

La double communication dans les situations d'usage

des nouvelles technologies

Communication au colloque international : «Penser les usages» Bordeaux, Mai 1997

RESUME

Les modifications récentes qui affectent les technologies de la communication introduisent des changements dans les situations d'émission et de réception des messages . En particulier, on assiste à une déspecialisation des espaces consacrés à la communication. Alors qu'autrefois des locaux étaient réservés à cette fonction (cabine téléphonique, studio d'enregistrement ...), c'est aujourd'hui l'ensemble de l'espace qui est susceptible d'être investi. Cela entraîne une conséquence remarquable: de plus en plus souvent les situations de communication mettent en scène un agent communicant avec un interlocuteur en présence de témoins plus ou moins passifs. Ces derniers, volontaires ou captifs, participent de fait aux échanges. Nous choisissons de placer notre centre d'intérêt sur ces situations particulières que nous nommons "double communication" . Nous désignons ainsi les interactions qui concernent simultanément l'environnement de l'émetteur et un ou plusieurs partenaires distants. Elles présentent donc une double structure de communication distante et de communication de proximité.

Après avoir rappelé brièvement que le cadre méthodologique de notre réflexion est celui de l'analyse de situations, nous présenterons les deux exemples qui servent de base à notre étude :

- Une scène de la vie courante relatant l'utilisation d'un téléphone mobile dans le compartiment d'un train
- Une séquence d'enseignement à distance rassemblant dans "une classe éclatée" des élèves de deux collèges différents et leur professeur.

Nous conduirons une analyse de chacune de ces situations typiques afin de tenter de comprendre quels sont les effets de la double communication. Nous en tirerons enfin des conclusions sur les caractéristiques générales de ce type de situations. En particulier on s'intéressera à l'émergence de nouvelles normes de conduites sociales face aux changements induits par les innovations technologiques.

1. Le cadre méthodologique

L'approche que nous utilisons est ici l'analyse de situation. Précisons que cette méthode privilégie l'observation comme moyen d'investigation. Nous ne sommes pas l'observateur.

Nous travaillons sur le récit fait à posteriori par celui-ci. Il s'en suit que la situation dont nous parlons est un construit, c'est à dire un ensemble qui entretient des relations à la fois avec la réalité dont il témoigne mais aussi avec le témoin qui l'élabore. De ce point de vue, il n'existe de situation que pour et par le sujet qui la raconte. Si nous prenons cette situation comme objet d'étude nous épousons donc dans un premier temps le regard de celui qui en est l'auteur. Dans un deuxième temps nous produisons par un décalage de perspective, une interprétation qui s'appuie sur des indicateurs fournis par la description de la situation. C'est la qualité de la description qui donne tout son intérêt à la situation et lui confère la valeur d'objet d'étude.

L'approche descriptive s'inscrit dans le sein des recherches phénoménologiques. En s'efforçant de décrire sans le souci d'expliquer, il est possible de "revenir aux choses elles-mêmes" selon les propos de Husserl. On peut aborder alors la situation comme une totalité signifiante qu'il s'agit de comprendre. Dans cette perspective, on est particulièrement attentif à la place que peuvent prendre les détails dans la description. L'étude de certains détails nous permet d'éviter l'écueil d'une perception fragmentaire car ils sont particulièrement porteurs de sens.

Nous travaillons ici sur des situations présentées au cours d'un séminaire de recherche consacré aux usages des nouvelles technologies. Les témoins-auteurs ont pu compléter les récits en répondant à des questions, des demandes de précision. De ces présentations, nous rapportons ci-après un résumé énonçant les principaux faits. Ce compte-rendu n'est bien évidemment pas exhaustif. Par souci de clarté nous ne sélectionnons que ce qui est convoqué par notre analyse et, afin de ménager l'intérêt du propos, nous nous réservons le droit de ne présenter certains aspects que dans le cours de l'exposé. On aura compris que notre intention n'est pas de rendre compte du processus d'analyse mais d'aborder plus directement les résultats.

2. Situation 1 : Utilisation du téléphone mobile dans un train

Afin de prendre connaissance de la situation nous laissons la parole au témoin narrateur : "Dans le T.G.V. du soir, celui qui ramène les cadres de Paris vers une capitale régionale, vient s'asseoir près de moi un homme, costume-cravate à l'allure importante. Il sort d'un attache-case un micro-ordinateur portable qu'il installe sur la tablette devant son siège. Puis il exhibe un téléphone portable. Il appelle d'abord une première personne que l'on devine être sa secrétaire car il s'enquiert des activités de la journée écoulée. Il fait cela sur le mode du patron qui s'entretient avec sa collaboratrice. Mes voisins et moi-même essayons de ne pas faire trop de bruit pour ne pas le déranger. Peut-être aussi cherchons nous à glaner quelque information pour satisfaire notre curiosité !

Son deuxième appel est pour celle qui doit être son épouse, puisqu'il se met à raconter familièrement sa journée tout en s'enquérant de la santé et des devoirs des enfants. Il conduit ce deuxième appel comme le précédent, à voix haute, ce qui donne l'impression à ses voisins d'entrer dans l'intimité familiale. Dans le compartiment, les conversations ont repris, certainement parce que les autres voyageurs ne se sentent plus tenus de parler à voix basse en face de quelqu'un qui ne se gêne pas.

Le destinataire du troisième appel est certainement une connaissance amicale vu le caractère très familier des propos qui sont tenus. Autour de lui les conversations ont à nouveau cessé. Certains font semblant de ne pas entendre ou paraissent courroucés tout en gardant le silence.

Nous sommes tous décontenancés et je suppose choqués par ce comportement sans qu'aucun d'entre nous n'ose faire part de son irritation. "

Pour étudier la situation, nous pouvons nous placer tour à tour du point de vue des différents agents qui y participent en essayant de préciser comment ils pourraient la définir depuis la position qu'ils occupent.

Débutons cette analyse depuis la place du narrateur, puisque c'est à travers son regard que nous avons pris connaissance des faits. Comme pour les autres agents, observateurs plus ou moins passifs, le cadre situationnel est limité au compartiment du wagon. Il assiste à un événement inhabituel : un des voyageurs se distingue du groupe, en rentrant en communication avec des interlocuteurs éloignés; il s'en distingue tout en en restant membre à part entière puisque rien ne change quand à sa position vis à vis des autres. Pour les voyageurs passifs, cette communication a introduit une modification décisive, ils sont devenus les destinataires involontaires et obligés, d'un contenu de message qui s'adresse à d'autres qu'eux.

Comme le témoignage le suggère, ils s'installent à leur corps défendant dans la posture de l'écoute clandestine. Sauf qu'ils ne sont justement pas des clandestins, qu'ils sont bien là, réagissant avec d'autant plus de difficultés que le message aborde des registres intimes. En effet, le cadre habituel du recueil d'informations de ce type est celui d'un acteur invisible ou caché qui surprend les échanges. Certainement que pour les voyageurs c'est cette situation de référence qui est convoquée comme représentation mentale. Elle rentre alors en contradiction avec le fait qu'ils sont bien présents, proches, visibles par l'homme au téléphone. Cela génère ce sentiment désagréable : ne sont-ils pas ainsi considérés comme dépourvus d'intérêt, transparents, bref quasi inexistantes.

On songe à des scènes décrites dans la littérature romanesque où l'héroïne, d'un rang social élevé, se permet de se montrer dans le plus simple appareil, négligeant la présence d'un domestique et lui signifiant ainsi, suprême forme de mépris, qu'à ses yeux il n'existe pas en tant qu'être de désir...

Plaçons nous maintenant du point de vue de l'homme au téléphone. Lorsqu'il entre en relation avec son correspondant à distance, la communication prend un tour fonctionnel; il dit ce qu'il lui semble utile de dire à cette personne comme s'il était seul. Par ailleurs il reçoit de la part de son interlocuteur des informations qu'il est seul à entendre. Il y a bien dans la scène décrite un sous-ensemble de communication verbale interactive tout à fait classique. On peut penser que pour lui la scène est d'abord construite autour de la communication à distance. Mais le caractère public de la conversation nous conduit à nous demander si l'homme ne cherche pas aussi à communiquer avec son entourage proche. Il appartient manifestement au groupe de voyageurs du compartiment du train. Sa conduite signifie qu'il fait le choix de ne pas cacher ce qu'il souhaite dire. Ce qu'il dit à son correspondant, il le dit aussi à ses voisins. Ce n'est pas la dimension du contenu du message qui va importer ici mais sa dimension relationnelle. Dans ce sens, il est important de remarquer qu'il parle sans les regarder. Son regard est en effet obstinément situé très au dessus de la tête des voyageurs afin de ne pas courir le risque de rencontrer un autre regard. D'une certaine manière l'ambiguïté que le comportement - et particulièrement la voix - pourrait porter, le regard vient la lever en produisant une clôture de signification : "Ce n'est pas à vous que je parle puisque je ne vous regarde pas" semble indiquer son attitude. Pour autant, il ne suffit pas de ne pas regarder les gens pour qu'ils disparaissent du contexte. Faire comme s'ils étaient absents alors qu'ils sont bien là, c'est les

traiter avec mépris.

Il y a bien donc double communication. La première, fonctionnelle, utilitaire est portée par le contenu du message, elle s'installe sur la distance. La seconde, relationnelle, de proximité, affirme des valeurs, précise la place que celui qui est à l'initiative de la communication assigne à ses voisins, elle signifie une démarche intentionnelle, un choix de préférences axiologiques.

La définition de la situation n'est donc pas partagée dans le groupe de voyageurs. Ceux-ci sont comme pris en otage par l'homme au téléphone qui les installe délibérément dans un contexte forcé duquel ils peuvent difficilement s'échapper.

Cherche-t-il ainsi à construire une image et une position sociale, à se présenter comme un fervent adepte des nouvelles technologies de la communication ? (comme pourrait le laisser penser le fait qu'il exhibe aussi un ordinateur portable).

Dans tous les cas, la situation est marquée par la confusion. Quand on a deux interlocuteurs différents, à qui parle-t-on en priorité ? Nous allons voir à travers un deuxième exemple que quand nous quittons la sphère des relations privées pour celle des rapports professionnels cette question nous renvoie du point de vue moral à celui de la déontologie.

3. Situation 2 : La classe éclatée en visiophonie.

Cette seconde situation présente la particularité de faire appel à un dispositif technique permettant de transmettre à la fois l'image et le son. Elle a concerné en 1995 trois collèges des départements du Gard et de la Lozère avec le soutien financier de la DATAR. Elle a porté sur l'initiation à l'allemand en classe de cinquième. Une étude systématique de l'expérience a été effectuée dans le cadre d'un DEA soutenu à l'Université Montpellier 3.

"Chaque établissement a été équipé d'un matériel de visioconférence type meuble de visioconférence permettant de transmettre via Numéris les images et le son entre deux sites. Lors d'une leçon, le professeur d'allemand était présente en même temps que les élèves du collège au nombre de huit sur le site que nous nommerons présentiel. Le dispositif pédagogique spatial était organisé en forme de U. Le meuble de visioconférence avec caméra et moniteur se trouvait à la cime du U. Les élèves étaient installés de part et d'autre des deux branches et l'enseignante à la base du U. On comprend que cette configuration a été choisie pour faciliter le cadrage de la scène avec une caméra fixe. Dans un autre collège, sur le site que nous nommons distant, se trouvaient quatre élèves se présentant seuls en ligne face au meuble de visioconférence. Le pupitre de commande était posé face au professeur sur le site présentiel et face à l'élève en position centrale sur le site distant. Les élèves du site présentiel se trouvent être aussi ceux du professeur d'allemand dans le collège."

Comme nous l'avons fait dans l'étude du cas précédent, plaçons nous tout d'abord du point de vue de l'enseignante d'allemand. Elle entre en communication simultanément avec les enfants du site où elle se trouve et ceux situés dans le collège distant. Ainsi que nous venons de le préciser, les élèves qui sont dans la même pièce se trouvent placés à côté d'elle de part et

d'autres du bureau, alors que l'image des autres enfants apparaît sur l'écran en face d'elle. Cette position centrale de l'armoire de communication à l'avantage de mettre les élèves éloignés au coeur du dispositif, ils ne pourront ainsi pas être oubliés... Mais corrélativement, le choix de cette organisation spatiale risque de produire une coupure passant entre d'une part les enfants présents avec leur professeur et d'autre part les élèves distants apparaissant dans l'écran.

L'enseignante se trouve au coeur d'un conflit de définition de la situation. Bien que son désir soit d'être présente de manière équilibrée sur les deux formes de communication, son attitude, ses choix d'intervention la conduisent nécessairement à donner la priorité à la dimension présentielle.

Cela est d'abord la conséquence d'un important phénomène inducteur . La part présentielle de la communication s'inscrit dans la permanence. Elle débute avant que le dispositif de visiophonie soit mis en place et se poursuit après que le site distant soit déconnecté. Symboliquement et pratiquement l'enseignante appartient au collège émetteur et comme celui ci est fixe (aucune rotation entre les trois sites) elle appartient d'abord aux élèves présents dans son collège.

Un deuxième phénomène vient contrarier son souci de traiter de manière symétrique les deux groupes d'élèves. La proximité des élèves présents, liée à une meilleure connaissance de chacun d'entre eux, lui permet assez souvent d'individualiser la relation. Inversement, la représentation par visiophonie du groupe distant, apparaissant sur l'écran en face d'elle au milieu des élèves présents, la pousse à les traiter le plus souvent de manière indistincte. Ceci est renforcé par le fait qu'elle ne maîtrise pas, en l'absence d'opérateur sur le site distant, la possibilité de faire des cadrages serrés sur chacun des élèves.

Ainsi, le dispositif de double communication pose à l'enseignante des problèmes d'ordre déontologique puisqu'il conduit à traiter différemment des élèves qui devraient être sur le même plan du point de vue de la responsabilité éducative.

Pour les élèves du site présentiel, la définition de la situation reste celle d'un contexte classique de classe où vient se rajouter une innovation, l'intervention d'autres élèves qu'ils ne connaissent pas. Ces élèves étrangers sont objet de curiosité et leur présence sur l'écran vient donner du piment à la classe. Les enfants du site présentiel ont le sentiment que l'enseignante leur appartient mais ils consentent à la prêter à d'autres qui sont dans le besoin puisqu'ils n'ont pas de professeur dans leur collège.

En ce qui concerne les enfants du collège distant, ils ont l'impression de faire irruption dans un contexte de classe déjà installée avec une enseignante et des élèves vivant un rituel classique qu'ils connaissent bien. Le lien affectif avec le professeur est plus difficile à construire et bien qu'ils apprécient sa gentillesse, ils vivent comme une frustration le fait "qu'elle appartienne aux enfants de l'autre classe".

Par ailleurs les conditions de mise en place de l'opération sont assez médiocres : La technologie mise en oeuvre ne permet pas de transmettre un son parfaitement synchrone avec l'image et il y a des difficultés pour envoyer des documents écrits par télécopie dans le cadre

des cours. Nous n'étudions pas ces aspects qui ne viennent qu'accentuer les phénomènes que nous venons d'évoquer.

Nous avons vu que la simultanéité de la double communication posait problème. Y aurait-il une forme d'organisation compatible avec la contrainte imposée par l'utilisation du meuble d'émission-réception, qui permettrait à l'enseignante de distinguer nettement les moments de communication proche et lointaine ? Cette distinction qui ferait alterner les interactions avec les deux sites serait certainement possible, mais quel serait alors l'intérêt de conserver la classe présentielle ?

La solution n'est elle pas plutôt de mettre directement le professeur d'allemand en relation avec ses élèves éloignés, c'est à dire de l'installer dans un studio bien équipé pour un enseignement à distance ?

4. Caractéristiques de la double communication et normes de conduite sociale

A propos de la situation du compartiment du train nous avons noté qu'une des caractéristiques de la double communication est de se cliver selon un certain ordre : la communication à distance privilégie le contenu du message alors que la communication de proximité supporte plutôt l'intention relationnelle. Il en est sensiblement de même pour la situation pédagogique : la relation affective entre le professeur et les élèves est plus présente dans la proximité alors que la dimension didactique devient dominante dans la télécommunication (même si dans ce cas l'image vient s'ajouter au son).

On reconnaît dans cette distinction une des notions clés de la pragmatique de la communication élaborée par l'Ecole de Palo Alto .

La particularité du contexte que nous étudions fait que les deux sens de la communication, contenu et relation, ont ici des destinataires distincts. Le même acteur tient un discours à son correspondant lointain pendant qu'il construit une relation avec ses interlocuteurs proches. Pour ces derniers, il y a forcément discordance entre le message qu'ils écoutent sans qu'il leur soit intentionnellement adressé et leur présence dans l'espace d'émission-réception. De cette discordance découle la difficulté qu'ils éprouvent à se construire une attitude compatible avec les paramètres de la situation.

Dans certains cas, on peut légitimement se demander si le contenu du message ne devient pas à ce point secondaire que c'est le type de relation dans le présentiel qui est consciemment ou non visé par l'émetteur. La communication à distance ne serait alors plus qu'un moyen qu'utiliserait celui ci pour redéfinir sa relation au groupe de proximité. C'est ainsi que par ses choix de communication, l'homme au téléphone mobile affirmerait une distinction sociale. Pour sa part, l'enseignante refonderait un lien pédagogique plus étroit avec les élèves présents, comme conséquence de l'éclatement de la classe.

Nous avons aussi noté que dans le cas de l'usage du téléphone mobile, le regard a pour fonction de préciser à qui s'adresse l'émetteur et contribue ainsi à réduire l'effet de confusion produit par la parole. Cela est néanmoins possible que si l'attitude d'indifférence à l'entourage signifiée par le regard est suffisamment ostentatoire.

Hors, cette indifférence manifestée ouvertement risque fort d'être lue comme du mépris par les acteurs présents dans l'environnement. C'est ainsi qu'une conduite apparemment adaptative

visant à redéfinir la situation peut contribuer à renforcer la confusion. En définitive, il semble bien qu'il soit difficile d'organiser correctement les échanges sans sortir du système de double communication. Celle-ci disqualifierait définitivement la relation à l'entourage.

Pour approfondir notre réflexion, on peut faire appel à la notion d'engagement que nous empruntons à Erving Goffman : "Être impliqué dans une activité signifie y maintenir une certaine attention intellectuelle et affective, une certaine mobilisation des ressources psychologiques, en un mot cela signifie s'engager (to be involved in it)". Goffman évoque cette question de l'engagement à propos des attitudes corporelles dans un contexte de communication interpersonnelle. Il souligne qu'il existe un dialecte de l'engagement à base de comportements gestuels conformes à des règles socialement acquises. L'engagement de l'acteur n'étant pas directement visible, il faut donc le lire à travers les signes qui témoignent de son investissement total ou partiel dans la situation. On peut ainsi mettre à jour le jeu des règles sociales qui président à l'interaction.

Les situations de double communication, parce qu'elles sont nouvelles, n'ont pas encore leur grammaire des conventions sociales. Comment gérer des communications simultanées de manière satisfaisante pour les divers partenaires? L'engagement forcément différent dans les deux types de communication peut-il être perçu comme socialement acceptable par chacun des interlocuteurs? Cela nous semble difficile à imaginer et les pratiques observées ne montrent pas véritablement de règles émergentes :

- La situation de téléphonie mobile débouche sur un sentiment de malaise car, comme nous l'avons vu, des règles élémentaires de bienséance sont enfreintes.
- La situation pédagogique se construit sur une alternance déséquilibrée et difficilement ponctuée entre communication de proximité et communication à distance.

Goffman utilise la notion de pare-engagements (involvement shields) pour nous faire comprendre comment s'y prennent les individus pour "s'adonner en toute quiétude à des activités qui font normalement l'objet d'interdiction". L'objectif est en quelque sorte de donner le change, de ne pas laisser à l'autre l'impression que son engagement dans la relation est tout relatif. Les pare-engagements sont des sortes de "boucliers" qui ont pour fonction de masquer ce qui pourrait indiquer que l'acteur s'évade de la situation présente. Il nous cite par exemple, l'utilisation d'un journal pour cacher un bâillement, signe de désinvestissement. "La ruse du pare-engagement permet d'éviter l'insolence situationnelle d'une interaction impertinente, en sauvant la pertinence de la situation."

Il nous semble que s'agissant de communication avec un interlocuteur éloigné, le seul pare-engagement mobilisable consiste à se réfugier dans l'isolement, à montrer en quelque sorte qu'on respecte l'interlocuteur en se déplaçant vers un lieu où plus personne n'est présent dans l'environnement proche.

La conduite adaptée consisterait donc à sauver la pertinence de la situation en opérant un déplacement séquentiel vers un espace approprié à la communication à distance, c'est à dire relativement isolé.

En ce qui concerne la téléphonie mobile, cette règle, confortée par des solutions techniques (mise en mémoire des messages, avis d'appel discret ...) se construit progressivement.

En ce qui concerne les situations pédagogiques, les expériences sont encore trop peu nombreuses pour que des normes de comportement puissent être repérées. On peut émettre l'hypothèse que la qualité de l'enseignement ne peut que souffrir de la gestion simultanée

d'une classe éclatée.

Bien que la montée en puissance des nouvelles technologies conduise à multiplier les cas de double communication, on voit dans le même temps s'affirmer la volonté des acteurs de sortir de la confusion que génèrent ces situations ambiguës.

Cela redonne une actualité au vieil adage qui proclamait certainement avec raison "qu'il y a un temps et un lieu pour chaque chose".

-
- 1 Nous remercions J. A. Corbalan et M. Commandré qui sont à l'origine de la présentation des situations dans le cadre du séminaire de recherche du Professeur A. Mucchielli.
 - 2 M. COMMANDRE, La télé-formation : Médiations du dispositif et processus de construction d'une nouvelle situation d'éducation. Mémoire de DEA en Sciences de l'information et de la communication, Université Montpellier 3, 1996.
 - 3 Le meuble de visioconférence se compose d'un téléviseur 51 cm, d'une caméra Vidéo avec Zoom placée au dessus du téléviseur, d'un CODEC, d'un pupitre de télécommande. Il est de marque ALCATEL 327 J 128 K.
 - 4 A. MUCCHIELLI, Les situations de communication, Paris, Eyrolles, 1991, pages 39 à 70.
 - 5 P. WATZLAWICK, J. HELMICK BEAVIN et DON D. JACSON, Une logique de la communication ,Paris, Le Seuil, 1972, page 49.
 - 6 E. GOFFMAN, Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings, New York, The Free Press, 1963, page 271.
 - 7 La capacité à maintenir un équilibre entre les deux contextes pédagogiques serait certainement un critère d'évaluation de la compétence pédagogique de l'enseignant dans la situation présentée. Il est clair que cela ne peut se faire sans une réflexion préalable et des séances de formation adaptée.
 - 8 E. GOFFMAN, Behavior ... op. cit. page 274.
 - 9 A. PIETTE , Ethnographie de l'action, l'observation des détails, Paris, Métailié, 1996, page 99.
 - 10 Il nous est encore arrivé récemment d'assister à un concert en plein air où l'organisateur a fait un appel au micro pour rappeler aux spectateurs d'occulter la sonnerie de leur téléphone mobile durant la séance !