-bon bah c'est très bien, bon bah je reviendrai avec les documents

A-d'accord

U-merci beaucoup, au revoir

A-au revoir

41.41

I17, 46.50 , femme, 19s

U-Bonjour, je cherche l'association qui s'appelle bibadom //ou

A-//mm

U- quelque chose comme ça, ils doivent être là

A-alors euh euh, c'est derrière la banque que vous voyez là (se tourne et fait un geste du bras)

U-ha c'est derrière la banque (se retourne et désigne du bras)

A-voilà
U-à côté du ventilateur là (s'éloigne dans la direction indiquée)
A-non, côté gauche (geste du bras)
U(s'éloigne)
47.09

I18, 47.32, femme, 40 s

U-Bonjour, excusez-moi de vous déranger, est-ce que vous prenez des CV pour la rentrée de septembre ?
A-comment ça, vous prenez des CD ?
U-CV, pour// travailler
A-ha des CV, excusez-moi, euh oui, vous pouvez toujours déposer un curriculum vitae avec une lettre de motivation
U-donc en fait les postes ce sont
A-à pourvoir c'est souvent au public, prêt, retour, et euh, c'est des vacances donc pour une année complète, //voilà
U-//j'ai déjà travaillé dans une bibliothèque à euh (U remet son CV à A) à Villeurbanne
A-ben euh je transmettrai votre euh votre lettre //y a pas de souci
U-//d'accord//, merci //beaucoup
A-//au revoir
U-//merci// au revoir, bonne soirée
A-merci
48.12

I19, 49.41, femme, 9 s

U-excusez-moi
A-Bonjour
U-j'aurais euh, une question, pour tout ce qui est lié euh à l'entreprise, au niveau entreprise en fait, ou euh, quoi je sais pas du tout où me diriger //et euh,
A-//ça va être// au deuxième étage en salle société, société
U-OK, merci
49.50

I20, 50.37, femme, 9s

U-Bonjour,
A-Bonjour
U-dites-moi
A-oui
U-la philo est au 2
A-oui, elle est au, en salle civilisa//tion
U-//en salle civilisation, merci
50.46

I21, 50.46, femme, 5s

U-où sont les dvd ?
A-les dvd en salle arts et loisirs (geste du bras)
U-merci
50.51

I22, 52.46, femme, 22 s

U-bonjour, excusez-moi
A-bonjour
U-j'ai juste une question, j'ai vu qu'il fallait un justificatif de domicile pour s'inscrire (désigne de la main droite le service inscription)
A-oui
U-il faut habiter à Lyon ?
A-non, du tout, cette pièce c'est euh, c'est euh, fondamental pour l'inscription quoi

U-ha d'accord, merci, je voulais savoir si ça valait le coup que je revienne ou pas quoi
A-d'accord
U-merci,
A-au revoir
53.08

I23, 57.33, homme, 16 s

U-Bonjour ma//dame
A-//bonjour
U-l'ascenseur de droite ne fonctionne pas
A-ha bon ? jusqu'à présent il fonctionnait
U-ben il prend pas en considération la demande
A- (se lève et quitte le poste pour aller voir ce qu'il en est)
57.49
58.20. A revient.

I24, 58.27, femme, accoudée, 3mn 03 s

U-Bonjour, je voudrais un renseignement, en fait je voudrais réinscrire mon fils à la bibliothèque et il faut
A(debout)-alors il a déjà une carte, c'est ça
U-nan, pas du tout
A-donc il faut venir (prend le guide du lecteur et l'ouvre devant U en se penchant vers U) avec le livret de famille,
U-oui
A-il a quel âge votre fils ?
U-4 ans
A-4 ans voilà, alors, livret de famille, une pièce d'identité donc ça c'est s'il en a une et un justificatif de domicile euh de votre euh, loyer de votre appartement, ça peut être une quittance de loyer ou une facture EDF
U-mm
A-euh, donc l'abonnement pour les enfants, il est gratuit, il est... donc il va aller de date à date, hein et donc euh, votre fils, comme on est en période d'été, i pourra emprunter 15 documents pour 6 semaines
U-mm d'accord
A-voilà
U-et donc euh
A-donc il faut que vous veniez avec les documents, euh// pour
U-// donc euh// livret de famille euh
A-et euh, justificatif de domicile, voilà (lui donne le guide)
U-et pour et par exemple pour mon fils quand on vient s'inscrire, c'est pareil ?
A-alors vous venez pareil, mêmes papiers, pièce d'identité, justificatif de domicile et là on vous demande de choisir, on vous propose trois abonnements et euh vous déterminez quel abonnement vous allez prendre
U-oui
A-et puis euh dans ce lui qui est à 35 euros vous pouvez avoir la totalité des supports hein
U-oui oui mais je comprends l'allocation c'est si on
A-alors il y a des tarifs des gratuités ou des demi-tarifs uniquement sur l'abonnement classique (détache le mot) hein
U-mm
A-vous pouvez emprunter des livres, des partitions, des revues des magazines, euh CD-ROM euh, voilà, parce qu'après c'est à vous de voir et puis vous avez droit, selon votre cas à la gratuité si vous amenez bien le justificatif qui convient hein
U-une attestation de euh
A-voilà, je sais pas dans quel cadre vous êtes
U-moi// je serai//
A-//mais vous//

U-je suis en allocation, ha allocation de euh allocation
A-d'accord, alors peut-être que pour simplifier, euh vous avez euh vous êtes non imposable peut-être
U- (fouille dans son sac) (inaudible)
A-et je vois que vous avez une feuille d'imp
U- oui c'est elle de l'année dernière (tend sa feuille d'impôt)
A (le lit)- euh voyez donc normalement vous n'êtes pas imposable hein, voyez, vous présentez ce papier, ça vous évitera euh, ce papier plus euh plus a pièce d'identité et
U-le justificatif//de domicile
A-//justificatif de domicile// et livret de famille pour votre fils
U-très bien
A-voilà
U-en fait j'ai tout sauf le livret de famille (rires) j'essayerai de pas oublier, merci !
A-bonne soirée
U-merci à vous aussi
1.01.30

I25, 01.31, femme, tenant à la main un catalogue d'exposition, 1mn 16

A-Bonsoir
U-je viens pour une facture svp
A-oui, bien sûr (prend le facturier)
U (pose son portefeuille et prend des dépliant)
A-j'établis la facture à quel nom ?
U-alors N*****, N, *, *, *, *, * (épelle en se penchant), prénom N****
A-avec 2//*, *
U-//2*, *
A-(détache la facture, la tamponne et remplit le bordereau et la donne à U) je vous mets un trombone hein
U-bonne soirée
A-merci
02.47

I26, 4.44, femme, apparaissant au-dessus de l'écran de l'ordinateur de A, 8s

U-excusez-moi, pour s'abonner c'est obligé, il faut une, un justificatif de domicile ?
A-oui
U-parce que je me demandais si, merci
4.52

I27, 6.25, femme, 6s

U-Bonjour,
A-Bonjour
U-excusez-moi, pour les enfants, en bibliothèque, faut passer par où,
A-alors
U-je me rappelle plus
A-(se retourne et fait un geste du bras) alors vous descendez les escaliers là
U-ha oui, voilà, merci
06.31

I28, 11.20, femme, arrive tout droit, s'accoude, 17s

A-Bonjour
U-Bonjour excusez-moi, je voudrais reprendre des euh des livres, il faut que je fasse la queue au niveau des prêts ou du retour ?
A-vous voulez reprendre des livres, c'est ça ?
U-ben euh c'est-à-dire que je les avais depuis euh trois semaines et je voudrais les réemprunter

A-les prolonger
U-les prolonger
A-donc il faut aller au retour
U-c'est au retour ?
A-oui
U-d'accord, merci
11.37

I29,12.34 , femme, 10 s

U- bonjour
A-bonjour
U-ce serait pour m'inscrire
A-oui, il faut une pièce d'identité et quelque chose qui euh
U-//euh une pièce d'identité// (voix basse, cherche dans son sac)
A-//a trait à votre loyer//
U-au loyer (cherche encore dans son sac), et ben euh j'ai tout ça
A- je vous laisse passer auprès de ma collègue (geste du bras vers la droite) aux inscriptions
12.54

I30, 17.24 , homme étranger, 1mn1

A-Bonjour
U-Bonjour,excusez-moi, où est le mm (rire) pardon, (tend un papier à A) je parle //espagnol
A (lit le papier) //le rêve de //, c'est ça le titre ?
U-mm
A-je vais regarder hein sans ça je peux pas vous dire (tourne l'écran vers lui et commence la recherche dans le catalogue)
U-(commentaire inaudible) c'est (inaudible)
A-alors c'est en salle arts
U-d'accord
A-cette salle-là (geste)
U-d'accord (rire) merci
A-voilà
18.25

I31, 19.51, femme, mains posées sur le comptoir, 23s

U-Bonjour
A-Bonjour
U-euh, on est nouvellement locataire du 3ème et on voudrait s'inscrire à la bibliothèque
A-alors pour les inscriptions euh je vais vous montrer(prend le guide et le tend à U) //le guide
U-//oui// (indique qu'elle le connaît)
A-donc euh comme vous avez dû voir faut une pièce d'identité et un justificatif de domicile
U-ouais je l'ai, donc euh, ça se passe où
A-donc je vous laisse passer euh au poste euh d'inscriptions
U-d'accord
20.14

I32, 22.49 , femme, souriante, 6s

U-excusez-moi
A-oui
U-je peux vous laisser mes affaires pendant que je vais aux toilettes ?
A-euh d'accord, pas de souci
22.54

28.45. 2s

U (revient chercher ses affaires) merci, je pouvais pas tenir, ça allait déborder (rire)

A-au revoir
28.47

I33, 32.06, homme, arrive d'en face, pose son casque de moto sur le comptoir, 1mn 18s

U-euh

A-bonjour

U-vous pourriez me dire où est le bibliobus enfin quelle tournée il fait par hasard ?

A-je vais regarder (commence à chercher dans l'ordinateur)

U-ouais, je veux bien

A-ha alors là, il fonctionne plus

U-il fonctionne plus

A-il fonctionne plus, ça fait

U-ha

A-donc ils arrêtent les tournées

U-ha bon ?

A-oui, le bibliobus il s'arrêtait le 4 juillet au soir et il reprend le 1er septembre

U-bon ba heu laissez tomber

A-vous voulez que je vous

U-non, bah non

A- vous

U-c'était pour récupérer un document qui qui est qui était là-bas c'est pas, c'est pas affiché sur le site qu'il fonctionne plus

A-ha les horaires d'été //si

U-//ouais//, ha non

A-vous devez aller dans « Pratique »

U-ha oui d'accord mais dans le catalogue mais quand on réserve parce que comme la la bibliothèque de Jean Macé par exemple

A-oui

U-si on essaye de réserver, il est noté impossible parce que fermé

A-ouais

U-alors que là c'est vrai que moi je pensais qu'il était encore en activité

A-bah si vous voulez, euh pour les changements d'horaires on les met pas sur les notices on met sur le web on met les horaires euh d'été, vous pouvez les télécharger vous pouvez les

U-ça marche

A-vous les avez voyez, tout de suite là (montre l'écran à U) sur la page horaires d'été

U-d'accord

A-vous cliquez et vous pouvez les télécharger

U-OK, merci, bonne soirée

A-au revoir

33.24

Annexe 12-L'enquête en chiffres

1)-Les observations

Durées :

observation/agent	Observation 1/ A	Observation2/B&C	Observation 3/D	Observation 4/C
Date	11 juin	17 juin	25 juin	8 juillet
Durée	1h30 (17h30-19h)	1h15 (15h45-17h)	1h30 (17h30-19h)	1h45 (17h15-19h)
Interactions	23	31	16	33
Durée mini	5s	2s	2s	2s
Durée maxi	2mn 50	2mn50	3mn40	3mn12
Durée moyenne	environ 34s	environ 39s	environ 50s	44s
Commentaires		grève	1er jour des soldes	

Les 4 agents chargés de l'accueil sont représentés par les lettres A, B, C et D.

Interactions avec des femmes :

	Observation 1	Observation 2	Observation 3	Observation 4
Usagers femmes	9	21	7	23
durée mini	7s	2s	13s	2 s
durée maxi	1mn 40	2mn	3mn 40	3mn 12
durée moyenne	environ 32 s	environ 41 s	environ 66 s	environ 50s

interactions avec des hommes :

	Observation 1	Observation 2	Observation 3	Observation 4
Usagers hommes	14	10	9	9
durée mini	5s	5s	2s	4s
durée maxi	2mn 50	2mn 50	2mn32	1mn 18
durée moyenne	35 s	38 s	33 s	38 s

	Avec des hommes	Avec des femmes	
Nombre d'interactions	42	60	102
Durée moyenne	36s	47s	41,5s

Remarques :

Un couple homme/femme a été compté une fois pour le nombre d'interactions mais deux fois pour la distinction par sexe.

Certaines interactions sont effectuées en plusieurs fois par une seule personne. Si elles sont fractionnées et que l'utilisateur quitte la banque d'accueil, elles comptent pour plusieurs. Si l'utilisateur ne fait qu'attendre pendant qu'un autre est servi, elles comptent alors pour une.

2)-Les entretiens

En plus des entretiens exploratoires, ceux qui se sont déroulés avec les agents en contact direct avec le public ont fait l'objet d'un enregistrement et, pour la plupart, d'une transcription : pour le département « Arts et loisirs », un entretien avec la conservatrice responsable du service (1h10) et un autre avec une bibliothécaire (1h30) ; pour l'équipe d'accueil : un entretien avec chacune des quatre agentes d'accueil en poste à raison de 45 minutes à 1h10 par agente, (2 adjointes administratives, 1 assistante, 1 assistante qualifiée) et un entretien couplé avec les deux agentes du standard (25 mn).

Diplôme de conservateur des bibliothèques

Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque

Claire Garand

Sous la direction de Marie-France PEYRELONG

Enseignant-chercheur, Département des études et de la recherche - ENSSIB