

Garder le silence comme ressource pour produire une réponse en réunion à distance

Clair-Antoine VEYRIER

Télécom ParisTech

Institut interdisciplinaire de l'innovation (i3)

46, rue Barrault, 75634 Cedex 13, Paris, France

clair-antoine.veyrier@telecom-paristech.fr

This article analyzes conversational silences following questions in professional remote meetings. The study is based on videorecordings of naturally occurring webconferences in a set of companies. A webconference can be defined as an audioconference system enhanced by web features allowing its users to manage the gathering, to chat, and to share screen, documents or applications. Questions generate the expectation of a response. Extensive silences following a question are recurrently treated as a lack of uptake, a response "officially absent" (Schegloff 1968). According to preference theory, no response or absence of recipient reaction are understood as dispreferred actions. I show how questions addressed to all participants are followed by extensive silence. I analyze how these silences are treated as relevant alternative responses by the questioner. Keeping silent as a response is treated as an alternative to a yes/no choral answer.

Keywords:

answer design, silence, preference, transition, webconference, workplace meeting.

1. Introduction

Cet article contribue aux recherches sur l'organisation interactionnelle des réunions professionnelles à distance en offrant une analyse d'un format de participation de réponse "silencieuse" dans le cadre de séquences de question/réponse adressées à l'ensemble des participants.

Cette recherche s'appuie sur un corpus vidéo de réunions professionnelles par webconférence et audioconférence. La littérature sur les réunions à distance s'est concentrée plus particulièrement sur les phénomènes liés à la vidéo dans les interactions du visiophone (de Fornel 1988, 1994) aux médiaspace (Heath & Luff 2000) en passant par la variété des dispositifs actuels. L'audioconférence et par extension la webconférence sont traitées en termes d'absence de canal visuel présupposant que l'ajout d'informations visuelles améliorerait la communication (Whittaker 2003). Ces dispositifs apparaissent comme un élément comparatif en terme d'efficacité par rapport à la visioconférence et le face-à-face (Curien & Gensollen 1985; Erickson et al. 2010; Pye & Williams, 1977). Dans cet article, nous adopterons une posture différente en examinant comment les participants mobilisent les ressources disponibles pour accomplir leurs actions.

Nous analyserons plus particulièrement comment la formulation de certaines questions oriente vers la possibilité d'un alignement par une réponse silencieuse. Nous montrerons que les silences qui suivent certains types de

questions ne sont pas traités par l'initiateur comme des absences remarquables (Schegloff 1968), mais comme des réponses appropriées. Nous examinerons comment les initiateurs de questions mobilisent un ensemble de ressources linguistiques pour projeter comme action pertinente de la part de leur(s) interlocuteurs(s) soit de prendre la parole soit de garder le silence. Nous analyserons les procédés par lesquels l'initiateur de la question s'oriente vers le traitement de ces silences comme des réponses. Nous soutiendrons que cette forme d'accord minimal marque une préférence pour l'évitement des chevauchements plus importants qu'en face-à-face. Garder le silence pour manifester l'accord facilite à la fois l'auto-sélection d'un locuteur potentiel et s'oriente vers la progressivité de la réunion en minimisant l'alternance de la parole.

2. Questions dans les réunions professionnelles

2.1 Organisation séquentielle des réunions

L'analyse de conversation a contribué à l'analyse des interactions dans les réunions institutionnelles (Boden 1994; Ford 2008), qui fait aussi l'objet de plusieurs numéros spéciaux publiés récemment (p.ex. Asmuß & Svennevig 2009; Svennevig 2012a). Dans certains cas, l'analyse inclut les pratiques multimodales (Bruxelles et al. 2009; Deppermann et al. 2010; Ford 2008; Markaki & Mondada 2012) et la manipulation d'objets (Hazel & Mortensen 2013; Nielsen 2009).

Svennevig (2012b) examine la manière dont les sujets à l'ordre du jour sont introduits dans la réunion. Deppermann et al. (2010) montrent comment les transitions entre l'activité de réunion et d'autres activités constituent un accomplissement émergent et collectif qui n'implique pas uniquement le modérateur et qui mobilisent des ressources verbales et incorporées. Bruxelles et al. (2009) remarquent que les transitions dans les réunions sont le plus souvent délimitées par une clôture du premier thème avant l'initiation du suivant. La recherche d'un accord devient une condition nécessaire avant l'introduction d'un nouveau thème. Linde (1991) soutient que la manière dont sont gérées les transitions thématiques ne diffère pas véritablement entre les réunions en face-à-face et celle par audioconférence. Asmuß & Svennevig (2009) mettent en évidence que, dans les réunions plus formelles, l'invitation par le modérateur à introduire de nouveaux thèmes constitue en fait une séquence de pré-clôture, reconnaissable comme telle par les participants. Selon Ford (2010), la production de questions dans les réunions par un membre qui n'est pas le modérateur ni le locuteur principal constitue une ressource pour avoir de nouvelles opportunités de prendre la parole.

2.2 Question, pertinence conditionnelle et préférence

Les questions peuvent être définies de différentes manières: formellement, fonctionnellement ou séquentiellement. Hultgren & Cameron (2010) proposent de définir les questions comme des "énoncés qui sollicitent (et/ou sont traitées par le destinataire comme tel) une information, une confirmation ou une action" (2010: 328).

Selon Schegloff et Sacks (1973), un tour de parole contraint séquentiellement le tour suivant. Les auteurs observent qu'après une première partie de paire adjacente sous forme de question, la production de la seconde partie de la paire (i.e. une réponse) est conditionnellement pertinente, c'est-à-dire normativement attendue. Lorsqu'elle n'est pas produite, elle sera traitée comme "remarquablement absente" (Schegloff 1968). Cette pertinence conditionnelle peut être satisfaite de deux manières: en premier lieu, par la production d'une réponse; en second lieu par la production d'une non-réponse (Heritage 1984) qui rend compte du fait de ne pouvoir répondre. Dans ce sens, une non-réponse maintient la pertinence d'une réponse.

Pomerantz (1984a, b) introduit la notion de préférence, qui stipule que certains énoncés projettent un ensemble délimité de réponses qui ne sont pas toutes similaires. L'une des alternatives est dite "préférée" alors que les autres sont "non-préférées". Pour Atkinson & Heritage (1984), la préférence est "intrinsèquement structurée et utilisée pour maximiser la coopération et l'affiliation et pour minimiser le conflit dans les activités conversationnelles" (1984:55). Ainsi, la réponse préférée "incorpore un alignement avec la première partie de paire" (Schegloff 2007: 59). À l'inverse, il est souvent admis qu'une réponse non préférée sera produite moins rapidement, préfacée par d'autres énoncés (Heritage 1984; Pomerantz & Heritage 2013; Pomerantz 1984). Ces caractéristiques sont souvent associées à la non-préférence, mais ne la définissent pas.

Stivers et Robinson (2006) soutiennent ainsi que les réponses et non-réponses sont des alternatives différentes. Ainsi, ils relèvent une préférence pour la production de réponses par rapport à des non-réponses. Les non-réponses sont traitées comme projetant un désalignement. Les non-réponses et les absences de réponse peuvent être notifiées, l'initiateur de la question peut répéter celle-ci ou pointer l'absence de réponse. Pomerantz (1984) rappelle qu'une action qui sollicite une réponse peut réussir ou échouer. Il est possible que le destinataire n'ait pas entendu ou compris la réponse. L'auteur montre que si un accord est attendu, et que le destinataire démontre une difficulté à répondre, le locuteur peut poursuivre son tour en mobilisant trois procédures: une recherche de clarification, une recherche du problème ou un changement de position sur l'assertion produite.

Dans un corpus de conversation ordinaire dyadique en langue italienne, Rossano (2010) constate que 16% des questions ne reçoivent aucune réponse avec une variation selon le type de question. Pour Seung-Hee (2013: 417), un silence qui résulte d'une absence de réponse immédiate est souvent traité comme projetant un désaccord plutôt qu'une "non-réponse". Cela signifie que le silence est inspecté comme produisant du sens. Selon Bilmes (2014), "l'absence d'une réponse est, pertinemment, l'absence de la réponse préférée, de telle façon que la réponse non-préférée est impliquée" (Bilmes 2014: 53). Seung-Hee (2013) considère que deux dimensions de préférence peuvent être différenciées dans la production des réponses: le type d'action projeté et la forme de la réponse.

2.3 Silence interactionnel

Stivers (2010) soutient que 93% des réponses à des questions en anglais incluent des éléments vocaux. Clark (2012) analyse les formats de réponses multimodales (une action, un geste...). Bilmes (1996) rappelle que le silence n'est pas l'absence de bruit, mais l'absence d'un son particulier. L'auteur suggère d'appeler ce type de silence, un "silence notable" dont le "silence conversationnel" est une sous-catégorie. Sacks et al. (1974: 715) dégagent trois types de silences: la pause, le "gap" entre deux locuteurs, et l'intervalle pour un silence étendu (lapse). Ils considèrent le temps écoulé au sein d'un même tour de parole comme une pause. Autrement dit, les pauses interviennent à l'intérieur d'un tour alors que les gaps suivent un point pertinent de transition. Ces différents espaces de silence et leur traitement dépendent de leur placement et peuvent se transformer dans le temps. Ainsi, leur définition ne peut se faire que rétrospectivement: un intervalle entre deux locuteurs peut se transformer en pause si aucune alternance de la parole n'est produite. Selon les auteurs, les intervalles entre les locuteurs sont minimisés. D'après Jefferson (1986) le silence toléré entre deux locuteurs serait d'une seconde environ. Ingram & Elliott (2014) rappellent que cela n'est pas le cas par exemple dans les interactions de classe, où l'enseignant peut maintenir un silence étendu après une question ou à la suite d'une réponse d'un élève. Ce silence, que Rowe (1974) qualifie de temps d'attente, permet d'accomplir différentes actions: donner un temps de réflexion ou permettre de produire une auto-réparation. Considérons l'extrait (1) issu d'une réunion professionnelle:

(1)

1. Mod ((L03))do you have any info on that have you
2. made any progress or has there just been too
3. much of a scramble over the: (.)
4. last deployment
5. (4,3)
6. L03 no:: uh (0,7) no it's (so we don't have)
7. that that information right now
8. (5)
9. Mod ok

Le modérateur sélectionne L03 par un terme d'adresse (l.1) avant de formuler une demande d'information offrant une alternative. La fin du tour du modérateur est suivie d'un silence (l.5) relativement long si l'on considère Jefferson (1986). Le participant L03 complète la demande d'information (l.6) en produisant une réponse négative. Le modérateur accuse réception de la réponse de L03 (l.9). Dans cet exemple, le silence préface une réponse non préférée.

3. Corpus et méthode

Cette recherche s'inscrit dans la tradition de l'analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique. Les analyses s'appuient sur un corpus d'enregistrements audiovisuels de réunions professionnelles à distance par webconférence dans le cadre d'une entreprise. La webconférence est une forme d'audioconférence augmentée par une interface Web qui permet entre autres de gérer les participants, de chatter et de partager en synchrone des documents ou un écran. L'interface permet de visualiser la liste des participants ainsi que leur statut, de partager en synchrone des documents ou l'écran d'un des membres et enfin de communiquer par chat. La webconférence comme l'audioconférence contraignent à un seul foyer d'attention sonore. Si l'usage de la vidéo est possible avec ce type de dispositif, elle n'est pas utilisée dans l'ensemble du corpus recueilli. Dans le corpus, nous distinguons deux catégories d'utilisateurs à la webconférence: celle de modérateur et celle de participant. Ces catégories sont indépendantes du statut social des membres à la réunion. Il s'agit d'un appariement de catégorie lié à l'usage du dispositif. En effet, lorsqu'un membre rejoint la conférence, il peut se connecter soit en tant que modérateur, soit en tant que participant. Le modérateur est l'hôte de la réunion. Il est le seul à pouvoir ouvrir et clore le dispositif. Il peut partager son écran, des documents ou des applications. Un participant peut aussi partager son écran, mais uniquement si le modérateur lui attribue temporairement ces droits. La liste des participants (cf. Fig.1) permet de visualiser les membres connectés à la réunion ainsi que leur statut:

mode de connexion (téléphone, Web), nom, statut participatif (microphone ouvert/fermé, activité vocale).



Fig.1. Schéma de l'interface d'une webconférence

Les réunions sont récurrentes et impliquent des membres de la même société situés dans plusieurs pays et connectés individuellement à partir de leur bureau. Les webconférences ont été enregistrées du point de vue d'un ou plusieurs membres par une caméra et d'un logiciel de capture vidéo d'écran (Camtasia) pour un total d'environ 25h de réunion. Les réunions sont de natures diverses (réunions de projet, présentation, brainstorming...) et de tailles différentes (de 3 à 60 participants). Sauf mention explicite, les locuteurs sont anglophones dans les extraits. Les participants aux réunions, même ceux non anglophones, utilisent de manière quotidienne l'anglais comme langue de travail pour les documents, communications écrites ou les réunions.

À partir de ce corpus, nous avons élaboré une collection de séquences dans lesquelles une question est adressée à l'ensemble des membres par le modérateur ou le locuteur principal. Ford (2010) analyse les questions produites par des participants secondaires qui cherchent à prendre la parole dans des réunions professionnelles. Dans la présente recherche, nous examinerons des questions produites par le locuteur principal (qu'il soit modérateur ou non) offrant la possibilité aux membres de prendre la parole. Nous analyserons plus particulièrement comment l'absence de prise de tour de la parole est traitée de manière non problématique par le locuteur principal ou le modérateur de la réunion. La collection de séquences a été transcrite en

s'appuyant sur les conventions ICOR (2013) issues du système jeffersonien de transcription (Jefferson 2004). Nous avons fait apparaître dans la notation des membres de la réunion la catégorie de modérateur noté "Mod" qui dispose de droits différents dans la gestion de la réunion. Par ailleurs, le participant à partir duquel l'enregistrement a été produit est noté distinctement, "Par", car nous disposons d'un accès plus important à l'écologie de l'environnement de ce membre.

4. Inviter à prendre la parole sur un objet à l'ordre du jour

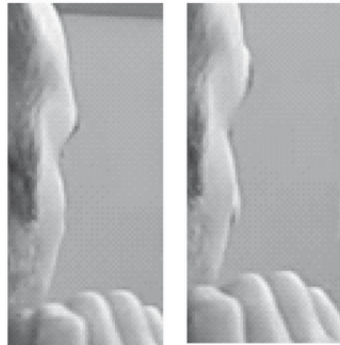
4.1 Garder le silence comme ressource pour produire une réponse

Dans un premier temps, nous allons examiner des exemples dans lesquels le modérateur ouvre un point de la réunion et invite les participants à prendre la parole ou commenter le point en question.

L'extrait (2) est issu d'une réunion récurrente de projet qui réunit une quinzaine de membres dispersés sur différents sites de l'entreprise à la conférence depuis leur bureau. L'enregistrement vidéo capture l'espace de deux participants connectés individuellement dans leurs bureaux respectifs. La transcription a été réalisée à partir du participant noté "Par", francophone. Dans l'extrait, le modérateur partage un document de travail sur le projet à l'ordre du jour. Le modérateur met à l'écran un tableau listant l'ensemble des personnes impliquées dans la phase du projet ainsi que leur statut.

(2)

1. Mod so is there any change (0.2) for tha:t (.)
 2. o:r (0.3) are any changes that you could have
 3. made (0.2) in your departement for the list
 4. of stakeholders these are the people that
 5. will be required to sign-off on the document\
 6. (3.1)
 7. any comments right away on that/
 8. (1) * (0.4) * (2)
par* **raising eyebrows



9. @ok (0.8) uhm (0.4) @so I just want to
@mod *@scrolls down document @scrolls down document*
 10. move down to the scope

Le modérateur demande si des changements ont eu lieu concernant cette liste (l.1). La première formulation de cette demande de vérification est fortement indexicale et présuppose un accès partagé à la ressource pointée, le document de travail. Le modérateur reprend la structure syntaxique de sa question pour en formuler une élaboration (l.2-5). La question est polaire, c'est-à-dire elle projette une réponse du type oui/non où une réponse positive ouvre à l'élaboration d'une réponse étendue. Cette seconde formulation est suivie d'un silence (l.6) qui offre un espace d'intervention possible pour les membres de la réunion. En l'absence d'une prise de tour de la part d'un quelconque participant, le locuteur en action reprend la parole (l.7) en élaborant une nouvelle unité de construction de tour qui s'inscrit dans le prolongement syntaxique de "is there" (l.1). Le modérateur réactive la structure syntaxique, mais modifie la formulation de la question en la déplaçant à un objet plus général, les commentaires sur ce point de la réunion. Auer (2009:7) propose la notion de retraction pour décrire cette opération. Cette nouvelle question confirme rétrospectivement la pertinence conditionnelle d'une réponse projetée par l'unité de construction de tour précédente. La formulation nominale s'appuie sur la structure syntaxique produite (l.1) "is there" qu'elle réactualise en projetant une réponse polaire. Elle recrée une occasion pour un locuteur de se sélectionner et fonctionne comme une invitation à prendre la parole. La question est suivie d'un silence

de 3.4 secondes à peine plus long que le précédent. La réaction multimodale reportée à la ligne 8 suggère que le silence n'est pas attribuable à une incompréhension ou à une inattention des participants, au moins en ce qui concerne le participant enregistré. Positionné séquentiellement après la question, le mouvement corporel de hochement des sourcils n'est pas partagé avec les autres membres distants de la réunion. Ce qui est partagé, c'est l'activité de "garder le silence" pour reprendre la formulation de Broth (2002). La formulation du "ok" (l.9) traite le silence comme une action intelligible, celle du refus de l'invitation à produire un commentaire. Le silence n'est pas une absence remarquable (Schegloff 1968: 1083) dans le sens d'une absence totale de réponse, mais l'absence d'une des alternatives projetées par la question polaire: la production d'un commentaire. L'absence de la production d'un commentaire est ainsi traitée comme un refus de l'invitation. Le "ok" a une orientation rétrospective, mais aussi prospective. Il permet d'accomplir une transition de l'activité en marquant la clôture du thème. La production du "ok" est accompagnée par un défilement du document de travail suivi de l'annonce du prochain point à l'ordre du jour.

L'extrait (3) présente l'ouverture d'une réunion récurrente de taille moyenne (15-20 participants):

(3)

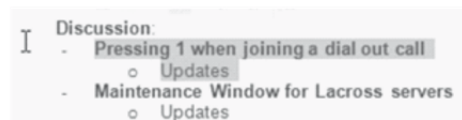
1. Mod #I will go ahead and get started@#
 @mod @reduces control panel
 *par #reduces control panel



2. (0,2) the first item on the agenda it is just as this
 3. what I read from last week so (.) I lasted on just
 4. in case we had (0,2) more to discuss (.) how to do
 5. with pressing one(0,5) when joining a dial out
 6. call (0,2) and (0,2) we had the complaint from the::
 7. amid costumer and even(0,4) the ((name)) team (0,3)
 8. ((name))/
 9. (1)

10. Mod °uh° (0,2) what should there been up to discuss for
 11. this.
 12. (5,2)
 13. Mod no (0,3) ok (0,3) o I'll remove it then
 14. @ (2,4)

@mod @selects text



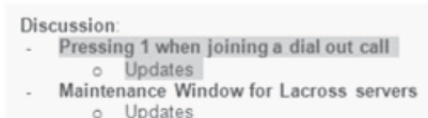
15. L07 so- sorry I I (.) we will prefer to differ issue
 16. @result /

@mod @deletes selected text



17. (2.2)@ (5.1)

@mod @cancels delete text



18. L07 anyone/
 (2,3)

19. L05 it was not resolved because uh: tbs issue at a a
 20. customer side or (.) over ((company)) side

Le modérateur commence la réunion par une annonce verbale (l.1) couplée à un changement de foyer d'attention. En effet, le modérateur réduit la fenêtre dans laquelle apparaît la liste des participants à la réunion pour faire apparaître plus largement le document partagé. Le modérateur annonce le premier point de la réunion qui est inscrit sur le document. Ce premier sujet a été discuté dans une réunion précédente (l.3) et le modérateur offre l'opportunité de revenir sur ce point tout en envisageant qu'il n'y ait plus rien à discuter ("just in case we had (0.2) more to discuss"). Le modérateur offre un premier lieu pertinent de transition possible (l.9) avant d'actualiser l'offre par la formulation d'une question (l.10-11). Contrairement à l'extrait précédent, la formulation de la question n'est pas polaire.

La question est suivie d'un silence de 5.2 secondes. L'énoncé "no" (l.13) interprète le silence qui précède. Il introduit une nouvelle unité de construction de tour et traite le silence qui précède comme un refus. La particule "ok" (l.13) accuse réception de cette absence et préface l'annonce de la clôture du thème à l'ordre du jour. La transition thématique constitue un accomplissement multimodal qui s'appuie sur les ressources partagées. Ainsi, le modérateur sélectionne dans le document le point de discussion traité et l'efface (l.16). Cette action "d'effacement" constitue une dernière étape qui marque la clôture définitive d'une thématique. Il s'agit par là même du dernier moment pendant lequel un participant peut se sélectionner et introduire un "mentionable". Ainsi, le participant L07 prend la parole lors de cet accomplissement multimodal. L'adjectif "sorry" (l.15) en position initiale marque l'orientation du locuteur vers le fait que son intervention est tardive, voire inappropriée.

La question de L07 est suivie d'un silence de 7.3 secondes durant lequel le modérateur de la réunion annule l'action d'effacer le texte du premier point de la réunion. Ainsi, le modérateur manifeste par cette action le retour au premier point de l'ordre du jour. Il suspend sa transition vers le prochain thème de la réunion et démontre une orientation vers le traitement du tour de L07 comme projetant une réponse. En l'absence d'une quelconque manifestation de la part des membres, ce participant invite encore une fois les participants à se sélectionner par l'utilisation du pronom "anyone/" (l.18) avec un contour intonatif montant. Contrairement aux occurrences précédentes, cette unité de construction de tour démontre que cette question projette une réponse verbale et que le silence est traité ici comme une absence remarquable. Le participant L05 s'auto-sélectionne (l.19) pour répondre à L07 dans un tour étendu non reproduit ici. Le silence constitue une réponse possible dans certains environnements. Même si dans les deux extraits, les réponses silencieuses suivent l'introduction plus ou moins brève d'un point à l'ordre du jour, le format de ces réponses semble favoriser l'accomplissement d'une transition thématique.

4.2 *Inviter à confirmer: réponse conjointe et réponse individuelle*

Dans certains cas, la production d'une réponse silencieuse n'est pas suffisante. Dans l'extrait (4) issu d'une réunion en petit comité (4-5 participants), le modérateur élabore une proposition sur la manière de procéder et de travailler lors de futures réunions (l.1-7). De cette manière, le modérateur s'oriente vers une fin possible de la réunion en projetant des actions ultérieures.

(4)

1. Mod maybe for::: the next time we get together
2. spend some time thinking more about this one
3. (0.5) and items that maybe you:: (0.4) might
4. put on your list of to do-s for this year and
5. we can put some (0.6) you know we can we we
6. can (0.2) put together some:: uh:: you know
7. plans to get there
8. (1)
9. .hh is that clear/
10. (3.5)
11. ok
12. (2.6)
13. ((Par)) do you agree with that/
14. (0.9)
15. Par yeah that's fine
16. (1)
17. Mod ok
18. (1.2)
19. .hhh (0.4) alright I did get a no from
20. ((name)) he had you know when when
21. I move this:: it it (0.5)

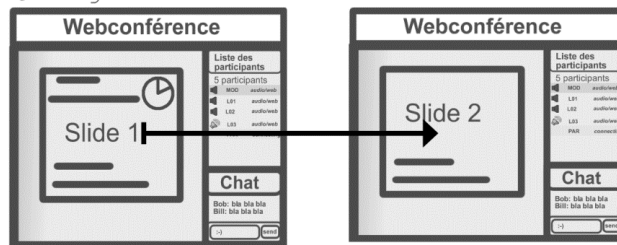
Le modérateur après une première pause (l.8) formule une demande de confirmation "is that clear/" qui projette une réponse préférentiellement positive. Cette question est suivie d'un silence prolongé (l.10). Comme dans les exemples précédents, l'initiateur de la question s'auto-sélectionne avec un "ok" qui atteste du traitement du silence comme une réponse possible. Cependant, le modérateur n'enchaîne pas directement après "ok" mais laisse un nouvel espace de transition possible (l.12) qui permettrait à un candidat de se sélectionner. Le modérateur sélectionne Par par un terme d'adresse (l.13) et formule une question qui projette l'accord. Ces deux procédés rendent pertinente une réponse verbale de Par (l.15). Le modérateur produit à nouveau un "ok" (l.17) qui préface une transition thématique (l.19).

5.2 Ne pas répondre et accomplir une transition en tant que modérateur

Dans les exemples précédents, le traitement du silence en tant que réponse par un énoncé du type "ok" était produit par l'initiateur de la question. Dans l'extrait (6), le participant L01, francophone, vient de présenter un projet d'équipe dans le cadre d'une réunion:

(6)

1. L01 for me the the next step of the project (1) ..hhh
 2. (0.3) so:: okay I think it's uh:: it's time (0.2)
 3. for sales and big team (0.3) if you have if you
 4. have any question
 5. (3.2)
 6. Mod ok
 7. (0.7)
 8. L02 thank you ((L01))
 9. @(0.5)
- @mod @changes slide



10. Mod next step *is our (.) residence sales (insider)
*par *gazes screen

Après une pause (l.1), le participant produit l'énoncé "so" et "okay" s'orientant vers la clôture de son tour. Le participant formule une invitation à produire une transition thématique (l.2-3) en évoquant le prochain thème à l'ordre du jour. L'invitation à poser des questions (l.3-4) est ainsi produite dans un environnement de pré-clôture du tour de L01. L'invitation de L01 est suivie d'un silence étendu (l.5), puis d'une auto-sélection du modérateur. Le modérateur produit l'énoncé "ok" qui traite à la fois le silence comme une absence de question, mais aussi accuse réception de la fin du tour de L01. Le modérateur clôt cet espace possible d'intervention, mais accuse réception de la clôture du tour de L01. La production d'un remerciement par un autre participant atteste de la clôture du tour de L01.

Dans cet exemple, la production d'une question constitue une ressource pour produire une pré-clôture thématique. Celle-ci est coproduite par le modérateur qui accomplit son rôle de président de séance (Barske 2009).

6. Conclusion

Le développement des dispositifs de communication tels que l'audioconférence et plus récemment la webconférence soulève de nouveaux problèmes concernant la participation des membres en l'absence d'accès visuel réciproque. Plutôt que de traiter cette absence comme une déficience

par rapport à la norme que constitueraient les réunions en face-à-face, l'article propose de mettre au jour les procédés par lesquels les participants mobilisent des ressources disponibles pour accomplir leurs actions. Ainsi, l'article démontre que le silence qui suit certaines questions constitue un format de participation à l'activité de réunion, et plus particulièrement à l'action de répondre. Cette pratique de garder le silence ne semble pas spécifique aux réunions à distance. Néanmoins dans les interactions multipartites en face-à-face, les ressources incorporées telles que des acquiescements rendent ces silences plus facilement observables et intelligibles. En l'absence d'accès visuel réciproque, les silences ne peuvent pas être traités comme des absences d'énonciation, mais constituent une ressource interactionnelle que les participants mobilisent dans la gestion de leur activité. L'article a mis en évidence un ensemble d'occurrences dans lesquels la formulation d'une question à l'ensemble des participants est suivie d'un silence étendu traité comme une réponse alternative appropriée. Le format des questions examinées est essentiellement celui d'une question polaire ou d'une invitation à prendre la parole. Ces formats offrent deux possibilités attendues: soit la production d'un tour étendu, soit le refus. Dans cet environnement, la production d'un silence n'est pas traitée comme une absence de réponse ou une absence remarquable qui rendrait pertinente la répétition de la question. Les silences sont traités comme des réponses intelligibles. Ainsi, en l'absence d'une prise de parole étendue, le silence constitue la réponse alternative.

Le traitement de ce silence en tant que réponse est rétrospectif. La production d'une nouvelle unité de construction de tour du type "ok" après un silence étendu permet de rendre observable le traitement du silence en tant que réponse. Le silence est un format de réponse collective normativement attendu et intelligible. Cette pratique diffère des interactions en face-à-face où le silence prolongé à la suite d'une question constitue soit une absence remarquable, soit la préface à une réponse non préférée. Cette étude contribue à montrer qu'un silence étendu à la suite d'une question n'est pas intrinsèquement un marqueur discursif d'une réponse non préférentielle ou d'un trouble.

L'article démontre ainsi que le silence étendu n'est pas la marque d'une déficience liée à l'absence d'un accès visuel mutuel, mais une pratique normative émergente spécifique aux interactions audio multipartites. Dans ce contexte, la production d'un silence collectif maximise la coopération et l'affiliation tout en maintenant la possibilité d'une auto-sélection d'un locuteur potentiel. Cette pratique permet à la fois à un participant de se manifester et de contribuer à la réunion. D'autre part, la production d'une unité de construction de tour du type "ok" permet à l'initiateur de la question de conserver la parole et de poursuivre ainsi la transition vers de nouveaux points de la réunion en l'absence de nouvelles contributions. En ce sens, le

format de réponse collective silencieux favorise le maintien de la progressivité de l'activité de réunion.

L'article met au jour une forme de participation à l'activité de réunion silencieuse. Ce format participatif ne démontre pas l'absence d'engagement dans la réunion, mais bien au contraire révèle une pratique professionnelle qui favorise la coopération et le maintien de l'ordre de l'interaction en l'absence d'accès visuel mutuel.

BIBLIOGRAPHIE

- Asmuß, B. & Svennevig, J. (2009). Meeting talk: An introduction. *Journal of Business Communication*, 46(1), 3-22.
- Atkinson, J. M. & Heritage, J. (éds.) (1984). *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Auer, P. (2009). On-line syntax: Thoughts on the temporality of spoken language. *Language Sciences*, 31(1), 1-13.
- Barske, T. G. (2009). Same token, different actions: A conversation analytic study of social roles, embodied actions, and ok in German business meetings. *Journal of Business Communication*, 46(1), 120-149.
- Bilmes, J. (1996). Le silence constitué. La vie dans un monde de plénitude de sens. *Réseaux*, 14(80), 129-142.
- Bilmes, J. (2014). Preference and the conversation analytic endeavor. *Journal of Pragmatics*, 64, 52-71.
- Boden, D. (1994). *The business of talk : organizations in action*. Cambridge: Polity Press.
- Broth, M. (2002). *Agents secrets: Le public dans la construction interactive de la représentation théâtrale*. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Bruxelles, S., Greco, L. & Mondada, L. (2009). Pratiques de transition: ressources multimodales pour la structuration de l'activité. In F. Détienne & V. Traverso (éds.), *Méthodologies d'analyse de situations coopératives de conception : Corpus MOSAIC*. Nancy: Presses Universitaires de Nancy.
- Clark, H. H. (2012). Wordless questions, wordless answers. In J. P. de Ruyter (éd.), *Questions Formal, Functional and Interactional Perspectives* (pp. 81-100). Cambridge University Press.
- Curien, N. & Gensollen, M. (1985). La communication dans un groupe de travail: l'analyse du fonctionnement interactif et le marché des téléconférences. *Réseaux*, 3(10), 39-74.
- Deppermann, A., Schmitt, R. & Mondada, L. (2010). Agenda and emergence: Contingent and planned activities in a meeting. *Journal of Pragmatics*, 42(4), 1700-1718.
- Erickson, T., Kellogg, W. A., Shami, N. S. & Levine, D. (2010). Telepresence in virtual conferences: An empirical comparison of distance collaboration technologies. In *Proceedings of CSCW 2010*.
- Ford, C. (2008). *Women speaking up : getting and using turns in workplace meetings*. Basingstoke ; New York: Palgrave Macmillan.
- Ford, C. E. (2010). Questioning in meetings participation and positioning. In A. F. Freed & S. Ehrlich (éds.), *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse* (pp. 211-234). Oxford; New York: Oxford University Press.
- Fornel, M. de (1988). Contraintes systémiques et contraintes rituelles dans l'interaction visiophonique. *Réseaux*, 6(29), 33-46.

- Fornel, M. de (1994). Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique. *Réseaux*, 12(64), 107-132.
- Hazel, S. & Mortensen, K. (2013). Embodying the institution—Object manipulation in developing interaction in study counselling meetings. *Journal of Pragmatics*, 65, 10-29.
- Heath, C. & Luff, P. (2000). *Technology in action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Hultgren, A. K. & Cameron, D. (2010). "How may I help you?" Questions, control, and customer care in telephone call center talk. In A. F. Freed & S. Ehrlich (éds.), *Why do you ask? The function of questions in institutional discourse* (pp. 322–342). Oxford; New York: Oxford University Press.
- ICOR. (2013). Convention ICOR. Consulté le 15/07/2014 sur: http://icar.univ-lyon2.fr/projets/corinte/documents/2013_Conv_ICOR_250313.pdf
- Ingram, J. & Elliott, V. (2014). Turn taking and "wait time" in classroom interactions. *Journal of Pragmatics*, 62, 1-12.
- Jefferson, G. (1986). Notes on "latency" in overlap onset. *Human Studies*, 9(2/3), 153-183.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an Introduction. In G. H. Lerner (éd.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (pp. 13-23). Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Linde, C. (1991). What's next? The social and technological management of meetings. *Journal of Pragmatics*, 1(3), 297-317.
- Markaki, V. & Mondada, L. (2012). Embodied orientations towards co-participants in multinational meetings. *Discourse Studies*, 14(1), 31-52.
- Nielsen, M. F. (2009). Interpretative management in business meetings: Understanding managers' interactional strategies through conversation analysis. *Journal of Business Communication*, 46(1), 23-56.
- Pomerantz, A. (1984a). Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (éds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 163-175). Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. (1984b). Pursuing a response. In J. M. Atkinson & J. Heritage (éds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 152-163). Cambridge: University Press.
- Pomerantz, A. & Heritage, J. (2013). Preference. In J. Sidnell & T. Stivers (éds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 210-228). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Pye, R. & Williams, E. (1977). Teleconferencing: is video valuable or is audio adequate? *Telecommunications Policy*, 1(3), 230-241.
- Rossano, F. (2010). Questioning and responding in Italian. *Journal of Pragmatics*, 42(10), 2756-2771.
- Rowe, M. B. (1974). Wait-time and rewards as instructional variables, their influence on language, logic, and fate control: Part one-wait-time. *Journal of Research in Science Teaching*, 11(2), 81-94.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*, 70(6), 1075–1095.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis* (Vol.1). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289-327.
- Seung-Hee, L. (2013). Response design in conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (éds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 415-432). Chichester: Wiley-Blackwell.

- Stivers, T. (2010). An overview of the question–response system in American English conversation. *Journal of Pragmatics*, 42(10), 2772-2781.
- Stivers, T. & Robinson, J. D. (2006). A preference for progressivity in interaction. *Language in Society*, 35(03), 367-392.
- Svennevig, J. (2012a). Special issue on interaction in workplace meetings. *Discourse Studies*, 14(1).
- Svennevig, J. (2012b). The agenda as resource for topic introduction in workplace meetings. *Discourse Studies*, 14(1), 53-66.
- Whittaker, S. (2003). Theories and methods in mediated Communication. In A. C. Graesser, M. A. Gernsbacher & S. R. Goldman (éds.), *Handbook of discourse processes* (pp. 243-286). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Annexe

Conventions de transcription:

Notation de la parole

[chevauchements	(.)	micro-pause
(2.1)	pauses en secondes	xxx	segment inaudible
/ \	intonation montante/ descendante\	exTRA	segment accentué
((rire))	phénomènes non transcrits	:	allongement vocalique
< >	délimitation des phénomènes entre (())	par-	troncation
&	continuation du tour de parole	=	enchaînement rapide
^	liaison	.h	aspiration
(il)	transcription incertaine		

Notation des phénomènes multimodaux

Les lignes de transcription multimodales ne sont pas numérotées.

§mod	Phénomène non sonore attribué à un participant
---	Indique le début d'un phénomène décrit
-regard-	description du phénomène multimodal
----->	Continuation du phénomène aux lignes suivantes
->-----	continuation d'un phénomène précédent
----	Fin d'un phénomène