

Relations de service et approche ergonomique : saisir le caractère dynamique et situé de l'activité au travers de l'analyse des interactions « agent-client »

Gérard Valléry

Université de Picardie Jules Verne
Laboratoire ECCHAT/ConTActS,
Campus, Chemin du Thil, 80025 Amiens Cedex 1
gerard.vallery@libertysurf.fr

RÉSUMÉ

À la lumière des apports du courant de la cognition ou action située, nous nous interrogeons sur des démarches d'analyse de l'activité dans le domaine des services. Dans un premier temps, nous situons l'ergonomie cognitive, centrée et rattachée à l'activité, dans le champ d'étude des relations de service en considérant des aspects structurants de la situation comme l'organisation du travail et l'interaction sociale. Puis, après avoir présenté le cas particulier de l'accueil comme position stratégique dans l'entreprise et activité transverse à l'organisation, nous illustrons notre propos par la présentation synthétique d'une étude réalisée sur les processus de catégorisation sociale qui sous-tendent les relations d'accueil « agent-client » au sein d'un aéroport international. Nous explorons et discutons ces processus socio-cognitifs et plus largement l'interaction sociale comme modalité centrale dans l'approche dynamique et située des relations de service.

MOTS CLÉS

Cognition située, Interaction « agent-client », Relations de service, Catégorisation sociale.

ABSTRACT

Service relations and ergonomic contribution: Grasping the dynamic and situated character of activity with an analysis of “agent-client” interactions

In light of current research on cognition or situated action, we discuss the process of activity analysis in the field of services. At first we place cognitive ergonomics, connected with activity analysis, in the study domain of service relations by considering the structural situational factors of work organization and social interaction. After introducing the particular case of the welcoming clerks as a strategic position in the company and as an activity throughout the organization, we illustrate our argument with a synthesizing presentation of a study about the process of social categorization. That process underlies the “agent-client” reception relation within an international airport. We investigate and discuss these socio-cognitive processes and, more generally, the social interaction as central model for the dynamic and situated approach to service relations.

KEYWORDS

Situated cognition, Relationship “agent-client”, Service relations, Social categorization.

Ce texte se veut être une contribution au débat sur la cognition située, dont fait l'objet ce numéro spécial qui poursuit la réflexion engagée lors d'une session thématique organisée par le Conseil d'Administration de la SELF dans le cadre du XXXVIIème Congrès (Aix-en-Provence, 25-27 septembre 2002).

Ainsi, l'action prise en compte dans son contexte d'élaboration, perspective de la cognition située, fait l'hypothèse d'un engagement actif de l'agent dans le monde qui l'entoure et l'imprègne. Nous tenterons ensuite de défendre cette idée dans le cadre de l'analyse des relations de service à partir de la prise en compte de certaines variables centrales de situation, comme l'interaction sociale qui localise et organise l'action co-produite entre les protagonistes. Nous illustrerons nos propos par un exemple concret pour mettre en lumière cette dimension de compréhension des activités de service à partir de l'analyse d'interactions « agent-client ».

1.- Ergonomie de la cognition située : quelles perspectives dans l'étude des relations de service ?

1.1.- Introduction

Le courant récent de *l'action située* ou *cognition située* introduit l'idée que la connaissance est créée *pour* et *dans* les actions humaines, au fil de circonstances locales et changeantes, qui ne peuvent être toujours contrôlées et planifiées par les acteurs ; même si le rôle de la planification dans les activités est discuté par certains auteurs (Suchman, 1993 ; Vera, & Simon, 1993). L'hypothèse première sous-tend que la pensée ne peut donc se comprendre qu'en relation directe avec l'action dans son contexte d'élaboration, c'est-à-dire : *la situation*. Initié par l'anthropologue Lucy Suchman (1987) formée à l'école de l'ethnométhodologie, le concept d'action située s'oppose clairement à une vision « cognitiviste » de l'intelligence humaine, c'est-à-dire au paradigme proposé initialement par Newell et Simon (1972) qui définit l'homme comme système de traitement de l'information par analogie avec l'informatique. Suchman considère que « toute activité, si « analytique » soit-elle, est inévitablement concrète, incarnée et construite au gré de circonstances particulières essentielles à sa détermination » (Visetti, 1989), que donc l'action ne peut être interprétée qu'en référence à des éléments repérables en situation, faisant appel à un ensemble de ressources matérielles et sociales de son environnement. A notre sens, une des difficultés est de pouvoir cerner la nature de ces ressources mobilisées et le (ou les) rôle(s) qu'elles jouent dans la construction de l'action (ou cognition) située.

Dans la même veine, liée à l'action située, l'approche de la *cognition distribuée* permet de prendre en compte l'activité collective et ses modes de partage de savoirs au sein de situations « naturelles » et particulières (Cicourel, 1994 ; Hutchins, 1995, 2000 ; Rogers, 2004). De même, le courant de *la cognition socialement partagée* met l'accent sur la place du fonctionnement social dans l'étude de la cognition humaine (Lave, 1988). Notons ici que certaines approches fondamentales de la psychologie sociale expérimentale ont cherché à intégrer des variables sociales dans le développement de la cognition, en particulier dans des formes interactives de type « maître/élève » étudiées à partir de situations d'apprentissage construites ou reconstruites (Doise, & Mugny, 1997).

Ces courants de l'action située partagent une même position théorique et méthodologique : une centration fine sur des situations « réelles » comme lieu privilégié d'étude « *in situ* » des activités cognitives, cherchant à intégrer dans leurs significations un ensemble de facteurs physiques, sociaux, culturels, ... La diffusion de ces courants dans la communauté scientifique ouvre des voies (théoriques et pratiques) nouvelles dans le domaine de la cognition, sur la compréhension des ressources mobilisées (mobilisables ?) en rapport avec l'action et l'organisation de celle-ci, la co-définition ou la co-détermination des acteurs dans les situations étudiées, aussi diverses soient-elles

(Montmollin, 1997 ; Lahlou, 2000 ; Barbier, & Durand, 2003). De ce point de vue, il nous semble que des proximités théoriques existent entre ces approches « situées » et l'ergonomie centrée sur l'analyse de l'activité de travail à dominante cognitive.

1.2.- Ergonomie de l'activité et action située

Voilà près de cinquante ans que l'ergonomie (au moins francophone) s'attache à analyser les tâches des opérateurs, à décrire les activités de travail à partir de démarches d'analyses (du travail) intégrant des observations rigoureuses du contenu même des actions, du déroulement fin des opérations qui permettent les actes productifs (Ombredane, & Faverge, 1955 ; Faverge, 1972 ; Amalberti, Montmollin, & Theureau, 1991). En cela, elle a contribué aux développements d'analyse *in situ*, hors des murs du laboratoire, œuvré pour la notion de travail « réel », reprise par d'autres disciplines, montrant ainsi la complexité des situations et des processus engagés par les opérateurs ; mêmes pour ceux jugés comme les plus rudimentaires (comme pour les tâches d'exécution répétitives).

Pour nous, l'ergonomie cognitive n'échappe pas aux principes fondamentaux définissant la discipline. De fait, elle s'intéresse à la cognition située visant plus particulièrement l'analyse de l'activité, d'un ou plusieurs opérateurs, pour laquelle les composantes cognitives sont dominantes et fortement sollicitées (*voire déterminantes*) dans la réalisation de tâches professionnelles. En cela, et en écho aux propos de Jean-Claude Sperandio, nous pouvons rapprocher le concept de cognition située à celui d'*opérativité*, central en ergonomie. « *Ce qui intéresse l'ergonomie cognitive, c'est la cognition située, autrement dit en situation et finalisée. Cela recouvre, à peu de choses près, le concept un peu plus ancien, mais toujours valide, d'opérativité. Entendons par là le fait que l'opérateur est un sujet qui a un but d'action et une certaine expérience professionnelle* » (Sperandio, 1995). Toutefois, il ne peut s'agir que d'un recouvrement partiel ou mieux d'une proximité conceptuelle relative. En effet, le courant de la cognition située, essentiellement issue des sciences sociales, va plus loin dans le sens donné à certaines notions ou en intègre de nouvelles dans sa philosophie générale. Ainsi, par exemple, *l'action* n'est pas seulement mise en rapport avec des objectifs ; elle est *construite en situation*, ne se réduit pas à une simple exécution de règles, et dépend étroitement des circonstances locales, matérielles et sociales qui la déterminent et la signifient. Les processus cognitifs, tels que les représentations, sont « *des produits de l'action située* » définis comme une des « ressources » (de l'action) permettant une « *adaptation aux contingences de nos interactions locales avec l'environnement* » (Visetti, 1989). De même, les processus de résolution ne sont plus seulement approchés comme des stratégies mentales finalisées (dépendant uniquement de mécanismes internes) mais comme des processus qui se structurent et se modifient de la co-construction opérateur(s)/environnement de la situation (problème). Les études sur la cognition distribuée d'Edwin Hutchins, de Christian Heath et ses collègues sur les activités de coordination et de coopération dans des environnements technologiques et organisationnels complexes, ou de Aaron Cicourel sur les logiques de co-construction progressive de l'action entre acteurs sont de ce point de vue tout à fait significatives (Heath, & Luff, 1994 ; Cicourel, 2000 ; Heath, Luff, Nicholls, & Vom Lehn, 2000 ; Hutchins, 2000). Les auteurs montrent, notamment, comment l'environnement et les contraintes socio-organisationnelles peuvent agir sur l'activité cognitive, sur les prises de décision, la gestion collective des savoirs, ... ; et donc sur l'action. D'une certaine façon, nous dirions que l'opérativité des conduites (au sens de l'ergonomie) n'est plus seulement *située* par rapport à la tâche (finalisée) et l'opérateur (son expérience et ses buts intériorisés) mais aussi par le *contexte* où se jouent des événements marquants (pour l'action) qui sont souvent imprévisibles et changeants. Effectivement, ce sont ces événements qui vont solliciter la compétence des agents, mobiliser ou soutenir leur professionnalisme, comme plusieurs chercheurs issus de l'éducation et de la formation l'ont montré récemment ainsi que nous-mêmes dans des travaux empiriques (Valléry 2002 ; Barbier, & Durand, 2003 ; Valléry, & Leduc, à paraître).

Entendons-nous bien : si l'ergonomie cognitive s'intéresse aux conduites intellectuelles mises en œuvre *pour* le travail, elle ne peut se limiter *stricto sensu* à l'analyse des activités cognitives en tant que telles, même finalisées (au regard de tâches et objectifs professionnels). Elle doit chercher à intégrer dans son domaine d'action des facteurs qui structurent, orientent et parfois même déterminent ces types de conduites. Il s'agit bien alors de pouvoir considérer des notions participant à *une logique de construction et de développement des processus cognitifs situés*. Ainsi, par exemple, l'apprentissage de connaissances nouvelles, la mise en œuvre de raisonnements opératoires ou le transfert de savoir-faire dans la réalisation de tâches nécessitent de *savoir* mobiliser des capacités intellectuelles mais aussi de *pouvoir* le faire dans un environnement influant et fluctuant où se joue un ensemble complexe de variables ; parmi lesquelles le contexte économique de l'institution de l'agent ou des dimensions culturelles de l'entreprise ou l'institution qui influent sur son travail (Gal-lois, & Valléry, 2001).

1.3.- Analyse de l'activité de service en lien avec l'organisation du travail et l'interaction sociale

Aussi, il nous semble nécessaire d'attacher au domaine de l'analyse des activités cognitives certains concepts « de situation » comme *l'organisation du travail* ou *l'interaction sociale*, qui dépassent le seul fait de l'analyse des capacités mentales et en même temps permettent de les saisir et les comprendre au regard de *l'action mise en jeu dans le réel de l'activité*.

L'enjeu est précisément de situer notre approche à la rencontre d'une ergonomie cognitive intégrant des aspects organisationnels et sociaux du travail qui sont encore peu pris en compte dans les thématiques de recherche (Sperandio, 1995 ; Falzon, 1997). Récemment, Guy Karnas évoque également cette perspective en psychologie ergonomique, associée aux approches de la psychologie des organisations, pour l'analyse des facteurs relatifs aux dysfonctionnements et incidents qui « *surgissent à la croisée de causalités multiples impliquant des aspects d'ergonomie cognitive concernant le couplage homme-technique et des aspects liés à l'organisation* » (Karnas, 2002).

Notre contribution tient à la spécificité du champ de recherche et d'intervention investi, à la nature même du travail d'agents mobilisant fortement leurs activités mentales dans un cadre relationnel agissant. En l'occurrence, il s'agit de *situations de relations de service*, dans (et pour) lesquelles *travailler consiste essentiellement à traiter des informations de diverses natures et échanger des connaissances dans le cadre d'interactions complexes* (humaines et/ou médiatisées par une ou plusieurs technologies plus ou moins complexes). L'interaction avec un client-usager est au centre de l'univers professionnel des services, puisqu'elle conditionne en grande partie la production (Commissariat Général du Plan, 2001). Elle suppose, en particulier dans les relations de contact, des communications verbales (et aussi non verbales) pour accueillir, écouter, instruire, rapporter des faits ou des événements, argumenter, expliquer, traduire, dire et contredire. Là où *la parole située* est plus qu'un accompagnement ou un support au travail, elle en forge, en grande partie, les actes de travail, construit l'interaction sociale, permet d'animer les échanges, de rechercher des solutions et des compromis autour d'une demande initiale (du client-usager) qu'il faut souvent reformuler (Milburn, 2002). En cela, la parole peut être considérée comme un vecteur des stratégies utilisées et des actions engagées, comme de leurs variations possibles au cours de la dynamique des échanges. Observer alors le processus même de *ce travail communicationnel* entre agent(s) et tiers et ses conditions de mise en œuvre (production du service) nous amène à nous intéresser, en particulier, aux compétences, ressources et actions, resituées dans leur contexte d'expression.

Nos perspectives s'inscrivent à la croisée des chemins escarpés du cognitif et du social où plus précisément, il s'agit de pouvoir étudier *la cognition en situation* ; en ce sens où nous soutenons que certains processus cognitifs, mobilisés dans la production d'activités de service, peuvent être éclairés par les situations sociales et organisationnelles qui leur servent de cadre et les guident.

Quels que soient les concepts utilisés, « cognition située » « incarnée » ou « action située », *l'interaction sociale* est une clé d'entrée fondamentale pour comprendre l'activité *située* car elle forme le socle du travail d'échanges caractérisant le service, notamment à partir des conversations ou communications engagées (Visetti, 1989, Conein, 1998). En cela, nous nous référons aux approches interactionnistes, en particulier goffmaniennes, qui sont à l'origine de constructions théoriques sociologiques plus ou moins structurées mais nourries d'une pratique approfondie de terrain (Goffman, 1973 a et b, 1974). Tel est le cas de l'éthnométhodologie, courant mettant l'accent sur le caractère situé et distribué des processus cognitifs étudiés en milieu naturel (Cicourel, 1994 ; Conein, & Jacopin, 1994 ; Hutchins, 1994 ; Fornel, Ogien, & Quéré 2001 ; Coulon, 2002).

1.4.- L'action située : une approche multidimensionnelle ?

Ces approches de l'action « située » et « localisée » ouvrent donc un vaste champ de recherches empiriques dans lequel l'ergonomie prend toute sa place, puisqu'il s'agit pour elle de rendre compte du travail *in situ* par lequel sont produits *-et construits-* des faits sociaux et cognitifs, qui seront analysés dans une perspective d'amélioration ou de conception de systèmes complexes (Theureau, & Filippi, 1994 ; Salembier, Theureau, Zouinar, & Vermersh, 2001). Autrement dit, par ses méthodologies d'observation « in vivo » qui lient l'ergonome à l'action saisie en place, intégrant des facteurs situationnels, l'ergonomie peut être associée *-mais non assimilée -* à ces courants en sciences sociales ; elle contribue ainsi, avec ses propres sensibilités, à l'analyse des aspects sociaux engagés dans la cognition. L'analyse des activités de service montre donc *- au-delà des seules attitudes ou injonctions de civilité attendues par l'organisation et le client-usager -* qu'il existe dans l'exercice du métier un continuum entre les savoirs individuels et partagés avec d'autres dans la réalisation de certaines tâches, nécessitant des coordinations complexes et des modalités de coopération liées à la dynamique des interactions.

Bien sûr, de nombreuses études ergonomiques mettent en lumière des formes de *cognition sociale distribuée* ou *partagée -sans nécessairement employer ces notions-* en montrant comment des agents travaillant en coopération avec d'autres sont susceptibles de mobiliser des connaissances différentes et de dialoguer (voire négocier) pour résoudre des problèmes en vue d'élaborer des solutions (par exemple, Darses, 1997). Toutefois, nous pensons que les activités de service offrent la spécificité d'engager des situations d'interaction avec un tiers à la fois *extérieur* à l'organisation en place (client-usager) et *participant-actif* au processus de travail. Au regard de cela, il nous semble que la notion de *compétences professionnelles* est utile pour décrire et expliquer ces types de conduites dans la mesure où elle permet de fédérer différents aspects du travail liés à la cognition et aux facteurs *contextuels* et *organisationnels* associés. En effet, la compétence, surtout lorsqu'elle se construit, oblige à élaborer des processus cognitifs qui sont nourris par des connaissances puisées et développées au sein d'un système à la fois social et productif (Leplat, & Montmollin, 2001). Ainsi, nous nous rapprochons de la pensée de Maurice de Montmollin par laquelle l'ergonomie cognitive devient alors *une ergonomie de l'activité de l'opérateur compétent* (Montmollin, 1986).

Afin d'illustrer notre propos, nous présentons ci-après une recherche réalisée dans le champ des services, contribuant aux études de l'accueil dans les entreprises publiques. Nous introduisons ces travaux par une présentation générale de la situation de contact et d'accueil.

2.- Analyse des interactions de service : l'exemple des agents d'accueil en aéroport

2.1.- Agir et interagir avec le client-usager au cœur l'activité de service : le cas particulier de l'accueil

2.1.1.- Introduction : le rôle central de la situation de contact

Les entreprises exerçant une activité industrielle et commerciale adossée à une mission de service public marquent depuis quelques années un intérêt certain pour la compréhension des relations qu'entretiennent leurs agents avec les publics concernés (Weller, 1998). A travers cela, elles visent d'une part, à pouvoir définir des politiques d'accueil associées à des moyens d'échange adaptés aux besoins diversifiés des clients-usagers et d'autre part, à améliorer leurs systèmes de gestion et de production. Rappelons d'ailleurs que ces entreprises ont été à l'origine des premières investigations en matière de développement de recherches pluridisciplinaires sur la relation de service (par exemple, séminaire Plan Urbain-RATP-DRI, 1991). En outre, l'émergence de problématiques portant sur les relations de service ont permis de consolider durablement des axes d'études ou développer des programmes de recherche aux sein de grands organismes publics, permettant à la fois d'élargir ce thème au cœur des projets de changement et dynamiser le monde de la recherche universitaire (Joseph, & Jeannot, 1995 ; Falzon, & Lapeyrière 1998 ; Gadrey, & Zarifian, 2002 ; Valléry, 2002)

Dans ce contexte, les agents qui sont en contact (direct, indirect, médiatisé ou non) avec des clients-usagers composent des formes centrales de relations de service, dont les contenus diffèrent selon les types de tâches et objectifs de travail. D'une part, elles prennent une place importante dans l'univers des emplois de service puisque, selon les dernières enquêtes réalisées par la DARES sur les conditions de travail en France, plus de 70% des salariés sont en contact avec un tiers (Guignon, & Hamon-Cholet, 2003). D'autre part, les activités des agents se transforment au travers d'une plus grande complexification des interactions avec des tiers, devenant plus exigeants et/ou marqués par des situations personnelles ou sociales difficiles, en particulier dans les grands organismes publics (Weller, 1999). Ainsi, autour du traitement des demandes, les agents engagent, en place et lieu de l'interaction, de nouvelles sollicitations cognitives et transforment leurs coordinations individuelles et collectives (Cerf, Valléry, & Boucheix, sous presse).

Nous pouvons schématiser *la situation de contact* par la figure suivante qui la présente comme à l'interface de deux mondes aux logiques et intérêts différents ; avec en son centre -en pointillé - le point de contact. En effet, ce dernier représente un espace flottant de communication qui laisse passer, parfois en filtrant, des informations entre ces deux univers sociaux, mais s'inscrit également au carrefour des logiques organisationnelles internes. Cette situation est donc marquée par différents enjeux et recouvre des réalités complexes que nous développerons ci-dessous pour situer nos approches.

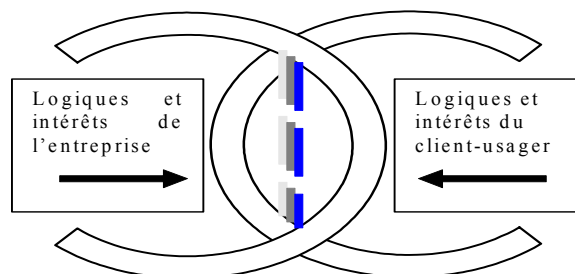


Figure 1.- Représentation simplifiée de la situation de contact

2.1.2.- Enjeux et réalités de l'accueil

En effet, d'une part, la situation de contact représente *une position externe* (au sens tournée vers l'extérieur), révélatrice de l'activité opérationnelle d'une structure au travers d'une demande exprimée. Elle dévoile dans un espace-temps défini, les signes, parfois les symptômes d'un fonctionnement organisationnel, qui renvoient l'image d'une structure et de ses relations avec ses interlocuteurs. En cela, elle intervient dans la fidélisation de la clientèle (Reichheld, 1993).

Considérons *l'accueil*, premier niveau d'interaction avec le public. Il est devenu un enjeu stratégique essentiel pour les organisations, puisqu'il s'y joue, à travers les contacts établis, l'expression directe de la qualité des moyens techniques et organisationnels mis en œuvre par les structures (Gallois, & Valléry, 2001 ; Valléry, & Leduc, à paraître). Dans les entreprises, il est considéré comme une véritable « vitrine » d'un positionnement concurrentiel différentiel, servant de référence à un développement économique. Cependant, au-delà de ces aspects institutionnels, l'accueil est une activité difficile à délimiter et à analyser : présente à des degrés divers dans l'entreprise, elle est à la fois floue et diffuse dans les processus de service. Ainsi, l'accueil peut être une fonction en soi, à part entière et souvent définie par des tâches précises et un lieu d'exécution (comme pour l'hôtesse d'accueil) ou bien être incluse, voire diluée dans toute forme de service, en contact direct ou distant avec un client-usager. Dans ce cas, elle est située pratiquement partout dans l'entreprise, inscrite dans une large gamme de métiers autour de lignes d'actions difficiles à repérer et à stabiliser dans le cadre des fonctions relationnelles (le guichetier de banque accueille, ... ; le directeur aussi..., mais pas de la même façon, dans les mêmes conditions, pour les mêmes buts et selon des modalités réelles et perçues différentes, ...). En d'autres termes, l'accueil existe *ici* et *là* sous des formes diverses et simultanées (directement au guichet, indirectement par téléphone, virtuellement via un système d'information et de communication, ...) et se définit par des modalités d'action et des temporalités variées (écrit, oral, gestuel, ...). L'accueil est donc une notion complexe ; d'autant qu'elle est aussi associée à l'histoire de la structure et à ses valeurs sociales et culturelles (Leduc, 2003). En outre, accueillir, c'est aussi parfois diriger ; à la fois dans le sens d'orienter mais aussi de piloter ou gouverner. Diriger le client-usager vers un objectif visé, c'est donner un certain sens au service fourni. Ce dernier devient « vecteur » d'orientations politiques nouvelles ou de configurations précises de prestation pour « modeler » le client. Dans le schéma précédent (rencontre des deux logiques) la recherche de la maîtrise globale du service exige des prises de décisions fortes qui visent à faire évoluer les logiques des clients-usagers. Ainsi, la modification d'une politique d'accueil impactera l'entreprise à tous les niveaux et transformera de fait la logique du client-usager.

Plus précisément, *le travail d'accueil* traverse de nombreuses filières d'emplois dans les entreprises de service, en particulier celles qui sont structurées autour d'un réseau d'agences ou de succursales (du guichetier, au conseiller, au cadre). Il s'inscrit alors comme une des composantes importantes du métier, plus ou moins définie et reconnue par l'organisation. L'accueil pourrait alors être approché comme une *dimension relationnelle* essentielle de la plupart des activités de service au cœur des débats organisationnels des entreprises (privées et publiques). En cela, et malgré les difficultés méthodologiques et théoriques renvoyées par la notion, il est primordial de l'étudier en tant qu'*activité de travail* dans le processus de service, ceci pour nourrir - *et dépasser* - les seules attitudes de civilité et d'amabilité qui lui sont souvent associées. Dans cette perspective, *le fait d'accueillir* n'est plus seulement identifié au travers d'attributs relationnels vagues, parfois même défini comme « un supplément d'âme » aux modalités de réalisation du service, mais reconnu au regard de réalités du travail diversifiées.

Concrètement, l'approche participe à l'analyse de conduites spécifiques qui incarnent l'accueil, telles que « recevoir, informer ou orienter », notamment au travers des activités verbales saisies dans les conditions réelles de réalisation du service (Lacoste, 1995, Pochat, & Falzon, 2000). Il s'agit en

particulier de repérer les savoirs mobilisés dans la dynamique des échanges et de situer les actions dans leur cadre organisationnel.

D'autre part, la situation de contact ne se réduit pas à une position d'extériorité, par le fait qu'elle ne rend pas seulement visible les moments tangibles que l'on peut saisir sur le vif des échanges. En écho à Philippe Zarifian, nous disons qu'elle est aussi « *la pointe avancée de tout un système productif...* », souvent sous-estimée dans la production de service (Gadrey, & Zarifian, 2002) ; en ce sens où l'activité des agents d'accueil s'articule avec toute l'organisation qu'elle implique dans la réalisation des prestations. Son efficience va dépendre de la qualité des processus mis en place, des offres disponibles et des modes de coopération engagés avec le « back-office » (ou arrière-guichet). En retour, elle influe sur le fonctionnement des relations de service au sein des institutions.

Autrement dit, les interactions, nées des contacts, vont s'ancrer dans les organisations et orienter, guider, voire régler les actions des agents, bien au-delà des premiers échanges. Ainsi, selon qu'une interaction se déroule sans contrainte temporelle, dans le calme ou au contraire sous la pression d'une file d'attente et dans le bruit, la rencontre se structurera différemment et influera sur les modalités de co-production du service, au-delà même du traitement immédiat de la demande (Borzeix, Girin, Lacoste, & Grosjean, 1992 ; Lacoste, 1995). Par exemple, dans cet organisme social, de nombreux usagers constituent de longues files en attendant la prise en charge de leurs droits. Au guichet, l'agent est tendu, son attention est focalisée sur le flux de personnes ; il cherche alors à traiter au plus vite les dossiers de prestations pour contenir l'assaut des usagers, parfois au détriment d'une analyse plus approfondie de certaines demandes. La relation de service risque alors d'être perturbée par l'insatisfaction des usagers (plaintes...) mais aussi par le traitement partiel ou inadéquat de dossiers nécessitant la visite répétée de l'utilisateur et/ou l'intervention ultérieure d'un collègue (Valléry, & Bonnefoy, 1997). Dans cette agence bancaire, les agents du guichet n'ont pas l'espace de confidentialité nécessaire pour proposer des produits à leurs clients ; lesquels ne sont pas disposés à engager des échanges sous le regard indiscret du public. Les agents doivent alors quitter inopinément le guichet à la recherche d'un espace libre (bureau...) pour prolonger leurs relations de conseil avec le client (Valléry, 1994). De fait, cette situation engendre des difficultés organisationnelles, créant des files d'attente et une insatisfaction clientèle qui se répercute sur la qualité globale du service et notamment sur les modalités de travail entre opérateurs des différentes plates-formes de l'agence (« front/back-office »). En effet, les conditions de prise en charge du client ne sont pas sans conséquences sur l'ensemble de la chaîne de traitement, sur la gestion directe de l'accueil par les guichetiers et sur l'activité des chargés de clientèle, situés en arrière-guichet, qui doivent venir en appui de ces derniers pour réguler les charges ponctuelles.

Ces deux exemples, volontairement contrastés, montrent comment les conditions d'engagement des interactions et leur déroulement peuvent peser sur la disponibilité des protagonistes de la situation et en particulier sur leurs dispositions cognitives et sociales dans l'élaboration du service (niveau d'attention, compréhension de la demande, modes de coopération et de régulation entre agents...).

En définitive, l'interaction « agent-client » est inhérente à la construction du service ; elle sert les scènes de co-production et de co-action (voire de co-ajustement) entre les partenaires dans ses formes sociales multiples de confrontation, de régulation, d'ajustement ou de réparation (au sens goffmanien). Elle a aussi *une fonction d'interface* avec toute l'organisation interne de l'institution dans la mesure où elle influe durablement le processus global de service et les prestations associées. Nourrissant le flux des événements du contact, elle est enracinée dans le fonctionnement organisationnel d'une institution.

Ainsi, sous ces différents angles, l'interaction « agent-client », verbale et non verbale, peut être utilisée comme un *cadre d'analyse* des situations de service et, en particulier, des processus d'activité et des dimensions professionnelles qui les composent.

A l'appui de ces propos, l'étude présentée explore le travail d'agents commerciaux dans un grand aéroport parisien dont la fonction est essentiellement d'informer et orienter les clients-usagers (Valléry, & Sassier, 1999). L'analyse des interactions verbales permet de repérer des processus de catégorisation sociale des clients-usagers.

2.2.- L'interaction sociale comme cadre d'étude des processus de catégorisation

2.2.1.- Le travail de l'agent et la problématique d'étude

Le travail des agents de renseignement et d'information en aéroport est à la fois complexe et diversifié, comme la plupart des activités d'accueil situées au sein de grandes structures. Il occupe ainsi des espaces hétérogènes (guichet, bureau de tourisme, hall, itinérant, ...) et recouvre ou intègre des activités de différentes natures comme le précise le tableau synthétique ci-après (orientation et suivi des passagers, information sur les vols, assistance et aide des clients-usagers, réservation hôtelière et touristique,...). Les personnes rencontrées sont à la fois clients (réels ou potentiels) d'une compagnie aérienne (ou d'une boutique dans l'enceinte de l'aérogare) et usagers d'un espace public ; avec une forte diversification sur le plan culturel et social (passagers étrangers, touristes, visiteurs, accompagnateurs, autres personnels de l'aéroport, ...). En outre, l'interaction peut être *directe* (focalisée ou non focalisée, inter-individuelle ou collective), *indirecte* (téléphone), très *brève* ou assez *longue* selon les types de demande (de 15'' pour confirmer un horaire à 20' pour une assistance touristique). Par exemple, l'agent itinérant qui circule au sein de l'aéroport à l'affût des demandes des personnes est confronté à des rencontres aléatoires en face-à-face (*focalisées*) ou dans des grands espaces publics (*non focalisées*) avec des individus ou des groupes.

Orientation	Aider la personne à se repérer dans l'espace et le temps
Information	Donner une information à la demande du client-usager
Réclamation	Constater et/ou résoudre des dysfonctionnements liés à la prestation de service (transport, tourisme,...)
Recouvrement	Faire payer un service touristique où l'argent est en jeu dans la relation (achat d'une prestation directe ou non)
Assistance	Traiter la demande en personnalisant sa réponse

Tableau 1.-Principales situations de rencontre avec le client-usager

Considérant ces situations de co-présence et les caractéristiques de notre terrain, nous avons centré notre recherche sur la problématique suivante :

Les agents commerciaux en interaction avec des publics aux origines sociales et culturelles multiples développent une fonction pluridimensionnelle de l'accueil en mettant en oeuvre des conduites opératoires, à partir d'éléments issus de la situation d'échanges (vis-à-vis d'un client-usager « pluriel »).

Plus précisément, en orientant l'analyse sur les déterminants sociaux et cognitifs des interactions, nous avons pu repérer des éléments d'un processus de catégorisation des clients-usagers par les agents, qui nous semble apporter une réponse adaptée aux exigences de la tâche (information et accueil) ; sachant que la catégorisation sociale est définie comme un des processus important de structuration de la perception d'autrui (Tajfel, 1972, 1981)¹. En d'autres termes, ce processus mis en oeuvre *dans* la relation de service permet aux agents de rationaliser et segmenter un ensemble com-

plexe d'interlocuteurs, créant une sorte de « *structure interactionnelle opérationnelle* » dans le traitement des demandes.

2.2.2.- Démarche générale d'analyse de l'activité et approche du processus de catégorisation

Notre étude s'est inscrite dans une démarche spécifique de compréhension des pratiques professionnelles des agents d'accueil et d'information en rapport avec le contexte social et organisationnel (voir schéma global du dispositif méthodologique ci-après). Nous avons construit notre recueil de données autour d'une observation participante pour nous imprégner des réalités quotidiennes du travail des agents et en particulier pour saisir la pluralité des interactions dans les différents lieux où s'exerçait la relation de service. Après avoir identifié certains déterminants organisationnels de la relation de service (contexte socio-économique de l'entreprise, modalités d'organisation du travail, objectifs et moyens donnés aux agents, ...), nous avons mené des entretiens individuels avec les agents concernés sur la base des interactions recueillies en vue d'explicitier leurs actions et cerner les processus qui les sous-tendent. Le principe de régulation par une catégorisation sociale s'est révélé être un point central dans la structuration de l'interaction et la co-construction des actions dans la délivrance du service.

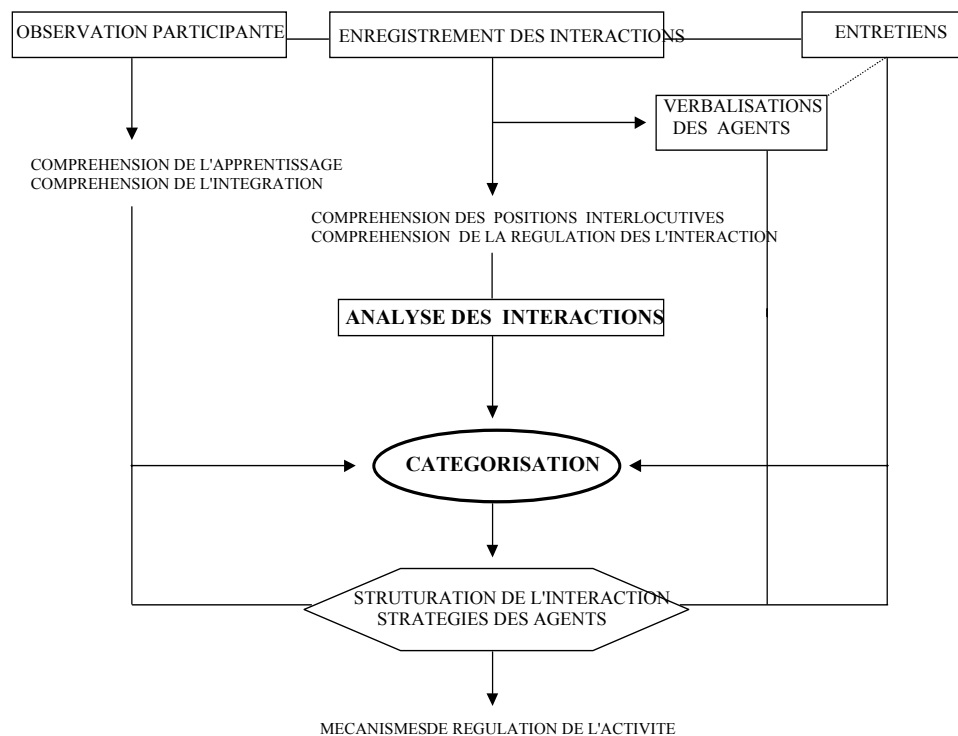


Figure 2.- Schéma du dispositif méthodologique

1. Henri Tajfel s'est intéressé à cette forme de structuration « macro-sociale » de l'environnement pour l'action ; au sens où l'individu va orienter ou définir ses conduites, ses intentions ou ses attitudes en se référant à des catégories sociales, professionnelles, religieuses ou ethniques. Dans ces approches largement développées en psychologie sociale, il s'agit avant tout d'étudier les effets de la catégorisation comme des aspects (explicatifs) de la perception d'autrui, des jugements et stéréotypes sociaux (Moscovici, 1994).

Sous l'angle de l'analyse de l'activité et des interactions associées, le processus de catégorisation peut être défini comme un « moyen d'aide à la gestion de l'interaction » participant à la réalisation du service. À ce stade, nous avons montré que ce dernier pouvait être représenté par une logique « type » permettant de répondre précisément à des micro-objectifs associés aux services rendus. Cette logique peut être déclinée en six macro-étapes que l'on retrouve dans l'ensemble des interactions :

1. Repérer chez le client-usager les indices d'appartenance à un groupe socioculturel tel qu'il est perçu, afin d'anticiper la nature de sa demande, le mode d'énonciation et la réponse adaptée (au groupe socioculturel perçu, au lieu et contexte dans lequel se déroule l'interaction) ;
2. Écouter la demande et la traiter ;
3. Identifier la satisfaction du client-usager ;
4. Valider ou invalider la présence effective de l'indice préalablement identifié ;
5. Identifier l'apparition et la disparition de nouveaux indices et/ou de nouvelles demandes ;
6. Construire de nouveaux modes de traitement de la demande adaptés (c'est-à-dire permettant d'équilibrer les exigences de performances demandées avec les demandes des usagers clients).

Le processus de catégorisation a ainsi été étudié au travers de l'analyse d'une centaine d'interactions verbales saisies en situation auprès de plus de trente agents interagissant avec des clients-usagers. Toutefois, il reste une hypothèse sur un fonctionnement socio-cognitif décrit qu'il faudrait étayer (et confronter) avec d'autres formes d'accueil mettant en scène des situations sociales de même type. Les quelques résultats présentés ci-après, illustrés par des extraits de communications, sont donc à replacer dans le contexte d'une recherche empirique contribuant à mettre en relief des processus cognitifs complexes ancrés et dépendants de situations locales et contextuelles qui les forgent.

2.2.3.- Éléments de résultats : types de demandes et formes de catégorisation

Le traitement des observations et l'analyse des interactions montrent que les agents sont confrontés à différentes demandes, selon les types de client-usager rencontrés. Celles-ci peuvent être qualifiées en quatre grandes classes :

1. Demande de renseignement « simple » avec ou sans formule de politesse, une question précise est posée à une banque information ou dans le hall (exemple « où se trouve le distributeur de billets ? »). Pour l'agent, le client-usager attend une réponse brève et précise.

Extrait de communication A :

Présentation d'un client-usager d'origine indienne

agent "Bonjour."

usager "Excusez-moi, je... how to get to Porte Maillot ?"

accentuation anglaise de l'usage sur « Porte Maillot »

agent "Porte Maillot ?"

usager "yeah."

agent " you can take the bus on gate number thirty four."

usager "O.K."

2. Demande de renseignement nécessitant une transaction financière, voire une négociation sur des prestations hôtelières ou autres (généralement pour un touriste ou une personne étrangère). Pour l'agent, ce client-usager attend qu'il soit un relais « productif » de sa demande auprès de l'hôtelier.

Extrait de communication B :

Cette séquence illustre une demande de négociation (le client-usager demande à l'agent de négocier pour lui un petit déjeuner au moment de la réservation d'une nuit d'hôtel)

.../ agent " so you need something near the Opéra or Etoile, I have a good hotel near the Etoile, ok, and it is not too expensive "

agent téléphone à un hôtel. Usager1 parle à usager 2.

agent " oui bonjour, ADP, atchoum ! oh la la excusez-moi, je cherche une double pour deux nuits autour de 80 euros, est-ce que vous en avez ? "

interlocuteur de l'hôtel (au tel.)...

agent " c'est possible ? ah, c'est parfait "

agent vers usager " a one hundred euro "

usager " ok "

agent " ok "

usager " it include the breakfast ? "

agent " heu, avec petit déjeuner compris ? "

interlocuteur " normalement non ? "

usager " normal no " (*propos déformés*)

interlocuteur....

agent " ok, bah ça c'est très sympa, alors petit déjeuner compris "

interlocuteur ...

agent " heu, pardon j'ai pas compris, vous offrez le petit déjeuner ou pas ? "

interlocuteur....

agent " oui ce sont deux personnes "

usager " i'll pay cash ! "

interlocuteur...

agent " ah bon "

agent vers usager " he offers one but not the other one, just one breakfast is included "

usager " ok, so not for the two person ok... "

agent " d'accord "

usager " so how much is it for two persons ? "

agent " ok, il voudrait bien que le petit déjeuner soit inclus "

interlocuteur....

agent " pour les deux personnes "

interlocuteur...

agent " 100 alors ? "

interlocuteur...

usager parle pendant ce temps à usager 2

agent " ok "

agent vers usager " both are included "

usager " both are included, how much is it now ? "

agent " one hundred "

usager " one hundred ! ok, i'm a vegetatrian, i will not take much ! "

agent et usager rient

agent« monsieur est végétarien »

usager 3« he will not take much, i will take much ! ».../

3. Demande d'information et/ou de confirmation de retard d'un vol. Nous notons différentes formes d'interactions selon l'origine des clients-usagers. Lorsque ce dernier est un occidental, la relation est plus souvent source de conflit, d'incompréhension et/ou de reproches que lorsque le client-usager est d'origine africaine. Dans ce cas, la relation est le point de départ d'une discussion sur l'horaire ou le lieu d'arrivée probable de l'avion.

4. Demande de recherche d'une personne égarée ou soutien vis-à-vis d'un client-usager désorienté au sein de l'aérogare. Les personnes aux caractéristiques particulières (très jeunes, âgées, femmes avec un enfant,...) font souvent l'objet d'un traitement plus long par l'agent ; celui-ci cherchera à valider auprès du client-usager la bonne compréhension de l'information donnée.

Extrait de communication C :

Une femme arrive et pose son enfant en bas âge sur le comptoir.

Elle semble accablée, fatiguée, exténuée ; elle a un débit verbal assez lent.

.../ usager« Il est possible de passer un appel ? »

agent« On ne peut pas faire d'annonce, non. Mais quel est le problème ? »

usager« ben, j'ai rendez-vous...euh, j'avais donné rendez-vous à une personne à dix heure et quart et j'arrête pas de faire l'aller retour depuis une heure... »

agent« ...à dix heure et quart et elle venait de quel vol ? »

usager« non, c'est, c'est un point de rendez-vous, je suis en voiture moi, je venais le prendre et il arrivait du RER. »

agent« et il vous a donné rendez-vous ici ? »

usager« oui aérogare 1, mais on, et je pensais qu'il y avait une porte une (01) [non], 2.. mais bon, euh, ... »

agent« ...il y a une porte deux. Mais il y a une porte deux au niveau départ et au niveau des arrivées. »

usager« je viens d'y aller aussi. »

agent« ici c'est le seul point de rencontre qu'il y a ici dans l'aérogare, ce que je peux faire c'est laisser peut-être un message... »

usager« oui, mais on doit aller à un enterrement en plus. »

agent« heu, vous avez rendez vous a dix heure et quart. »

usager« entre dix heure et dix heure et quart, et ça fait une heure. »

agent« ouais...et vous êtes allée à la porte deux, heu... départ et arrivée »

usager« oui, départ et arrivée, j'arrête pas de... »

usager fait des mouvements de bas en haut avec sa main.

agent« parce ce que ce que l'on peut faire c'est laisser un message avec son nom, mais il faut qu'il passe ici pour le voir. Et il vous attend pas au RER ? »

usager« non, non, non. Mais je passais en voiture, je le prenais en passant aérogare 1, on a dit porte une (01) »

agent« ouais y'a pas de porte une »

usager« mais bon à la deux »

agent« donc...on peut simplement laisser un message avec son nom, ou alors le mieux, peut-être qu'il avait un peu de retard, le mieux c'est d'aller voir à la porte deux »

usager« elle est là, mais je sais pas, je suis déjà passée »

agent« ou alors vous avez l'ascenseur juste derrière, hein, c'est la porte deux au départ comme ça, ça vous fait pas beaucoup de trajet. »

usager« ouais, je vais le faire [essayer c'est le mieux, hein] mais je viens de le faire. Bon, merci »

agent« je vous en prie »...

En outre, l'analyse du contenu des échanges verbaux associée à l'explicitation des situations vécues par les agents, permet de révéler trois formes majeures de conduite de catégorisation :

a) *Une adaptation des informations aéroportuaires aux clients-usagers* (avec une visée d'optimisation des informations) : sur la base de la demande d'un client-usager, l'agent adapte, ajuste son discours en verbalisant autour des informations qu'il apporte, comme pour mieux expliciter le service ou la prestation. C'est l'exemple d'un agent qui commente les informations techniques d'un billet d'avion, parfois même sur des éléments qui peuvent être hors de son champ de responsabilité (validité, tarif...) en fonction de ses compétences.

b) *Une gestion des positions « interlocutives »* : Cette activité cognitive est guidée par un processus d'observation, de mémorisation et de restitution d'une information jugée pertinente par l'agent pour une catégorie d'individus. Elle lui permet de se préparer à accueillir des clients-usagers aux caractéristiques particulières et d'anticiper sur les échanges. Elle fait directement appel à l'expérience construite au cours des précédentes interactions, réactualisée au contact d'un membre de la catégorie définie *implicitement*. C'est l'exemple de l'agent qui donne une information sur un retard d'avion à un client-usager qui se dirige vers lui, sans que celui-ci ait posé explicitement sa demande (à partir d'indices extérieurs, le plus souvent). L'exemple ci dessous montre que l'agent apporte rapidement une réponse, sans attendre la fin de la question, à l'énoncé d'un vol venant de Grande-Bretagne à partir d'indices perçus.

Extrait de communication D :

agent"Bonjour."

usager"le BA 3.... ?"

agent"le BA 304, euh,...est posé, les gens vont sortir par la porte 14."

usager"oui, merci."

c) *Une modulation des procédures institutionnelles et des consignes de travail* : en position d'interaction, l'agent développe *trois types de conduite* lorsqu'il est confronté à des procédures peu définies ou à des circonstances particulières :

- Une application stricte de règles, notamment quand l'agent est confronté à une situation difficile à gérer (comme l'agressivité de personnes mécontentes) ou à une demande laconique. En se protégeant derrière des barrières institutionnelles, l'agent trouve ici un moyen de régulation de la relation en apportant une réponse rationnelle au client-usager, sans pour autant répondre toujours efficacement à sa demande.
- Une logique de négociation avec le client-usager autour de l'application de la procédure, qui se traduit par le fait que les protagonistes de la situation font valoir chacun leurs droits en fonction de leurs positions respectives. La négociation s'actualise plus explicitement lorsque la personne connaît les effets d'application de certaines règles.
- Un contournement de règles ou de consignes, en particulier lorsque l'agent est face à des demandes jugées urgentes et/ou répondant à des circonstances particulières. C'est aussi un moyen pour l'agent de réguler une interaction comme pour éviter de révéler un dysfonctionnement que le client-usager risquerait de mettre à jour et au regard duquel l'agent est dépourvu de réponse.

Extrait de communication E :

Un homme assez embarrassé, ayant laissé ses clés dans une voiture de location, demande de l'aide

agent "Bonjour."

usager "Vous pourriez, heu, peut-être m'aider, heu, parce que j'ai commis l'erreur de laisser mes clés de contact sur mon contact et ma voiture est au parking, vous savez je peux bloquer avec ma main comme ça pour fermer ma portière et..."

agent "...et vous avez les clés à l'intérieur du véhicule ?"

usager "voilà."

agent "bien, vous n'avez pas le double ?"

usager "non."

agent "alors je peux vous assurer d'avance qu'ici, ils n'ont pas de double..."

usager "...ils n'ont pas de passe ?"

agent "non, ils n'ont pas de passe donc, heu le problème s'est déjà posé plusieurs fois et, heu à chaque fois on est obligé, soit une personne vous amène un double, soit il faut casser un carreau."

[silence 2/3sec]

usager "bon ben je vais casser un petit carreau alors."

agent "alors pour retrouver le marteau, maintenant, je peux vous dire où il se trouve."

usager "voilà, le marteau !"

petits rires entre agents et usagers.

agent "pour avoir le marteau, vous allez prendre l'ascenseur derrière moi, vous montez au niveau supérieur, et vous allez, heu, au café..."

usager "...au café ? lequel ?"

agent "oui au café, juste en face quand vous sortez de l'ascenseur, vous avez un café juste devant vous, au niveau des arrivées."

usager "ils sont au courant ?"

agent "je sais pas s'ils sont au courant mais ce sont les seuls à avoir un marteau dans le coin, donc la dernière fois ils avaient bien voulu nous le prêter et ben, après...vous leur assurez que vous ramenez bien le marteau et puis voilà."

usager "alors c'est à l'étage supérieur ?"

agent "oui pour avoir le marteau, c'est à l'étage supérieur."

usager "O.K.bon, ben je vais faire comme ça."

petits rires de nouveau.

agent "désolé"

usager "la manière forte."

agent "au revoir."

usager "au revoir."

2.2.4.- Eléments de résultats : ajustements et modes de régulation

Les extraits d'interactions présentés ci-après (*Extraits de communication F, G & H*) montrent comment l'agent d'information ajuste ses conduites, y compris dans ses formes langagières, pour apporter des réponses aéroportuaires les plus explicites possibles notamment en donnant des repères temporels aux clients-usagers. Le second exemple (*Extrait de communication G*) a en particulier l'avantage de mettre en scène plusieurs agents et usagers. Il permet ainsi d'observer les modes de régulation collective qui se jouent autour de la demande et de l'information produite mais aussi de repérer les formes de propositions et initiatives prises par les agents dans le processus interactif. Plus globalement, on voit bien apparaître ici les logiques d'actions conjointes entre les protagonistes de la situation, qui sous-tendent la réalisation du service (*co-action et co-production du service*). Enfin,

le troisième exemple (*Extrait de communication H*) montre comment l'agent ajuste sa conduite vis-à-vis d'un client-usager étranger alors que la communication verbale est quasi impossible ; en faisant des gestes et en prenant directement des initiatives même lorsque l'échange est entrecoupé d'interactions autres (lors de reprise de la communication, l'agent effectue une transaction sans parler, en étant assez directif).

Extrait de communication F :

Client-usager venant chercher une personne et découvre qu'il s'est trompé dans l'heure

Usager : "Je viens chercher quelqu'un qui a pris un vol B.A. qui doit arriver à..., de Birmingham à 14h10."

(l'usager : lit un papier)

Agent : "oui."

(l'usager continue de lire le papier et...)

Usager : "ah, merde, c'est le décollage. "

Agent : "ah, alors là il faut rajouter deux heures, dans ce cas là, une heure de vol plus une heure de décalage horaire donc vous allez très certainement vous retrouverez à 16h, euh, ..."

Usager : "c'est celui- là oui."

Agent : "...non, à quelle heure ?"

(l'agent lit l'écran de contrôle)

Usager : "ouais, 16 heures et des brouettes, ouais."

Agent : "16h20 ouais."

Usager : "ouais."

Agent : "1h10 de vol plus une heure de décalage horaire."

Usager : "...décalage ouais..."

Agent : " on arrive à 16h20 en heure locale."

(l'usager s'en prend à lui-même)

Usager : "ah putain, qu'est ce que j'ai fait ?!, non mais c'est pas possible ça!. C'est la première fois que ça m'arrive alors..."

Agent " non dites pas ça, l'erreur est humaine."

Usager : "oui mais c'est dans ce sens là et pas dans l'autre."

Agent : "voilà."

(l'usager se tourne et s'en va)

Usager : "ah qu'est ce que je vais bien pouvoir faire pendant deux heures ?"

(sourires de l'usager et de l'agent).

Extrait de communication G :

Passagers arrivés au terminal 1 et désirant se rendre à un autre terminal pour un rendez-vous

Agent« Bonjour. »

Usager« Bonsoir. »

Agent« oui, bonsoir. »

Usager« nous sommes attendus par quelqu'un qui nous attend à Roissy 2 [hum] comment on peut faire pour le contacter ? »

Agent« heu... »

Usager« est ce que c'est possible de passer une annonce dans Roissy 2 ? »

Agent« non une annonce on ne peut pas, mais heu, vous pouvez pas vous, aller à Roissy 2 ? »
 Usager« comment on peut y aller d'ici ? »
 Agent« vous êtes passagers là ? »
 Usager1 + Usager2« oui. »
 Agent« vous pouvez prendre un bus gratuit qui va directement à Roissy 2, c'est porte... 28... un petit peu plus loi, là bas à Roissy 2 vous allez voir un comptoir d'information comme ici [ouais] et vous demandez de laisser un message là, avec le nom de la personne.
 Usager« ah ouais d'accord. Parce que d'ici on ne peut pas faire passer un message, heu, il faut y aller.
 Agent« je ne sais pas je vais demander. » (dit plus bas)
 Agent1 vers Agent2« si on laisse un message, ça ne s'affiche pas Roissy 2 ? »
 Agent2« heu si on peut demander à Roissy d'en laisser un, mais vous savez [vers U1 et U2] où est la personne exactement à Roissy 2 ? »
 Usager1« non, non. »
 Agent2« parce que, heu, il y a quatre terminaux. »
 Usager1« j'chais bien, c'est ça le problème [claquement de la langue en signe d'interrogation.]
 Agent« ah oui, le mieux c'est de laisser un message à Roissy 2. »
 Agent2« oui mais on ne peut pas en laisser un dans chaque terminal. Tu vois ? »
 Usager1« le risque c'est que l'on se croise aussi, heu... »
 Agent2« le mieux à la rigueur c'est que quelqu'un attende ici, au cas où, et une personne aille voir à l'aérogare 2 »
 Usager1« elle ferait les quatre terminaux aussi. »
 Agent2« oui mais ça prend pas très longtemps. »
 Usager1« O.K. et où est ce que l'on prend le bus d'ici ? »
 Agent2« porte 26. »
 Usager1« O.K. merci. »
 Agent2« je vous en prie. »

Extrait de communication H :

Une femme arrive au comptoir de détaxe avec des formulaires. Elle les glisse dans l'ouverture en plexiglas du guichet. L'agent prend les papiers et les regarde, il constate que la personne n'est pas passée par le contrôle de douane.

agent« Il faut le faire tamponner par la douane, vous parlez français ? »
 usager« {Ioupanoumaille} »
 l'agent et l'usager rient
 agent« OK, OK ,OK !!!...
 l'agent se lève et indique sur le formulaire ce qu'il faut faire.
 agent« ...ça regardez !, madame, ça...tamponner...
l'agent, point fermé, tape sur la feuille.
 ...OK ? »
 usager« {elivir ?} »
l'agent fait signe d'aller tout droit puis de tourner à droite.
 agent« oui là bas et droite...ça voilà... »
 l'usager se retourne

usager“ {youpa ?} ”
 agent“ ...et la douane...
 l’agent fait un mouvement de la main, de haut en bas, devant son front comme pour imiter le douanier remplaçant son képi.
 usager“ {youpa ?} ”
 agent“ ...et après...ici ”
 10 minutes environ se sont écoulées durant lesquelles 3 interactions eurent lieu. L’usager revient.
 agent“ [petit] Bonjour ”
 l’usager glisse ses papiers dans l’ouverture, l’agent les prend et les lit
Des gens passent en sifflant.
 [silence de 10 sec.]
 L’agent effectue le traitement de détaxe, compose le montant sur sa machine, passe la feuille et les données chiffrées s’inscrivent sur la feuille. La machine mécanique fait du bruit lors de l’impression.
L’agent garde un double et donne un exemplaire à l’usager.
 agent“ voilà ça c’est pour vous. ”
 [usager inaudible]
 agent“ ...ça ...là bas...gauche pour retirer l’argent. ”
l’agent montre une direction.
 usager“ ah !! ”
 l’usager prend la feuille pour la donner ensuite à la banque, mais l’agent voit qu’elle se trompe de feuille.
 agent“ non, non, non...ça pour vous...là bas... ”
 l’agent reprend la feuille à l’usager
 [usager inaudible]
 agent“ oui...change...banque.. ”
l’agent par un frottement du pouce et de l’index symbolise le mouvement des billets qui passent entre les doigts.
 usager“ ...banque... ”
 agent“ oui, oui. ”
l’agent fait signe d’une direction et l’usager s’en va.

Somme toute, l’ensemble de ces schémas de conduites au cœur de l’interaction ne représente pas toutes les formes de la relation de service en aéroport, ni l’ampleur des registres d’action et de régulation des agents face au public. De plus, ces formes de catégorisation peuvent co-exister dans la dynamique même des échanges au cours d’une même situation de rencontre, comme cela a été montré dans d’autres contextes de service (Thévenet, 1998).

A travers cette formalisation, le travail des agents « d’accueil et d’information » dans un environnement aéroportuaire et international peut être approché par l’étude de certains processus socio-cognitifs qui sont au centre de leurs activités de relation de service. Autrement dit, la dimension sociale et interculturelle de l’interaction est apparue ici comme un déterminant spécifique dans l’activité réelle des opérateurs et la réalisation du service. En cela, elle illustre la dynamique des interactions engagées au travers de la mobilisation de certains facteurs psychologiques qui *in fine* régissent peu ou prou les activités de service dans un contexte multiculturel, où l’enjeu de l’accueil des populations est devenu un axe stratégique fondamental à plusieurs titres¹.

1. Rappelons que les aéroports parisiens ont accueilli en 2002 plus de 71 millions de voyageurs (dont 68% à Roissy et 32% à Orly).

3.- Discussion et conclusion

3.1.- Sur le processus de catégorisation

La catégorisation est un des processus les plus étudiés en psychologie. En particulier en psychologie expérimentale où elle est présentée comme une fonction de base du comportement humain et de son explication. Ainsi, « *La catégorisation joue un grand rôle dans pratiquement tous les processus cognitifs. C'est par la catégorisation qu'on explique l'acquisition des processus de classification et de sériation..... La catégorisation intervient dans les processus de reconnaissance et d'identification des objets, de compréhension, de raisonnement et de résolution de problèmes* » (Tijus, 2001). En psychologie cognitive, elle est définie comme une capacité humaine d'organisation de la pensée permettant à l'individu d'interagir avec le milieu. Elle recouvre ainsi des propriétés de distinction, de regroupement d'objets et événements en classes permettant de (mieux) traiter et assimiler la complexité de notre environnement, comme cela a été bien étudié dans différents cadres expérimentaux, en particulier dans le champ du langage (Dubois, 1991 ; Reed, 1999). Intervenant dans les processus d'acquisition des capacités logiques du raisonnement, la catégorisation a été également étudiée dans une perspective « développementale » et en particulier piagétienne (Piaget, 1967).

Dans la même veine, certaines recherches expérimentales visant à modéliser la représentation mentale du sujet dans une perspective psycho-ergonomique, développent des formes de catégorisation dans le but de repérer des similitudes de connaissances mobilisées et des modes de raisonnement généralisables selon les tâches réalisées. Suivant les formalismes utilisés, des procédures de structuration des connaissances sont élaborées en relation avec l'utilisation de dispositifs complexes (Tijus, Poitrenaud, & Richard, 1996) en vue de décrire les liens existant entre deux modes distincts de traitement de l'information : « logique de fonctionnement » et « logique d'utilisation » directement associées aux actions et buts du sujet (Richard, 1983). Ces formes d'organisation de la connaissance peuvent être confrontées avec des données issues de situations réelles de travail pour préciser ou compléter des approches expérimentales du processus de catégorisation associé à certaines tâches (Cerf, 1996). Bien que fondamentales, ces recherches visent à produire des recommandations ergonomiques : participer à la conception de dispositifs complexes par anticipation/prévision des conduites (interfaces, systèmes d'apprentissage...) et/ou décrire des tâches et des systèmes de connaissance en vue de concevoir des aides au travail (comme en milieu agricole, Cerf, 1996).

En psychologie sociale, le processus de catégorisation a été initialement décrit pour rendre compte des phénomènes perceptifs de l'homme, comme une logique de structuration de l'environnement physique constituant un mécanisme d'adaptation (phénomènes de contrastes et de ressemblances dans la perception des stimuli). Le phénomène a été ensuite étendu au domaine social « *Quand ce ne sont plus des stimuli physiques qui sont objets de jugement mais des individus, le même processus de catégorisation jouerait un rôle important dans la perception d'autrui* » (Deschamps, 1977). Ainsi, il sert à expliquer des dynamiques sociales complexes qui interviennent dans les rencontres interpersonnelles ou intergroupes et les structurent, tels que les stéréotypes, les formes d'identité sociale, de normalisation ou les relations de conflits dans les groupes (Moscovici, 1994 ; 1998). Le processus de catégorisation sociale interviendrait dans la perception des caractéristiques liées à un individu, un groupe ou des événements par ordonnancement ou classification de celles-ci et permettrait ainsi d'analyser des faits sociaux, d'en expliquer à la fois l'organisation et la signification ; comme par exemple pour l'attribution sociale ou la construction des stéréotypes sociaux qui reposeraient sur des logiques de catégorisation (notamment par accentuation des différences ou des ressemblances). Nos conduites seraient guidées par des processus de catégorisation ancrés dans le champ social et qui trouveraient leur fonction dans une systématisation de l'environnement ; sorte de simplification de « la réalité » complexe par un découpage et une organisation des éléments qui la compose. Finale-

ment, ce processus de nature cognitive permettrait aux individus de se situer dans le monde physique et social, de signifier leur identité sociale et d'agir en conséquence (Corneille, 1997).

Dans un autre registre, il nous semble que les propriétés de l'opérativité, développées en ergonomie (et psychologie du travail), participent de la même dynamique : l'image que l'individu construit du monde « réel » est un reflet intériorisé - *et déformé* - de celui-ci et sur lequel il agit. Catégorisation et opérativité résultent d'un processus d'interprétation de la réalité qui est filtrée et approchée au travers des sens que lui accorde l'individu. Considérons alors qu'elles s'inscrivent dans une fonction globale de régulation de l'action, remplie par les caractéristiques des processus cognitifs et sociaux mobilisés ; même si l'opérativité est avant tout un processus d'élaboration de connaissances constituées et renouvelées *par et pour* l'activité.

Toutefois, la description formelle du processus de catégorisation, étayé autour d'un modèle de traitement social de l'information (cognition sociale), marque plusieurs limites qui sont abordées par les psychologues sociaux eux-mêmes (Moscovi, 1998). En effet, les appartenances catégorielles décelées chez les sujets montrent des variations lorsqu'elles sont confrontées à des situations réelles, c'est-à-dire étudiées hors des cadres expérimentaux habituels et en référence aux théories de la perception. Ainsi, par exemple, une catégorisation peut être saillante à un moment donné, car surgit d'une situation expérimentale par le jeu des modalités psychosociologiques de l'interaction expérimentale, ou devenir inadéquate car confrontée à un nouveau contexte. Par exemple, plusieurs travaux en psychologie et sociologie, cités par Doise (1998), sur la différenciation sociale ou les stéréotypes montrent la complexité du processus de catégorisation, comme son instabilité face à des facteurs contextuels et événementiels ou son caractère évolutif dans le temps (variation intra et interpersonnel). Les phénomènes d'homogénéisation et de généralisation des processus de catégorisation établis par les expérimentalistes sont affaiblis par le constat dynamique et « vivant » de la catégorisation mise à l'épreuve des situations réelles.

Notre étude menée auprès des agents d'accueil en aéroport trouve difficilement sa place dans ces cadres de recherche ou pas entièrement. En effet, d'une part, elle ne vise pas à construire des modèles généraux cognitifs et/ou sociaux, ni à expliquer des conduites humaines sur la base de postulats fondamentaux. D'autre part, l'action y est abordée en tant qu'activité (de travail) située (dans son contexte) et « situante » des processus de catégorisation ; c'est-à-dire en ce qu'elle peut apporter comme éléments d'interprétation et de caractérisation des situations de service et d'accueil. Les formes de catégorisation repérées au travers des interactions résultent d'un processus complexe d'organisation du réel dans lequel interviennent plusieurs facteurs. En l'occurrence, ceux relatifs au contexte de la situation de travail et de l'organisation afférente, mais aussi des facteurs se rapportant aux significations que les acteurs (y compris le client-usager) donnent à leurs actions dans la relation engagée. A notre sens, l'activité se situe (et se joue) à l'articulation de ces facteurs. Celle-ci est toujours en développement, dépendante des événements toujours inédits du contexte mais aussi des contraintes organisationnelles prescrites et des processus psychologiques des protagonistes ; surtout dans ces situations de service où la dimension relationnelle et sociale est au cœur du travail. En cela, pour des développements futurs, les apports théoriques de la psychologie sociale peuvent être essentiels pour approcher cette dynamique, en nous aidant à formaliser certains processus cognitifs complexes - *comme la catégorisation* - qui s'imbriquent dans les rapports sociaux et qui participent à définir et structurer l'activité de travail.

Ainsi, d'une visée encore empirique, l'identification de processus de catégorisation dans l'interaction nous a permis de déceler chez l'agent des stratégies individuelles et collectives permettant à la fois la gestion et l'anticipation de la relation de service pour faire concilier la demande du client-usager avec les objectifs de performance exigés par l'organisation. Dans ce cadre, ce type d'approche peut être utile pour cerner les savoirs mobilisés dans la dynamique des échanges « clients-usagers » et, *in fine* analyser les compétences des agents dans leur cadre organisationnel, en particulier celles

qui se réfèrent au domaine des compétences sociales (ou savoir-être) qui sont centrales dans ces activités de service (Valléry, 2002). Cette notion de savoir-être, floue et hétérogène, pourrait être alors revisitée au regard de l'activité réelle, dans le but notamment de pouvoir participer à des logiques de professionnalisation et/ou de valorisation de certains métiers émergents dans lesquels la « gestion » de la relation est au cœur des compétences requises, comme dans les services de proximité et d'aide aux personnes (Borzeix, & Collard, 1999).

3.2.- Conclusion

L'interaction sociale, directe ou médiatisée, joue un rôle essentiel dans les processus de travail. Celle-ci n'est pas seulement un cadre à la co-action (ou co-activité) qui donne sens au déroulement des actes (de service). Elle contribue à produire du travail au travers des logiques d'ajustements relationnels et des formes de régulations socio-cognitives entre les protagonistes de la situation. En cela, elle offre des occasions de développement (même lorsqu'elle débouche parfois sur des échecs) et fonde - *au moins en partie* - les performances liées au contenu du service ; même si l'interaction reste, malgré tout, fondamentalement une énigme (Conein, 1998).

Au sein des situations d'accueil que nous avons étudiées, les relations de service sont particulièrement caractérisées par le fait que l'agent en contact représente pour le client-usager l'ensemble des informations et des compétences détenues par l'entreprise, avec une tendance à surinvestir le pouvoir du salarié dans les moyens et les décisions qu'il peut mettre en œuvre. Le client-usager construit ses actions dans la dynamique locale des échanges avec l'agent ; et cela même si nous savons que l'efficacité globale du service dépasse souvent le cadre circonscrit de la rencontre, au travers des différents niveaux de traitement et d'intervention des acteurs. L'interaction est donc plus riche que la seule transaction. Elle est imprégnée d'événements, de singularités et de dimensions subjectives qui forment une des conditions essentielles de la production du service, au sens où cette dernière découle du jeu dynamique de l'interaction sociale. Pour cela, en rendant compte de la signification de l'action dans la situation, l'interaction est un point central dans l'approche empirique de la cognition située et distribuée ; laquelle s'avère être à la fois éclairante des processus sociaux et riche de sens pour la compréhension des conduites de travail, en particulier dans les activités de service.

Dans ce contexte, rappelons que pour les organisations de service (privées et publiques), l'interaction avec le client ou l'utilisateur est au cœur des fonctionnements organisationnels et des logiques productives. Elle constitue aussi un point d'ancrage essentiel dans l'activité de l'agent, participant à la fois à l'élaboration des actions, des savoirs et à la gestion dynamique des échanges, pour finalement construire et faire vivre une position de service. En cela, elle est un processus utile pour appréhender les situations de travail, sous l'angle de l'analyse des conduites cognitives, sociales (et aussi culturelles) mobilisées et constitutives d'activités complexes co-produites. Précisons qu'il s'agit bien, à nos yeux, d'*activités* au sens de *logiques d'actions*, à rapprocher du courant « d'action située » avec ses dimensions de significations *pour* et *par* l'action, et qui dépassent la seule idée que l'activité serait la réalisation finalisée de la tâche. (Montmollin, 1997). Ainsi, selon nous, l'activité intègre et incarne les conduites qu'elle explique, au moins en partie.

Enfin, pour compléter l'importance du champ d'étude de l'interaction, notons que celle-ci est au centre de plusieurs courants de recherche contrastés. Ainsi, par exemple, certains travaux centrés sur le langage, à dominante psychosociale expérimentale, mettent au centre de leurs recherches l'étude des processus interactionnels, en particulier dans le domaine des apprentissages ou de la communication. A travers l'analyse du contenu d'échanges langagiers, ils tentent de saisir les formes sociales d'élaborations cognitives et de production de connaissances (Gilly, Roux, & Trognon, 1999 ; Engrand, Lambolez, & Trognon, 2002). De plus, l'interaction sociale participe à la structuration de domaines théoriques importants en psychologie couvrant différentes thématiques au sein d'approches méthodologiques diverses (expérimentales, cliniques, ...). Il s'agit, par exemple, de l'étude des

processus sociocognitifs, de la cognition sociale qui inclut « le traitement social » de la connaissance (de ses modalités d'élaboration, d'acquisition, de transmission, ...) par un rapprochement entre psychologie sociale et psychologie cognitive ; ou plus « classiquement » de l'étude des caractéristiques psychosociales des processus relationnels et communicationnels dans les groupes et institutions (par exemple, Fischer, 1996 ; Beauvois, Joule, & Monteil, 2000).

Il est clair que l'interaction est étudiée en tant que telle, comme une problématique éminemment sociale, dans ses dimensions à la fois « normales » et « pathologiques »¹. Toutefois, il nous semble que la plupart de ces champs disciplinaires utilise l'interaction soit comme une modalité particulière d'approche d'un processus complexe (comme le langage), soit comme un cadre privilégié d'étude d'un phénomène (le raisonnement en groupe et ses formes structurantes de régulations sociales, l'organisation des réseaux de communication, ...). Finalement, à des niveaux explicatifs différents, elle est envisagée comme un espace de sens pour des questions de recherche – *que celle-ci soit désignée comme fondamentale ou appliquée* –, en contribuant à apporter des réponses mais aussi des interrogations originales et stimulantes².

Ainsi, selon les disciplines et leurs approches, l'interaction est donc à la fois la substance de l'analyse recherchée, son support et son cadre. Comme la peinture du maître qui entremêle des couleurs pour donner corps à son travail singulier et un sens à sa créativité, l'interaction relie le langage des échanges verbaux et non verbaux, servant à la production de sens dans la réalisation du service ; ici approchée comme un processus indépendant de sa qualité qui est un jugement du résultat du service. De même, l'interaction peut prendre des formes multiples et montrer ainsi la richesse des relations possibles qu'elle engage et nourrit, au-delà des rôles institutionnellement ou conventionnellement prescrits. Il est de la sorte intéressant de constater que les fondements de l'analyse interactionniste se sont initialement élaborés sur des cadres sociologiques particulièrement contraints issus du monde psychiatrique, du handicap, et s'inscrivent encore largement actuellement dans des milieux difficiles comme ceux de l'enfermement ou de la justice (Goffman, 1988 ; Rostaing, 1997 ; Milburn, 2002) ; comme pour bien appréhender et montrer *de l'intérieur* (au sens ethnologique) la diversité et la richesse des systèmes langagiers à *l'intérieur* d'espaces relationnels fortement soumis à des règles formelles. Certes, ces endroits sont *a priori* peu enclins aux expériences interactives contrastées ; mais *justement* ne révèlent-ils pas des formes dissimulées d'intelligence au cours de la mise en œuvre des échanges opérés dans les enceintes des lieux ?

REMERCIEMENT

Nous remercions Jean-Matthieu Sassier, consultant chez Alpha-Conseil Lyon, qui a bien voulu relire ce texte et apporter sa contribution constructive.

BIBLIOGRAPHIE

- Amalberti, R., Montmollin, M. (de), & Theureau, J. (Eds) (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège: Mardaga.
- Barbier, J.M., & Durand, M. (2003). L'analyse de l'activité, approches situées. Coll I.N.R.P, *Recherche et Formation*, 42.
- Beauvois, J-L., Joule, R-V, & Monteil, J-M (2000). *Perspectives cognitives et conduites sociales* (VII). Rennes: PUR.
- Borzeix, A., & Collard, D. (1999). La « gestion » des gares de banlieue est-elle une compétence ? In : La logique de la compétence. *Éducation Permanente*, 141, 83-96.

1. Exemples dans Fischer (1996) et Roussiau (2000) en particulier la quatrième partie, chapitre XX.
 2. Par exemple, sur la nature des interactions sociales au travers de l'étude des coordinations de l'attention mutuelle, notamment par le jeu des contacts visuels, en mobilisant l'éthologie et la psychologie (Conein, 1998).

- Borzeix, A., Girin, J., Lacoste, M., & Grosjean, M. (1992). *EDF-GDF Bonjour, L'interaction Agent-Client à l'accueil*. Paris: CNRS-PIRTTEM/EDF-CRG.
- Cerf, M. (1996). Les connaissances mobilisées par les agriculteurs pour la conception et la mise en œuvre de dispositifs d'intervention culturale. *Le Travail Humain*, 59, 305-333.
- Cerf, M., Valléry, G., & Boucheix, J.M. (sous presse). Les activités de service : enjeux et développements, In P. Falzon (Ed). *Traité d'ergonomie*. Paris: PUF.
- Cicourel, A-V (1994) La connaissance distribuée dans le diagnostic médical. *Sociologie du Travail*, XXXVI, 4, 427-449.
- Cicourel, A-V (2000). What counts as data for modelling medical diagnostic reasoning and bureaucratic information processing in the workplace ? *Intellectica*, 1, 115-149.
- Commissariat Général du Plan. (2001). *Services : organisation et compétences tournées vers le client. Une lecture transversale des contrats d'études prospectives tertiaires*. Paris : La Documentation Française.
- Conein, B. (1998). Les sens sociaux : coordination de l'attention et interaction sociale. *Intellectica*, 1-2, 181-202.
- Conein, B., & Jacopin, E.(1994). Action située et cognition, le savoir en place. *Sociologie du Travail*, XXXVI, 4, 475-497.
- Corneille, O. (1997). La catégorisation sociale. In : J.P. Leyens et J.L. Beauvois (Eds). *L'ère de la cognition*. Grenoble : PUG.
- Coulon, A. (2002). *L'ethnométhodologie*. Paris: PUF.
- Darses, F. (1997). L'ingénierie concourante : un modèle en meilleure adéquation avec les processus cognitifs en conception. In P. Bossard, C. Chanchevrier, & P. Leclair (Eds). *Ingénierie concourante. De la technique au social*. Paris: Economica, 39-55.
- Deschamps, J.C. (1977). *L'attribution et la catégorisation sociale*. Berne : Peter Lang.
- Doise, W. (1998) les relations entre groupes. In S. Moscovici (Ed.). *Psychologie sociale*. Paris: PUF, 253-276
- Doise, W., & Mugny, G. (1997). *Psychologie sociale et développement cognitif*. Paris: Armand Colin.
- Dubois, D. (Ed.) (1991). *Sémantique et cognition*. Paris: CNRS éditions.
- Engrand, E., Lambomez, S., & Trognon, A. (Eds) (2002). *Communications en situation de travail à distance*. Nancy: PUN.
- Falzon, P. (1997). L'ergonomie des services. *Performances Humaines et Techniques*, 89, 6-7.
- Falzon, P., & Lapeyrière, S. (1998). L'utilisateur et l'opérateur : ergonomie et relations de service. *Le Travail Humain*, 61, 69-88.
- Faverge, J.M. (1972). L'analyse du travail. In M. Reuchlin (Ed.). *Traité de psychologie appliquée*. Tome 3, Paris: PUF, 5-60.
- Fischer, G-N. (1996). *Les concepts fondamentaux de psychologie sociale*. Paris: Dunod.
- Fornel, M. (de), Ogien, A., & Quéré, L. (Eds). (2001). *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*. Paris: La Découverte.
- Gadrey, J., & Zarifian, P. (2002) *L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalités*. Paris: Liaisons.
- Gallois, F., & Valléry, G. (2001). Processus interactif « agent-usager » dans l'élaboration du service : exemple de l'accueil au sein d'un commissariat de police. In *Actes du XXXVIème congrès de la SELF-ACE. Montréal, 3-5 Octobre 2001*.
- Gilly, M., Roux, J-P., & Trognon, A. (1999). *Apprendre dans l'interaction*. PUN: Nancy.
- Goffman, E. (1973a). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Tome 1: La présentation de soi. Paris: Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1973b). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Tome 2: Les relations en public. Paris: Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interactions*. Paris: Editions de Minuit.

- Goffman E. (1988). *Les moments et leurs hommes*. Textes recueillis et présentés par Y. Winkin. Paris: Seuil-Minuit.
- Grison, B. (2002). La cognition située : courants et filiations. *Communication Actes du XXXVIIème congrès de la SELF. Aix en Provence, 25-27 septembre*.
- Guignon, N., & Hamon-Cholet, S. (2003), Au contact avec le public, des conditions de travail particulières. *Premières Synthèses de la DARES, 09.3*.
- Heath, C., & Luff, P. (1994). Activité distribuée et organisation de l'interaction. *Sociologie du Travail, XXXVI, 4, 523-545*.
- Heath, C., Luff, P., Nicholls, G., & Vom Lehn D. (2000). Textualité et interaction : la production coopérative des reportages journalistiques. *Intellectica, 1, 53-74*.
- Hutchins, E. (1994). Comment le cockpit se souvient de ses vitesses. *Sociologie du Travail, XXXVI, 4, 451-473*.
- Hutchins, E. (1995). *Cognition in the wild*. Cambridge: MA MIT Press. Hutchins, E. (2000). The cognitive consequences of patterns of information flow. *Intellectica, 1, 53-74*.
- Joseph, I., & Jeannot, G. (Eds) (1995). *Métiers du public, compétences de l'agent, espace de l'utilisateur*. Paris: Editions du CNRS.
- Karnas, G. (2002). *Psychologie du travail*. Paris : PUF.
- Lacoste, M. (1995). Le langage au « guichet » : accueil et traitement des demandes dans la relation de service. *Connexions, 65, 7-26*.
- Lahlou, S. (2000). La cognition au travail et ses outils : débordement, révolution, distribution. *Intellectica, 1, 7-17*.
- Lave, J. (1988). *Cognition in practice*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Leduc, S. (2003). *L'accueil dans les bureaux de poste. Approche dynamique des compétences et de l'organisation du travail dans les relations de service*. Thèse, Université de Picardie Jules Verne, Amiens.
- Leplat, J., & Montmollin, M. (de) (Eds). (2001). Les compétences en ergonomie, textes choisis et présentés. Toulouse: Octarès.
- Milburn, P. (2002). La compétence relationnelle : maîtrise de l'interaction et légitimité professionnelle. Avocats et médiateurs. *Revue Française de Sociologie, 1, 47-72*.
- Montmollin, M. (de). (1986). *L'intelligence de la tâche. Éléments d'ergonomie cognitive*. Berne: Peter Lang.
- Montmollin, M. (de). (Ed.). (1997). *Vocabulaire de l'Ergonomie*. Toulouse: Octarès.
- Moscovici, S. (Ed.) (1994). *Psychologie sociale des relations à autrui*. Paris : Nathan.
- Moscovici, S. (Ed.) (1998). *Psychologie sociale*. Paris: PUF.
- Newell, A., & Simon, H.A. (1972). *Human problem solving*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Ombredane, A., & Faverge, J-M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: PUF.
- Piaget, J. (1967). *La genèse des structures logiques élémentaires*. Neuchâtel: Delachaux et Niestlé.
- Pochat, A., & Falzon, P. (2000). Quand faire, c'est dire ou la reconnaissance du travail verbal dans l'activité d'accueil. In *Actes du XXXVème congrès de la SELF. Toulouse: Octarès, 293-303*.
- RATP (1991). *La relation de service dans le secteur public. Actes du séminaire (1989-1990)*. Rapport N°63. Paris: Plan Urbain, RATP, DRI, Prospective RATP.
- Reed, S.K. (1999). *Cognition, théories et applications*, Paris: De Boeck.
- Reichheld, F. (1993). Loyalty-Based Management. *Harvard Business Review*, march-avril 1993.
- Richard, J.F. (1983). *Logique de fonctionnement et logique d'utilisation*. Rapport de recherche 202, Rocquencourt : INRIA.
- Rogers, Y. (2004) *Distributed Cognition and Communication. Encyclopedia of Language and Linguistics*, Second Edition. Oxford: Elsevier.
- Rostaing, C. (1997). *La relation carcérale, identité et rapports sociaux dans les prisons de femmes*. Paris: PUF.

- Roussiau, N. (Ed.). (2000). *Psychologie sociale*. Paris: In Press.
- Salembier, P., Theureau, J., Zouinar, M., & Vermersh, P. (2001). Action/Cognition située et assistance à la coopération. In J. Charlet (Ed.), *Ingénierie des connaissances*. IC 2001.
- Sperandio, J-C. (1995). Ergonomie cognitive. *Psychologie Française*, 40 (1), 3-11.
- Suchman, L. (1987) *Plans and situated actions: the problem of human/machine communication*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Suchman, L. (1993) Response to Vera and Simon's situated action: a symbolic interpretation, *Cognitive Science*, 17, 71-75.
- Tajfel, H. (1972). La catégorisation sociale. In S. Moscovici (Ed.). *Introduction à la psychologie sociale*. Paris: Larousse, 272-302.
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Theureau, J. (2002). L'hypothèse de la cognition (ou action) située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française. In *Communications Actes du XXXVIIème congrès de la SELF. Aix en Provence*, 25-27 septembre.
- Theureau, J., & Filippi G. (1994). Cours d'action et conception d'un système d'aide à la coordination : le cas de la régulation du trafic du RER. *Sociologie du Travail*, XXXVI, 4, 547-562.
- Thévenet, M. (1998). Les dimensions oubliées de la relation au client. In :L. Ulmann, & A. Burger (Eds). *La relation de service*. Paris: Education Permanente, 137, 121-128.
- Tijus, C. (2001). *Introduction à la psychologie cognitive*. Paris: Nathan.
- Tijus, C., Poitrenaud, S., & Richard J.F. (1996). Propriétés, objets, procédures : les réseaux sémantiques d'action appliqués à la représentation des dispositifs techniques. *Le Travail Humain*, 59, 209-229.
- Valléry, G. (1994). Qualité de service dans la banque : un processus complexe. *Le mensuel de l'ANACT*, 191.
- Valléry, G. (2002). *L'ergonomie dans la dynamique d'étude des situations de travail en relation de service*. Document présenté et soutenu en vue d'obtenir une Habilitation à Diriger des Recherches. Amiens: Université de Picardie Jules Verne.
- Valléry, G., & Bonnefoy, M-A. (1997). La relation de service dans les organismes publics à caractère social : entre le dire et le faire de l'agent. *Performances Humaines et Techniques*, 89, 15-25.
- Valléry, G., & Leduc, S. (à paraître) Contribution ergonomique à l'analyse des relations de service : à propos de la professionnalisation d'une fonction d'accueil, l'exemple des agents de contact en bureau de poste. *Le Travail Humain*.
- Valléry, G., & Sassier, J-M. (1999). La dimension interculturelle de la relation de service : l'activité des agents d'accueil et d'information dans un aéroport. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 5, 149-164.
- Vera, A.H, & Simon, H.A. (1993). Situated action: a symbolic interpretation, *Cognitive Science*, 17, 7-48.
- Villame, T. (2002). Conception de systèmes d'assistance aux conducteurs : comment prendre en compte le caractère complexe, dynamique et situé de la conduite. *Communications Actes du XXXVIIème congrès de la SELF. Aix en Provence*, 25-27 septembre.
- Visetti, Y.M. (1989) Compte rendu : Lucy A. Suchman, Plans and Situated Actions -The Problem of Human/machine Communication, Intelligent Systems Laboratory, Xerox Palo Alto Research Center, Cambridge University Press, 1987. *Intellectica*, 1, 67- 96.
- Weller, J-M. (1998). La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du Travail*, 3, 365-392.
- Weller, J-M. (1999). *L'état au guichet, sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Paris: Desclée de Brouwer.

RÉFÉRENCIEMENT

Valléry, G. (2004). Relations de service et approche ergonomique : saisir le caractère dynamique et situé de l'activité au travers de l'analyse des interactions « agent-client », *@ctivités*, 1 (2), 121-146. <http://www.activites.org/v1n2/vallery.pdf>