

LA PRODUCTION DE L'ESPACE PUBLIC EN VILLE EN TANT QUE CHAMP D'OBSERVATION PHÉNOMÉNALE

Rod Watson¹

Les observations suivantes² sont tirées de nos données vidéo concernant l'organisation sérielle du déplacement dans des espaces urbains publics ou semi-publics : files d'attente pour un bus, queues dans un pub britannique, files d'attente dans une bibliothèque publique anglaise et dans un hypermarché français, queues au marché de Belleville de Paris et dans le métro parisien. Nous avons été frappé par le caractère variable des formes d'organisation sociale de ces lignes d'attente. Ces variations dépendent toutes bien sûr, *mutatis mutandis*, du paramètre de la nécessité orientée d'une forme ou d'une autre d'ordre sériel qui, par conséquent, produit toujours une sorte

¹ Reader in Sociology à l'Université de Manchester.

² Traduit de l'anglais par Valérie-Lina Bernard en mars 1999. Une partie de cet article avait été traduite par M. Jolé en 1993. Les observations et l'analyse initiales à partir desquelles l'article présent est développé ont été conduites en collaboration avec mon ami et collègue Dr John R. E. Lee, auparavant membre du Département de Sociologie de l'Université de Manchester. Bien qu'il ait maintenant pris sa retraite et ne fasse plus partie du projet, je souhaite néanmoins témoigner de l'immense dette que je lui dois pour sa contribution précédente. Il est quasiment impossible d'estimer la valeur de cette contribution.

d'organisation de tour à tour. Le travail suivant s'appuie sur les données vidéo et les observations que nous avons recueillies sur les quais du métro parisien et qui portent sur la formation de queues à la montée et à la descente de la rame. Les gens qui attendent sur le quai ne peuvent avoir aucune idée précise de l'endroit où les portes de la rame vont se situer sur les quais, aussi ils ne peuvent pas faire de files. Les gens ne sont pas disposés dans une ligne d'attente *formatisée*.

Aux heures de pointe, lorsqu'ils sortent et montent dans les trains, les gens qui attendent ont peu de choix si ce n'est d'adhérer à la règle "laisser les passagers sortir d'abord" : cette règle comprend "un impératif physique" visible. Ce que nos investigations nous ont montré, c'est que les queues sont "créées" (produites) comme des organisations sociales formées spontanément et des séries d'indications visibles –la tête de la file étant visiblement un "emplacement de sécurité maximum" et surtout un point de référence pour le mur de personnes descendant du train. Ces phénomènes sont créés spontanément et de manière contingente comme une affaire de sécurité et de référence visiblement orientée près de l'entrée, et qui, forcément, libère des couloirs visibles pour la sortie des gens.

Lorsqu'il y a assez de place pour monter dans le train, c'est nécessairement un ordre sériel qui est en jeu : on monte tour à tour. Le plus proche de la porte monte le premier, ensuite le suivant, etc. Nous nous référerons à cela comme à une "*file occasionnée*" (circonstanciée). Cela est arrivé dans tous les cas que nous avons observés lorsque le train est plein. Lorsque le train n'est pas plein, la règle formelle : "laisser les passagers descendre d'abord" peut être progressivement relâchée ou même transgressée, bien que là aussi la descente et la montée dans la rame se fassent selon un certain ordre sériel. Les paramètres de l'ordre sériel restent intacts, ils sont détendus progressivement, en fonction des contingences, plutôt qu'abandonnés.

Ainsi, nous avons trouvé que le stéréotype anglais¹ (et quelquefois français) "les Français ne font pas la queue" n'est pas juste et n'est *nécessairement* pas juste ! Nous avons trouvé une distinction entre les cas où la file est organisée de façon normative et ceux où il existe des systèmes de prise de tour, comme ceux que nous avons décrits et que l'on pourrait le mieux définir comme "contraints physi-

¹ Nous avons également entendu des Français énoncer ce stéréotype (et son opposé au sujet des Anglais et leur affinité spéciale pour l'acte de faire la file) !

quement” (c'est-à-dire où l'ordre normatif est constitué par l'orientation envers les circonstances physiques) comme par exemple la foule du train, et l'endroit de la porte lorsque le train s'arrête. Ces circonstances par exemple seront considérées comme “sélectionnant” la tête de la file et de là, nécessairement, ceux qui vont suivre.

Nous souhaitons tirer une distinction entre les types de files, entre les files “occasionnées” et les files “formatisées”, avec un continuum ou dispositif linéaire de types allant d'un extrême à l'autre. Notre question fondamentale est la suivante : qu'est-ce que les deux pôles et les types intermédiaires ont en commun d'un point de vue formel ? Notre approche analytique minimaliste nous amène à traiter les files d'attente comme des mécanismes d'allocation qui distribuent des ressources rares et précieuses –ce sont des économies à petites échelles. Nos observations révèlent que les personnes sur le quai du métro, à l'heure de pointe, ou à l'arrêt de bus, se traitent mutuellement, selon les cas, comme des “unités de construction de la file d'attente”, de manière à ce que chaque unité puisse constituer un tour dans la queue, bien que l'ordre précis –selon la variante organisationnelle– puisse encore être à négocier. La notion “d'unité de construction de file d'attente” est un exemple typique de caractérisation analytique minimaliste. Deux personnes qui se disposent visiblement comme étant ensemble, peuvent, par exemple, être traitées comme une unité pour les besoins pratiques de la queue, c'est-à-dire comme un équivalent, à des fins pratiques, d'une personne attendant seule. On peut considérer la véritable file d'attente comme une composition de ses “unités de construction de la file d'attente”, c'est peut-être le cas lorsque le bus ou le train arrive et que chaque porte s'ouvre devant un groupe donné de personnes sur le quai/trottoir, vu que le point d'arrêt précis ne peut être anticipé, c'est-à-dire qu'il est dépendant des contingences.

La notion “d'unité de construction de la file d'attente” indique que l'une de nos intentions est de tirer parti du corpus le plus étendu et impressionnant de notre travail analytique sur l'organisation sérielle des activités, à savoir celui de l'analyse conversationnelle¹. Ce corpus a beaucoup approfondi notre compréhension des activités en tant qu'objets séquentiels et des aspects séquentiels de l'organisation

¹ Pour un bref énoncé des premières découvertes de l'analyse conversationnelle et pour un modèle d'interaction conversationnelle, voir H. SACKS, E.A. SCHEGLOFF et G. JEFFERSON, “A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-Taking in Conversation”, *Language*, vol. 50, pp. 696-735.

sociale (interactionnelle). Nous nous sommes demandés jusqu'où nous entraînerait le modèle séquentiel de la conversation dans l'étude des formes visiblement séquentielles au sein de l'espace public où la conversation n'est qu'un élément contingent. Je montrerai aussi que l'ordre catégoriel des files d'attente fait partie des "dispositions de visibilité" des files et que cet ordre catégoriel n'est pas conçu comme séparé de leur ordre sériel ou séquentiel ou de la notion "d'unité de construction de file d'attente".

La visibilité de la file et son organisation interne : l'esquisse d'une analyse minimaliste

Cet article s'efforce donc d'introduire une nouvelle méthodologie pour l'analyse de l'espace public, une méthodologie qui a été développée à partir de certaines formes de travail ethnométhodologique et d'analyse conversationnelle, mais aussi, et pour une part importante, à partir de nos observations des activités de minimisation des membres de la société – qui opèrent au niveau des catégories descriptives minimales (par exemple, les catégories générées par les tours dans les files d'attente – voir ci-dessous.). Nous pensons que notre approche minimaliste s'accorde très bien avec l'analyse de l'ordre visuel de l'espace public, interprété par les participants eux-mêmes. Nous passons donc, maintenant, à l'étude de cet ordre visuel.

Nous avons dit que la file est une organisation sociale observable, un ensemble de dispositions ou d'indications de visibilité. La question est la suivante : "comment analyser ces dispositions de visibilité selon notre démarche minimaliste ?" Notons que nous sommes tout à fait avertis que les files varient amplement suivant le continuum "spontanéité-formalisme" (du plus spontané au plus formel). Notre approche n'a pas pour objet de contester la connaissance que les membres de la société ont sur ces dispositions de visibilité : on nomme souvent l'adoption d'une telle attitude compétitive et négative "ironie méthodologique". Au contraire, je souhaite analyser la connaissance qu'ils ont de ces phénomènes dans et à travers *notre* (l'auteur et les lecteurs) propre connaissance de cette culture¹. Autrement dit, je souhaite utiliser ma connaissance culturelle en tant

¹ Voir H. SACKS, "Sociological Description", *Berkeley Journal of Sociology*, vol. 8, 1963, pp. 1-16.

que membre mais ne pas l'utiliser simplement comme une ressource non explicitée dans un but de description sociologique. Au lieu de cela, je souhaite –à l'aide des données (audio et vidéo) “accessibles” (et donc recherchables) indiquées ci-dessus– transformer cette connaissance en un sujet explicité dans un but d'analyse non ironique.

Suivant notre démarche minimaliste, nous pouvons traiter les files comme des “phénomènes à deux personnes”. Effectivement, on y trouve au minimum deux personnes (sauf si une personne seule signifie qu'elle fait la queue, mais cela peut poser des problèmes d'interprétation). La seconde personne est le pivot du système qui doit instruire ceux qui observent la file. Au marché de Belleville, nous avons observé qu'une troisième personne arrivant au stand et se positionnant à côté de la deuxième personne peut rendre l'ordre du tour problématique (et éventuellement compétitif) pour le vendeur. Une file est de façon minimaliste une entité à deux personnes (sans compter le/les serveur(s)), même si l'une des personnes est en train d'être servie. La deuxième personne est le pivot, non seulement parce qu'elle définit la file *comme* une file, mais parce qu'elle organise la *directionnalité* ou la trajectoire de la file. Elle l'est aussi dans la mesure où elle définit le “prochain tour”, et ce serait une transgression perçue si elle ne se préoccupait pas et ne faisait pas attention à sa position de seconde personne, dans le sens où elle doit être prête à être servie au prochain tour (pour la troisième personne, cette “attention orientée” est moins ciblée et moins frappante). De cette façon, une transaction de service “se transforme” et devient, en s'étendant, une file. Cela justifie bien une approche analytique minimaliste pour formuler ce qui est pour les membres de société la forme d'organisation *minimum adéquate* pour établir l'ordre du tour, sa directionnalité, etc.

La contrainte fondamentale qui pèse sur mon analyse minimaliste est que celle-ci doit conserver et traiter explicitement ces formes minimales en tant qu'elles sont conçues par les membres. C'est cela qui différencie notre tâche analytique, entre autres, de la construction analytique principalement ironique que pratique Durkheim concernant les formes élémentaires. Cela différencie également notre travail de la sociologie “formelle” de Georg Simmel. Curieusement, Simmel ne précise pas si les propriétés formelles de l'organisation sociale sont des phénomènes *liés aux orientations des membres* ou si elles sont attribuées par l'analyste. Si ces deux propositions sont vraies, quelle est alors la relation exacte entre les deux ? Bien que la position théorique générale de Simmel nous donne à supposer que les formes

qu'il identifie sont également identifiées par les membres ordinaires, néanmoins il ne clarifie pas le sujet de manière explicite. Il ne montre pas non plus que les membres considèrent ces propriétés formelles en fonction de leur culture de sens commun. Autrement dit, ses propriétés "formelles" nous apparaissent problématiques de manière intersubjective. Par opposition, la théorie des formes, présente dans notre analyse, traite sans équivoque des propriétés formelles des files comme des propriétés envers lesquelles les participants ordinaires s'orientent de manière intersubjective et profane (ordinaire).

Notre recherche dirige notre attention sur la question hautement complexe de l'accomplissement d'un tour et la transition au prochain, qui impliquent des indications physiques, de la parole, et la co-ordination de la fin du dernier tour en fonction du précédent –ceux-ci étant tous identifiés et accomplis par les participants eux-mêmes *depuis* cette organisation à tours.

Nous pouvons dire également, à partir de nos données, que la seconde personne est impliquée dans la tâche complexe d'observation de son prochain tour, mais sans bousculer le système de la prise de tour par interruption, parole, regards ou gestes, qui pourraient être interprétés comme des indiscretions, comme des tentatives pour "forcer son tour".

Au sein de ce projet, nous avons observé dans un pub anglais l'importance de *la personne du prochain tour*, qui établit un contact social avec le serveur ("en passant le temps" ou en discutant) sans toutefois revendiquer son tour, par exemple, en montrant sa monnaie, en faisant un signe de la main ou en commandant une boisson. Nous avons observé, en effet, qu'il y a un assemblage de techniques culturelles inscrites (incorporées) dans la production de la position de second de tour et que certaines de ces techniques sont spécifiquement sensibles et adaptées aux files d'attente ou aux ordres sériels qui sont relativement non formatés. Ces techniques d'ordonnance sont aussi des techniques créatrices de sens strictement local –elles présentent la file d'attente comme un ordre sensible ici et maintenant.

Cela justifie notre approche analytique minimaliste : formuler ce qui est pour les membres de la société la forme d'organisation adéquate minimum pour établir l'ordre du tour et sa directionnalité. La contrainte fondamentale posée à notre analyse, c'est qu'elle doit conserver et désigner explicitement ces formes minimales en tant qu'elles sont conçues par les membres. Cela différencie notre analyse

des constructions analytiques ironiques que fait É. Durkheim sur les formes élémentaires.

À partir de ce point de vue minimaliste, nous pouvons considérer les places dans une file comme des ressources rares et précieuses qui sont traitées comme des “biens propres” (y compris la possession de l'espace physique définie par l'occupation du tour). Nous parlons de possession dans le sens minimaliste où un pronom possessif peut être accolé au tour (“mon tour”, “son tour”). Les observations de terrain et les prises vidéo que nous avons faites sur les files d'attente dans un supermarché français montrent que des négociations considérables se mènent à l'intérieur de “micro-communications”, pour permettre que la queue soit “interrompue” par quelque client qui, pour choisir sa marchandise, doit couper la ligne ; ces échanges donnent l'occasion à ces “passeurs” de prouver clairement qu'ils n'ont pas l'intention de “voler” une place qui “appartient” à un membre de la file d'attente actuelle. La possession des tours comprend des droits et des obligations, par exemple, l'obligation de “bouger” lorsque c'est le moment, de telle manière que si celui à qui appartient le tour ne bouge pas, son comportement peut être interprété comme une cession de son droit de tour.

On doit aussi noter l'obligation, dans les files d'attente formatées ou linéaires, de s'occuper et de préserver la direction de la ligne et l'occupation du tour, les personnes en seconde position, portant la responsabilité de pivot central –on dira une responsabilité liée à la catégorie. Cependant, le deuxième et tout autre qui suit semblent avoir la responsabilité d'analyser, au sens commun du terme, l'espace social environnant et de l'utiliser de manière à maintenir ses dispositifs d'organisation visuelle. Nous suggérons que c'est sans doute pour cette raison que le design de l'environnement physique –murs, couloirs balisés par des cordons, trains, abris de bus, etc.– est formé de façon à rendre possible et à préserver de telles distributions de l'ordre du tour et l'usage pertinent de l'espace. Ainsi, les dispositions physiques sont conçues parfois pour refléter, exposer et faciliter les morphologies ou formats d'interaction sociale : l'organisation sociale devient alors l'organisation visible.

Ces observations dérivent toutes du “problème de la seconde personne” dans la file, c'est-à-dire que l'échange de service est transformé en une file par l'addition d'un second destinataire (bénéficiaire) du service. Notre intérêt ici est que les gens se déplacent lentement, constituant, si l'on peut dire, un certain environnement et un certain

contexte accessibles à la vue, un contexte qui est normativement pertinent et qui se présente de la façon même dont il est produit en tant que tel. Ainsi peut-on voir qui est un membre de la file, qui est en train de la joindre, qui n'est qu'un simple passant, l'évitant ou la traversant, etc. Les analyses des sociologues tels que Goffman ne traitent pas du problème fondamental des "procédures de production". Ils considèrent l'ordre qu'ils souhaitent étudier comme déjà établi. Nous voulons comprendre "comment cet ordre est produit de manière active et *in situ*" (voir aussi, ci-dessous, nos commentaires sur la politesse) – par "*in situ*" nous voulons dire "*depuis l'intérieur*" du contexte et de manière *essentielle*. Dans ce cas, les procédures de production d'un contexte particulier font partie intégrante de ce contexte au fur et à mesure que celui-ci se développe.

En maintenant notre approche minimaliste, avec la caractérisation analytique de la file comme un phénomène à deux personnes au moins, nous pouvons remarquer qu'un tel phénomène peut être traité comme une collection naturelle (conventionnelle) de catégories d'appartenance (voir ci-dessous), et c'est une direction majeure qui orientera une partie de mon analyse ultérieure, qui nous conduira à la question des échanges verbaux entre les membres d'une société dans sa relation avec les files d'attente (comme le montre l'exemple "nous sommes ensemble" de Garfinkel).

Nous remarquerons qu'un arrangement à deux personnes, du genre mentionné ci-dessus, au sein des cultures que nous observons, comprend un "dispositif de catégorisation des membres" (MCD), c'est-à-dire un ensemble minimal, conventionnellement reconnu, organisé et achevé, d'identifications publiques des gens (par exemple, mère-père-enfant implique le mécanisme de catégorisation "famille"). Cet ensemble minimal de catégories comprend des catégories d'appartenance telles que "tête de file" et "fin de file" et peut être étendu à un arrangement à trois personnes ou plus, par les catégorisations transitives du genre "le prochain dans la ligne", ou par des références numériques ("le troisième dans la ligne", etc.).

Nous avons remarqué, ainsi que d'autres chercheurs, l'existence de systèmes d'allocation de tour qui, bien qu'ils ne comprennent pas de files d'attente au sens strict du terme, distribuent les tours dans un ordre sériel ou séquentiel (voir aussi ci-dessous les règles de formation numérique dans de telles distributions). La distribution de tickets numérotés aux comptoirs, dans les salles d'attente des médecins, dans les banques, etc., rend "celui qui est avant vous" reconnaissable, et

vous permet d'identifier votre place. Un tel système de distribution semble être apparu lorsque la prise de tour en file linéaire semblait ne plus convenir ou devenait problématique à cause du format physique de l'espace disponible (comme dans les salles d'attente). Si nous utilisons "la règle de constance" pour comprendre la co-sélection et la relation entre les catégories d'appartenance, nous pouvons voir la queue comme une seule cohorte, comme une unité dont les catégories "vont ensemble" (s'assemblent).

Les queues peuvent être considérées, par les membres (participants et observateurs) aussi bien que par les analystes, comme un ensemble de catégories identificatoires que Sacks nomme "les catégories d'appartenance" (*membership categories*), c'est-à-dire des catégories de sens commun qui servent, dans une conversation, à faire référence à des personnes (présentes ou absentes). Ces catégories sont, par conséquent, utilisables comme partie intégrante de la connaissance de sens commun qu'ont les membres sur les structures sociales, c'est-à-dire pour décrire une situation qui est socialement organisée. On peut traiter les catégories d'appartenance comme des classifications langagières pour l'identification publique des personnes. Ainsi, catégoriser est une *activité sociale*, comme l'est toute description sociale.

Même si, en principe, toute personne peut être décrite selon une grande variété de catégories d'appartenance : "femme", "fonctionnaire", "fille", "Parisienne", "joueur de tennis", "conducteur", les membres agissent généralement en fonction d'une "règle d'adéquation référentielle" que Sacks nomme la règle de l'économie — une seule catégorisation permet une identification minimale, à la fois adéquate et suffisante, d'une personne donnée ou d'un ensemble de personnes. À nouveau, nous voyons les membres agir manifestement selon les principes minimalistiques du sens commun, ce qui, en retour, valide notre parti pris d'analyse minimaliste.

Quelle catégorisation sera retenue, est fondamentalement une question de situation : cela dépend du contexte (où de l'orientation des membres envers celui-ci) dans lequel l'activité de catégorisation prend place. Lorsque la file présente des caractéristiques évidentes et pertinentes, les catégories de file (tête, second de ligne, fin) vont être les catégories de premier plan et les autres (femmes par exemple) vont être, au mieux, à l'arrière plan et seront, pour les fins pratiques de la file, fréquemment négligées par les membres. Elles atteignent le statut de "premier plan" uniquement dans certains cas *occasionnés*

localement. À travers cette règle de l'économie, la catégorisation concernant la file aura l'adéquation pratique pour nommer les personnes dans ce contexte, aussi bien que pour constituer une file comme file, si nous parlons herméneutique.

La règle de l'économie n'épuise pas les propriétés de la catégorisation d'appartenance en tant qu'appareil procédural de description sociale. Les catégorisations d'appartenance sont, dans toute culture, naturellement (dans le sens de conventionnellement) regroupées en ce que Sacks appelle "les dispositifs/mécanismes de catégorisations d'appartenance" (membership categorisation devices : MCDs), à savoir les différents éléments (catégories), que chaque culture particulière considère comme "allant ensemble" et qu'elle rassemble sous un titre-catégorie donné (par exemple, "mère", "père", "fille", vont ensemble sous le titre "famille"). Ces ensembles "naturels à une culture" permettent aux membres de se servir, pour leur usage ordinaire, des catégories d'une façon ordonnée, c'est-à-dire publiquement intelligible. Ainsi, "tête de file", "second de ligne", etc., tombent dans l'ensemble naturel "(participants à une) file".

Le fait que les catégories d'appartenance soient groupées conventionnellement dans des dispositifs fait émerger des règles procédurales qui opèrent à travers, mais aussi en plus de la règle de l'économie. La principale règle reste "la règle de constance", qui est une caractéristique méthodique encadrée dans ces dispositifs. La règle de constance, et ses corollaires, comprennent des procédures culturelles pour la co-sélection des catégories d'appartenance : c'est ainsi une règle de pertinence.

Pour parler en termes de procédure, la règle de constance consiste en ceci :

- 1) Si une catégorie d'appartenance est retenue (soit visuellement, soit dans la conversation) et
- 2) une seconde ou plusieurs catégories sont introduites en proximité de la première, et si
- 3) ces catégories peuvent être entendues ou vues comme provenant du même MCD, alors :
- 4) il faut les considérer comme étant co-sélectionnées de façon pertinente à partir de ce même dispositif. S'il est possible de les considérer comme *co-sélectionnées de façon pertinente*, alors il ne faut pas les voir comme étant sélectionnées au hasard ou comme étant sans lien.

Comme Sacks¹ l'indique clairement, même si cette règle opère en situation conversationnelle, elle peut être traitée par les membres comme une maxime pour "voyants" (observateurs), une maxime qui produit du sens visuel, qui rassemble un ordre visuel. Ainsi, la co-sélection des catégorisations concernant les files d'attente, qu'opèrent les membres, en fonction de cette règle de constance, sert à faire de la file d'attente un ordre visible, un ensemble cohérent d'arrangements de visibilité. En appliquant la règle de constance, chaque file d'attente se rend visible en tant que MCD.

De plus, la file d'attente MCD peut être envisagée comme étant duplicativement organisée, organisée en de multiples unités formant équipe. Être membre d'une file, c'est normalement appartenir à cette équipe et non à une autre, par exemple, une autre file qui serait à proximité. L'organisation duplicative des MCD signifie souvent qu'il y a un nombre spécifique d'occupants des lieux, mais dans le cas de la file d'attente, il est plus pertinent de parler d'un ensemble minimal adéquat de catégories, avec des droits et des devoirs (responsabilités) différents, par exemple, la "tête de file" a des droits et des devoirs (responsabilités) différents du second, du troisième, ou d'un nième dans la file –droits et devoirs (responsabilités) qui changent quand un membre de la file avance. Ici, nous devons également soulever la question des activités et des prédicats liés aux catégories (responsabilité morale, etc.). Les droits et les devoirs, les activités et les orientations qui leur sont liées de façon normative, les états de connaissance liés aux catégories, tout cela change pour chaque membre donné de la file jusqu'à ce qu'il ou elle soit servi(e) (ou arrive à son but). On peut également considérer que la file inclut des prédicats qui sont *liés aux dispositifs* plutôt que simplement liés aux catégories. Par exemple, l'exigence morale de faire attention au mouvement de la ligne, de garder sa place et de prendre son tour à temps, est un prédicat qui appartient globalement à tous les membres de toutes les catégories de files. La file est un dispositif qui fait avancer ses participants selon une organisation du tour fondée sur les catégo-

¹ H. SACKS, "On the Analysability of Stories by Children", in J.J. GUMPERZ and D. HYMES (eds.), *Directions in Sociolinguistics*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1972, pp. 325-45, réimprimé dans R. TURNER (ed.), *Ethnomethodology*, Harmondsworth, Penguin Books, 1974, pp. 216-32. Pour un traitement plus élaboré des activités de catégorisation d'appartenance, voir H. SACKS, "On the Usability of Conversational Data for Doing Sociology", in D. SUDNOW (ed.), *Studies in Social Interaction*, New York, The Free Press, 1972, pp. 31-74.

ries, de telle manière qu'ils peuvent par conséquent la quitter, qu'ils peuvent après service, quitter "l'équipe". Ainsi, parler de la file d'attente comme un ensemble de catégories, c'est avoir une approche dynamique et non statique : cela aide à capter les traits dynamiques de la file d'attente.

L'orientation tacite de sens commun des membres vers une organisation duplicative de la file fournit certaines pertinences pratiques qui peuvent être incorporées dans le parler (le dire) des participants. L'énoncé impératif "Au Suivant!" de la chanson de Brel renvoie au "suivant" de la file que font les soldats pour le bordel –cette "équipe", et non pas une autre bien que, par extension, Brel tente de présenter la vie d'un soldat comme une attente sans fin, comme une appartenance à un nombre sans fin de différentes files. Ou bien la parole peut s'adresser à une file d'attente donnée, en tant que cohorte ou équipe. "Faites la queue", chuchoté par un membre de la file, signifie "cette file", non pas n'importe quelle file. Nous avons donc une règle de constance corollaire qui repose sur les propriétés génériques de la règle de constance et qui est la suivante :

1) Si n'importe quel couple de catégories d'appartenance, introduit à proximité, peut être entendu ou vu comme provenant non seulement du même arrangement d'équipe, mais de la même équipe/unité,

2) il faut les entendre/les voir comme provenant de la même équipe/unité. Donc les occupants des catégories "tête de file" et "fin de file" sont, de par cette règle, vus comme les membres de la même file, et non de deux files séparées : c'est le même processus que dans l'exemple "le bébé pleure, la maman le prend dans ses bras", où l'on doit entendre que "maman" et "bébé" font partie de la même famille, et non de deux familles séparées.

La catégorisation –les *activités* de catégorisation– sont alors des traits constitutifs des *arrangements de visibilité* que comprend la file d'attente : les catégories également peuvent se manifester de façon visible/visuelle.

Il y a cependant une "complication" car le phénomène de la file d'attente peut être conçu (par ses membres aussi bien que les analystes) comme un MCD "visible", avec sa "tête de file", sa "fin de file", etc. comme catégories constitutives, ou alors la file peut également être conçue comme une composante d'un autre MCD, à savoir comme "participants à une transaction de service", où le "serveur" serait la catégorie constitutive de base.

Nous pensons que nous pouvons continuer à utiliser notre approche analytique minimaliste pour tenter une clarification conceptuelle : cette approche effectue l'équivalent de ce que Peter Winch¹ et d'autres philosophes ont appelé le "sous-travail" (*underlabourer work*) dans notre compréhension sociologique du phénomène. Dans le cas présent, nous pouvons concevoir les deux MCDs pertinents pour le phénomène de la file d'attente dans les termes qu'utilise Sacks², à savoir les "paires relationnelles standardisées" des catégories d'appartenance (SRPs). Ces paires relationnelles standardisées comprennent un minimum irréductible de catégories et d'occupants pour que chaque unité d'équipe du MCD puisse être reconnue comme entière. Le MCD de la "file" a comme organisation catégorielle de base la paire "tête de file" et "fin de file", avec au moins une personne occupant chaque catégorie couplée. Le MCD "participants à une transaction de service" a comme organisation catégorielle de base la paire catégorielle "serveur"- "servi" (ou "récepteur"/"bénéficiaire").

Ces paires relationnelles "tête de file"- "fin de file" et "serveur"- "servi" sont extensibles, c'est-à-dire qu'elles comportent des cubes de construction auxquels on peut en ajouter d'autres. Par exemple, pour le MCD "files", on peut ajouter les catégories "second", "troisième", "nième" de la file, et en effet, c'est ainsi que les membres eux-mêmes rendent extensible la structure catégorielle. Le travail de l'analyse minimaliste est d'examiner les traits élémentaires de l'extension pas-à-pas et de la réduction des files d'attente, autant que ceux des tours et de leur organisation.

En ce qui concerne des deux MCD "files" et "participants à une transaction de service", il suffira pour l'instant d'observer que le premier est emboîté dans le dernier selon le type d'organisation de la poupée russe. On trouve fréquemment cette forme d'organisation avec les MCDs³. Quelques représentations sous forme de diagramme peuvent résumer les caractérisations minimales que nous avons extraites de nos données vidéo et du travail de terrain sur l'organisation de la file :

¹ P. WINCH, *The Idea of a Social Science and its Relation to Philosophy*, London, Routledge and Kegan Paul, 1958, pp. 3-7.

² H. SACKS, "On the Usability of Conversational Data for Doing Sociology", *op. cit.*, pp. 37-42.

³ Voir, par exemple, D. R. WATSON, "Categorisation, Authorisation and Blame-Negotiation in Conversation", *Sociology*, vol. 12, n° 1, January 1978, pp. 107-13.

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------|
| 1) les participants de la queue | (transaction) | (serveur(s)) |
| $Q^7, Q^6, Q^5, Q^4, Q^3, Q^2, Q^1$ | | S |
| MCD "file" | | |
| 2) ou, de façon encore plus succincte : | | |
| Q^{1-n} | MCD "Participants à la transaction" | S^{1-n} |
| MCD "file" | | |

Et, en termes de paires de catégories relationnelles standardisées (SRPs) :

- | | | | | |
|---|------------|-------|--|-------|
| 3) Q^2 | SRP "file" | Q^1 | SRP "Participants à la transaction de service" | S^1 |
| (où chaque SRP comprend également un MCD minimum adéquat) | | | | |

Beaucoup de questions strictement empiriques doivent encore être abordées et analysées, par exemple la question de distribution : comment se fait l'allocation des personnes qui font la queue du point de vue de l'ethnométhodologie ? Comment les différents participants sont-ils identifiés de façon variée comme des membres de la file et/ou comme des participants à une transaction de service. Une autre question concerne l'analyse de l'organisation duplicative du côté service de la transaction de service. Il y a aussi la question épineuse suivante : comment peut-on concevoir les manières dont une personne est servie dans la file comme un *genre de transition* d'un MCD organisé duplicativement à un autre qui est lui aussi organisé duplicativement ?

Nous pouvons ajouter, de plus, que si l'on inclut la transaction de service dans la conception analytique de l'ordre de service, l'unité de construction minimale peut alors être construite à partir d'une personne qui est en train d'être servie et d'une autre, qui attend qu'on la serve : dans ce cas, les éléments de l'ordre des tours et de la directionnalité sont visiblement présents. En fait, ils peuvent parfois être présents quand une personne attend d'être servie mais le serveur ne l'a pas encore appelée. Par conséquent, on peut dire que dans l'arène visible, un ordre de service peut visiblement contenir des composants alternatifs de construction minimale ou alors qu'il peut contenir certains ou tous les composants de manière combinée.

Cette référence analytique aux catégories est malheureusement rapide et sans chair (sans suffisamment de données empiriques). Néanmoins nous pensons que l'analyse de la façon dont l'appartenance catégorielle devient visible, et dont les catégories se rassemblent de manière perceptible, est un des points de focalisation de nos descriptions procéduralisées des files. En effet, nous pensons que notre étude minimaliste des files et des transactions de service est

particulièrement féconde dans ses potentialités d'une sociologie formelle qui traite la culture comme méthode.

En résumé : on peut traiter la règle de constance comme une "règle interne/externe" des observateurs (voyants) pour définir une deuxième personne comme deuxième de la file, comme le suivant, etc., dans une même file. Cette règle peut être utilisée pour constituer deux personnes comme des participants à une file d'attente, et pour définir une telle file comme "file complète minimale", qui soit "pour ses membres" une situation identifiable. Nous avons donc une règle de formation –dans notre cas, une règle de formation de file

Une des règles importantes de formation est celle d'ordre numérique : 1, 2, 3, 4, etc. Bien que la règle (ajouter un au nombre précédent) est connue à l'avance, à chaque fois que la file d'attente s'accroît, cette règle de formation doit être "re-crée" afin qu'on l'applique pour "une autre première fois", comme le dit Garfinkel. À cet égard, il est possible par exemple, comme que je l'ai indiqué ci-dessus, que les participants aient à effectuer un grand nombre de tâches "interprétatives" et de co-catégorisation afin d'établir quelle personne comprend la classe d'équivalence qui est subsumée sous le signe numérique ("troisième de file", par ex.). Ces pratiques comprennent ce que l'ethnométhodologue Lindsey Churchill a nommé –dans un autre contexte– des "pratiques quantitatives quotidiennes"¹ et ce que H. Sacks a nommé "systèmes de mesures des membres"² (members' measurement systems) –bien qu'il inclut aussi d'autres mesures et pas simplement des mesures de temps.

Souvent, la parole s'adresse à la file ainsi formée. Nous avons des données sur un stand de marché où le vendeur parle à la file comme à une cohorte naturelle et il utilise cet "énoncé pour cohorte" comme un moyen pour inviter la clientèle potentielle à se joindre à la cohorte-file de son stand. Ainsi, les catégorisations d'appartenance comprennent les *ressources des observateurs* et sont des éléments

¹ L. CHURCHILL, "Notes on Everyday Quantitative Practices", manuscrit non publié et non daté, produit pour la Russell Sage Foundation.

² Dans sa collection de conférences, Harvey Sacks fait plusieurs allusions aux systèmes de mesures de sens commun qui sont enchâssés dans le discours et déployés de manières occasionnées par le contexte. Voir ses *Lectures on Conversation*, Oxford, Blackwell Publishers, (2 tomes), 1992, (ed. G. JEFFERSON). Voir aussi, e.g. pp. 57-65, 435-449, et une partie de la conférence pp. 739-47, dans le tome 1. Voir aussi pp. 182-4 et particulièrement pp. 235-6 dans le tome 2. Nombre de ces sections traitent des questions concernant la durée, c'est-à-dire les mesures de temps intersubjectives.

fondamentaux pour la visibilité de la file. Nous avons différents exemples avec lesquels nous pouvons développer et approfondir cette analyse. Une des voies de l'approfondissement sera d'examiner comment des autres catégorisations se greffent aux catégorisations des positions dans la file (sexe, âge, métier, catégorie ethnique...).

Un de nos intérêts pour la catégorisation et les caractéristiques contingentes et occasionnées des files d'attente est lié aux notions de règles de préférence ou de priorité, de politesse, aux contraintes cérémoniales et rituelles, etc. Les notions, comme par exemple, "les femmes et/ou les vieux et/ou les enfants d'abord", appliquées par les membres des files, dépendent des activités de catégorisation et autres caractéristiques occasionnées les files d'attente. Ainsi, nous voyons la politesse, non comme un système unifié autonome, mais comme un ensemble contextualisé et contingent de pratiques, qui, pour la plupart, parasitent les caractéristiques occasionnées de n'importe quelle situation dont ils sont partie intégrante. Par conséquent, nous pouvons éviter la réification analytique de la "politesse", "la cérémonie" ou "les contraintes rituelles", sans nier toutefois leur pertinence occasionnée en tant que traits constitutifs des situations sociales et de leur visibilité¹.

Il nous reste beaucoup à étudier concernant la "création d'un modèle formel" –la tâche analytique consistant à produire un modèle formel des orientations enchâssées dans les actions conjointes des membres de la file d'attente. La tâche analytique principale qui subsiste est si étendue qu'elle nécessite un autre article. Cette tâche consiste à examiner jusqu'à quel point on peut appliquer le modèle d'organisation sérielle des énoncés de conversation à l'organisation sérielle des tours de file d'attente. J'ai déjà indiqué que l'on peut appliquer le "modèle" des activités de catégorisation, mais la question des débuts de tour, des fins de tour, des opérations réparatrices, etc. –tout le dispositif procédural culturel qui est impliqué dans la transition d'un tour au suivant– nécessitent une analyse approfondie en tant que sujet explicite digne de soi. De plus, l'article présent n'a pu accorder qu'une attention passagère à la structuration interactionnelle de la transaction de service. Cependant, je ferai dans cet article des observations concernant le "dispositif"/"mécanisme" catégoriel décrit

¹ Cette approche est largement en opposition avec les travaux de P. BROWN et S.C. LEVINSON, *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987.

ci-dessus et en particulier sur le fait qu'il ne peut être conçu comme séparé ou détaché mais qu'il est au contraire un des constituants principaux de l'organisation sérielle de la file d'attente et des orientations des participants envers cette organisation.

L'étude des orientations des participants spécifiques aux files d'attente permet aussi de traiter de la durée d'une manière qui ne soit ni psychologue ni mentaliste. Les membres de la file d'attente peuvent estimer ou mesurer "la durée de la file" en se référant par exemple au temps que met le point de service pour s'occuper de ceux dont c'est le tour d'être servis. Ils peuvent le faire également en se référant à l'heure chronologique, en consultant leur montre, etc., mais aussi en observant l'organisation des tours de la file d'attente, et par exemple leur placement spécifique au sein de la file, la vitesse à laquelle elle avance et ainsi de suite. Le temps écoulé et le temps prospectif peuvent ainsi être discernés tous les deux par référence à l'organisation sociale –au sens d'interactionnelle– et non pas à l'heure chronologique, ou du moins pas uniquement par référence à l'heure chronologique. Cependant, il est important de traiter du temps intersubjectif comme un phénomène orienté vers et enchâssé dans l'organisation sociale et non pas en fonction "d'expérience intime" au sens psychologue du terme.

Un changement d'accent dans l'analyse ethnométhodologique et ses implications pour l'analyse conversationnelle

On peut considérer le type d'analyse ci-dessus, qui souligne les propriétés formelles des actions accessibles de manière intersubjective, comme une des meilleures illustrations des premières phases de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle. Cependant, les développements ultérieurs de l'ethnométhodologie ont eu tendance à s'éloigner d'un moule si formaliste, bien qu'on rencontre encore un tel moule dans l'analyse conversationnelle contemporaine. En vérité, la distance actuelle prise par les ethnométhodologues par rapport au formalisme s'est effectuée en partie comme un rejet d'une approche par les analystes de la conversation qu'on considérait encore trop formaliste.

Cette évolution remarquable de l'ethnométhodologie en est venue essentiellement à accentuer l'enclassement local (spécifique au contexte) de la création de sens plutôt que d'accentuer ses propriétés génériquement formelles, telles que les règles de constance dans la co-sélection des catégories d'appartenance, les propriétés génériquement réflexives de la méthode documentaire d'interprétation et ainsi de suite¹. Le changement d'accent de Garfinkel est le mieux illustré dans son article de 1996, intitulé "Programme de l'ethnométhodologie"² bien qu'une version plus complexe et difficile, écrite en collaboration avec D. Lawrence Wieder, soit apparue en 1992³. Dans l'article précédent (p. 18), Garfinkel se porte garant de la valeur de la méthode documentaire en tant que glose analytique utile qui traite de la famille des mécanismes de sens commun de création de sens, et plus particulièrement des caractéristiques temporelles telles que les aspects rétrospectifs-prospectifs de la *durée*. Néanmoins, il témoigne également des manières dont l'usage par l'analyste de cette "glose utile" n'atteint pas la capacité descriptive caractéristique lorsqu'elle est appliquée dans la caractérisation d'un cas particulier. On pourrait sans aucun doute présenter la même objection dans le cas de la formalisation des activités de catégorisation d'appartenance que j'ai esquissé ci-dessus –tout du moins dans sa formulation classique que je souhaite, en fait, re-spécifier afin de rectifier de telles insuffisances perçues.

L'accent le plus récent a été de traiter les propriétés sensibles de contextes spécifiques comme étant accomplies et rendues reconnaissables par l'intermédiaire des méthodes créatrices de sens qui, elles-mêmes, sont endogènes au contexte particulier et de manière justifiable. Le centre d'intérêt est transféré afin de souligner les détails de n'importe quel contexte donné dont on peut rendre compte de manière endogène. La cohérence des contextes est représentée de manière procédurale comme un trait intrinsèque du contexte même. Au départ, Garfinkel a utilisé le terme de "quiddité" (quiddity) pour concentrer

¹ Pour de telles propriétés de la méthode documentaire d'interprétation, voir H. GARFINKEL, *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press, 1984, Chap. 3.

² H. GARFINKEL, "Ethnomethodology's Program", *Social Psychology Quarterly*, vol. 59, (1996), n° 1, pp. 5-21.

³ H. GARFINKEL and D. L. WIEDER, "Two Incommensurable, Asymmetrically Alternate Technologies of Social Analysis", in G. WATSON and R.M. SEILER (eds.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*. Newbury Park, USA and London, England: SAGE Publications, 1992, pp. 175-207.

son analyse sur ce qui étaient pour les membres les détails identifiant de manière distinctive tel ou tel contexte –sa nature “juste comme cela” (just-thisness) ou “*de chose*” (whatness). Puis après, il s’est mis à utiliser le terme “haeccéité” (haecceity) –et cela en grande partie à cause de l’ambiguïté philosophique de l’usage du terme “quiddité”– lorsque la nature “juste comme cela” d’un contexte donné était le résultat obtenu par les pratiques de compte rendu, liées localement, déployées par tous les participants à ce contexte.

Nous pouvons donc vraiment parler de “pratiques créatrices de sens spécifiques aux files” –les pratiques endogènes au sein d’une file donnée qui constituent activement ses propriétés “ici et maintenant” pour tout membre, observateur ou passant– en supposant qu’un tel participant possède dans ses méthodes une compétence culturelle et une maîtrise linguistique capables d’une telle pratique d’identification. Il est certain qu’en l’absence d’une telle compétence et maîtrise, aucun observateur anthropologique, sociologique ou d’une autre discipline ne peut arriver à analyser la nature de la file d’attente. L’analyste doit posséder ce que Garfinkel nomme “l’exigence unique de compétence” (the unique adequacy requirement) pour une analyse¹.

Nous ne souhaitons pas nier que les ethnométhodologues doivent démentir l’existence de la “structure”, la “répétition”, la “généralité” ou la “capacité reproductible” des files d’attente ou même des instruments culturels par l’intermédiaire desquels l’acte de faire la queue est accompli. Il est évident qu’on retrouve les activités de catégorisation ou d’ordonnance de tour dans toute sorte de contextes sociaux et pas seulement dans les files. Cependant, la position analytique de Garfinkel exige que les analystes admettent que la structure, la répétition, sont des phénomènes liés aux membres laïques/ordinaires. C’est-à-dire qu’ils font partie des instruments créatifs de sens *in situ* des membres : des instruments, par exemple, pour la reconnaissance ordinaire d’un “autre type de file”, cas réalisé “pour une autre première fois” (d’après le terme judicieux de Garfinkel) par les participants au contexte.

La réalisation interactionnelle d’un nouveau type de file d’attente nécessite bien sûr une autre re-contextualisation des caractéristiques soi-disant générales des files afin qu’elles soient spécifiquement har-

¹ Voir par exemple H. GARFINKEL and D. L. WIEDER, “Two Incommensurable, Asymmetrically Alternate Technologies of Social Analysis”, *op. cit.*, pp. 175-206. La section sur les exigences uniques de compétence de méthodes se trouve pp. 182-184.

monisées avec les détails et circonstances “d’ici et maintenant” de cette file particulière. De plus, les ethnométhodologues raisonnent que c’est par l’intermédiaire de ces spécificités circonstanciées que la “structure”, la “généralité” et autres sont réalisés *in situ* et que les “caractéristiques générales” ne doivent pas être conçues de manière décontextualisée. En effet, les descriptions générales des structures sociales –si prisées par les analystes formels (scientifiques sociaux orthodoxes)– servent à perdre le phénomène même dont elles traitent. Cette suppression méthodologique du travail circonstancié détaillé grâce auquel, par exemple, on produit “un autre exemple identifiable de file d’attente” fait partie des façons dont les analystes formels créent des représentations réifiées des “généralités” des structures sociales. Comme le dit Garfinkel :

L’ethnométhodologie produit ses descriptions acceptables empiriquement parlant sans perdre ou sacrifier les questions de structure et sans expurger ni faire semblant de ne pas remarquer ces problèmes de structure ou sans changer de sujet...

Ce qui veut dire : sans sacrifier les répétitions observables des actions pratiques... du caractère comparable et typique, de l’uniformité, de la standardisation. Il existe des répétitions dans la production des phénomènes d’activités ordinaires : bouchons, ligne d’attente, etc.

En réalité, on trouve de l’ordre dans les activités les plus ordinaires de la vie quotidienne et particulièrement dans leur nature totalement concrète, dans leur cohérence active, représentée de manière procédurale, des détails phénoménaux substantifs et ordonnés sans toutefois perdre de vue la généralité. Cela a rapport avec les spécificités non explicitées des détails au sein des structures, des répétitions, du caractère typique et non pas des détails obtenus en suivant une description générique¹.

Nous pouvons alors considérer les files comme des “champs de détail phénoménal” (d’après le terme de Garfinkel), naturellement limités, et dont les limites mêmes sont, elles aussi, des questions de détail que les membres réalisent de manière contingente. L’adjectif

¹ H. GARFINKEL, “Ethnomethodology’s Program”, *op. cit.* p. 7. J’ai édité et rassemblé les commentaires de Garfinkel sur ces pages. Il fait bon de remarquer que Garfinkel utilise le terme “généralité” comme synecdoque pour les caractéristiques sélectionnées par l’analyse formelle (des sciences sociales orthodoxes) et (re)-décrites comme structure, etc. L’accent sur “procédural” vient de Garfinkel, le résumé et les parenthèses dans la première citation sont de moi.

“phénoménal” est important parce que les files représentent des exemples particulièrement clairs d'un ordre social visible –dans notre cas, un ordre de service rendu visible par et pour les membres. Les files exemplifient la manière dont un ordre social acquiert une expression visible et spatiale, où cette expression comprend un trait réfléchi crucial de la file, auto-décrivant, auto-explicitant. Dans ce sens, un ordre de service est rendu transparent, accessible “d'un coup d'œil” pour tout membre compétent.

Quels types de ressources analytiques peut-on déployer pour la représentation des files et des autres formats dynamiques et ordonnés de l'espace public en tant que réalisations contingentes ? Il me semble que l'analyse conversationnelle, qui est tributaire de l'ethnométhodologie, produit deux systèmes de référence pour une telle représentation et chacun de ces systèmes de référence comporte ce qu'Alfred Schütz nomme “des constructions de deuxième ordre”. Elles sont ancrées dans, et abordent les constructions (de sens commun) de “premier ordre” qui sont utilisées de manière méthodique par les membres compétents dans leur activité pratique conjointe de faire partie d'une file d'attente ou d'autres formations ordonnées au sein du flux de locomotion publique. Effectivement, c'est une exigence méthodique pour l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle de démontrer l'existence de tels ancrages, nécessité de description adéquate. Un des préceptes de l'ethnométhodologie est certainement que toutes les descriptions analytiques de l'ordre social doivent traiter cet ordre comme donné de manière inter-subjective dans l'attitude naturelle des membres.

Étant donné ces exigences méthodologiques, nous pouvons sélectionner, à base d'observations, des systèmes de référence appropriés à la description analytique de la file en tant que phénomène d'ordre. Ces systèmes de référence sont tout d'abord l'organisation séquentielle, puis l'organisation catégorielle. La première cherche à souligner la file comme un système de prise de tour, organisé d'après une base de tour après tour –c'est-à-dire à base de transition d'un tour au suivant. La dynamique de la transition de tour est cruciale et elle comporte des questions telles que la projection affichée de l'achèvement imminent du tour immédiatement précédent, l'achèvement réel affiché, les divers mécanismes de “transmission” au prochain tour (par exemple, une injonction ou même un ordre du genre “Au suivant !” comme dans la chanson de Brel), y compris l'identification des commencements du prochain tour, et la désignation de la personne

qui doit être considérée comme étant le prochain en ligne, et ainsi de suite. Un ordre de tours –et donc un ordre de service– se manifeste visiblement dans la file. L'ordre visible des tours rend visible des phénomènes tels le cas d'une personne qui "s'immisce dans la file" ou qui "passe avant son tour" ou aussi qui "garde la place d'un autre pendant que celui-ci s'éloigne temporairement de la file". On peut nommer ces activités –par l'intermédiaire desquelles les caractéristiques visibles de la file sont réalisées– des "procédures de production" de file¹.

Le deuxième système de référence est celui de l'analyse catégorielle, à savoir le type d'analyse qui aborde les activités de catégorisations d'appartenance décrites auparavant dans cet article. Néanmoins, il a souvent été remarqué que la formulation originale de Sacks sur la catégorisation d'appartenance conservait, peut-être par mégarde, nombre des défauts de l'approche analytique *componentielle* de Charles Frake, Harold Conklin, William Sturtevant, etc., grâce à qui l'approche de Sacks envers la catégorisation avait évolué. Ces défauts –ou plutôt "défauts par omission" comme je préfère les nommer²– étaient ceux d'un *cognitivism* trop stipulatif, de *décontextualisation* et d'un formalisme excessif, dont on trouve le meilleur exemple dans les réseaux conceptuels statiques et indépendants des termes pour les personnes, les plantes, les animaux... La tentative sociologique de Sacks de développer l'approche des Analystes *Componentiels* concernant les termes d'identification (ou de catégorisation) des personnes, a fait évoluer le traitement praxiologique et contextuel de ces phénomènes. Cependant, Sacks n'est pas parvenu, dans ses premières œuvres, à éliminer complètement ces défauts. A ce stade, son dispositif de "catégorisation d'appartenance" était encore trop proche de l'approche analytique *componentielle*.

Cependant, nous devons à ce stade donner deux avertissements. Premièrement, Sacks s'est mis finalement à re-spécifier ses concep-

¹ Je dois souligner ici que je parle de "queues formatisées", c'est-à-dire celles comportant une organisation relativement formelle. D'autres ordres de service peuvent être bien moins formels et même plus ou moins informels –par exemple la "masse" de gens autour du bar dans un pub britannique. Dans ce cas, on peut dire qu'un ordre de service est –encore une fois, plus ou moins– soumis à un ensemble étendu de négociations informelles "sur place".

² Autrement dit, les Analystes *Componentiels* et les Anthropologues *Cognitifs* s'étaient efforcés de se rapprocher d'une approche praxiologique qui prenait en compte les considérations contextuelles, mais cet effort n'avait pas complètement abouti.

tions des catégories de manières utilisables et qui permettent de s'éloigner de manière efficace d'un formalisme excessif. Deuxièmement, même dans les premières œuvres de Sacks sur les catégorisations d'appartenance, on trouve l'accent sur la catégorisation en tant que pratique sociale et sur les catégories comme des *loci* servant à l'imputation d'éléments moraux ou normatifs tels que les droits et les obligations. Ces éléments peuvent être attribués à une catégorisation donnée. De plus, Sacks s'est nettement orienté vers la prise du "tournant linguistique" en sociologie –dans les années soixante, bien que tardivement vu l'évolution des disciplines apparentées– et a traité la catégorisation comme une donnée digne de soi plutôt qu'une ressource simplement tacite dans la classification soi-disant "analytique" des personnes.

Dans ma tentative de re-spécification de l'approche analytique conversationnelle, je souhaite appliquer une synthèse des analyses séquentielle et catégorielle au phénomène de faire la queue, où l'analyse catégorielle que j'utilise s'inspire pour une grande part des suggestions plus récentes de Sacks (bien qu'elles soient incomplètes) sur la re-spécification de l'analyse catégorielle. Je peux seulement indiquer dans cet article la nature et la direction de mon analyse, mais j'espère que cela suffira pour occlure ce qui est *de facto* la bifurcation croissante de ces courants au sein de l'analyse conversationnelle. Une telle bifurcation a permis le développement d'une tendance plus stipulative et nuisible dans l'analyse conversationnelle, à savoir la position privilégiée de l'analyse séquentielle (tour à tour) comme mode analytique central de l'analyse conversationnelle au prix de la relégation de l'analyse catégorielle à un statut marginal, voire même sans rapport et obsolète. Il est possible que le cognitivisme décontextualisé des premières analyses conversationnelles de Sacks méritait un tel traitement, mais ce n'est certainement pas le cas pour son analyse catégorielle plus récente.

En appliquant l'analyse ethnométhodologique –conçue d'après le "déplacement d'accent" esquissé ci-dessus– à l'analyse séquentielle et catégorielle, j'espère non seulement ré-intégrer cette dernière mais de plus mettre cette analyse conversationnelle réintégrée en contact avec ses sources ethnométhodologiques.

Je ne veux pas dire par là que les premières formulations de Sacks concernant les activités de catégorisation des membres de société ont perdu leur utilité. Au contraire, grâce à leur format re-spécifié, elles possèdent une utilité analytique considérable. Par

exemple, il est utile de considérer les catégories essentielles ou endogènes de la file en tant que dispositif de catégorisations d'appartenance¹, en tant que "groupement naturel" de catégories qui est de plus organisé de manière duplicative² (comportant une propriété "semblable à une équipe") et ordinale – "premier en ligne", "deuxième en ligne" et ainsi de suite. Ainsi conçues, les règles telles que la règle de constance³ pourront activement entrer en vigueur. Ainsi :

Membre de la file $Q^4 Q^3 Q^2 Q^1$	Transaction de Service	Serveur(s) S
--	------------------------	-----------------

De plus, Q^{1-n} peut être considéré comme intrinsèque à un MCD plus grand, à la façon d'une "boite chinoise", par exemple le MCD des participants à une "transaction de service".

Membre de la file Q^{1-n}	Transaction de Service	Serveur S^1
--------------------------------	------------------------	------------------

Où l'on peut concevoir de la relation Q^1 (premier en ligne) et S^1 (serveur) comme une "paire relationnelle standardisée" (SRP) de catégories.

La notion d'activités liées à la catégorie⁴ et liées au dispositif⁵ est également pertinente. Par exemple, le(s) membre(s) de la catégorie "premier en ligne" ou "tête de file" a/ont, entre autres, la responsabilité –particulièrement liée à sa/leur catégorie– de surveiller la transaction de service qui est en train de s'effectuer devant lui/eux, c'est-à-dire de guetter l'accomplissement du service et la transition à son/leur propre tour (celui de Q^1). Cette responsabilité particulière n'est pas applicable aux autres membres de la file. À cet égard, les catégories Q^1 - Q^n ne sont pas des équivalents normatifs simples, ne sont pas simplement interchangeable. Cependant, il existe aussi des responsabilités basées sur le dispositif, et qui "concernent" toutes les catégories d'une unité organisée de manière duplicative –par exemple, la responsabilité de garder sa place, d'avancer quand les transitions de tour se produisent et ainsi de suite. Les dispositifs de catégorisations

¹ H. SACKS in R. TURNER, *op. cit.*, pp. 218-21, et in D. SUDNOW, *op. cit.*, pp. 31-40.

² *Ibid.*, pp. 220-1.

³ H. SACKS in R. TURNER, *op. cit.*, pp. 219 et in D. SUDNOW, *op. cit.*, pp. 33-4.

⁴ H. SACKS in R. TURNER, *op. cit.*, pp. 221-224.

⁵ D. R. WATSON, *op. cit.*, pp. 107-113.

d'appartenance, aussi bien que les catégories simples, peuvent être des *loci* pour l'imputation de droits et d'obligations.

L'intégration à l'organisation de tour à tour de la file n'est pas simplement une question abstraite ou neutre de formation ordinale ou de "l'exigence de visibilité" de cette formation –c'est-à-dire la nécessité de manifester visiblement un ordre de service ordinal (ou un droit à ce service). Cette exigence de visibilité est cruciale et, de plus, les catégories de la file ont la caractéristique "des catégories engendrées par le tour"¹ d'après le terme de Sacks qu'on rencontre dans son œuvre récente. Un exemple au sein du discours de catégories engendrées par le tour se trouve d'après Sacks dans les conversations téléphoniques, à savoir respectivement les catégories "d'appelant" et "d'appelé". Ces "identités (catégorielles) pour la conversation" sont engendrées et distribuées par l'organisation à tour initiale d'une conversation : qui appelle qui. "Appelant" et "appelé" sont, comme le dit Sacks : "...une série de termes qui s'applique aux personnes d'une manière qui les définit comme *catégories* et pas simplement comme la personne qu'ils sont, quelqu'un portant un nom"². Il souligne, de plus, la manière dont cette distribution de catégories est vécue comme contraignante par les interlocuteurs, comme une chose "à laquelle ils ne peuvent presque jamais échapper, (...) et il existe toute sorte de choses affiliées à cela"³. Autrement dit, il y a, dans cette paire catégorielle, des droits et des obligations liés à la catégorie et, à nouveau, ce sont ces droits et obligations qui sont soulignés lorsqu'on focalise sur les catégories.

Ces droits et obligations impliquent l'exigence que "l'appelant" surveille la conversation et guète les moments où "l'appelé" peut manifester un désir de conclure, et peut faire une "offre de conclusion" : l'appelé doit soit accepter soit refuser cette "offre de conclu-

¹ Sur les catégories engendrées par le tour et l'organisation catégorielle des files formalisées, voir mon article "Catégories, Séquentialité et Ordre Social", dans la revue *Raisons Pratiques*, n° 5, (1994), Edition spéciale sur "L'Enquête sur les Catégories : de Durkheim à Sacks", pp. 151-184 : voir particulièrement pp. 171-81. Les propres observations de Sacks sur "l'appelant"- "appelé" en tant que catégories engendrées par le tour, se trouvent dans "Lecture 1", Hiver 1970 et "Lecture 5", Hiver 1970 et "Lecture 3", Printemps 1972 dans le tome II de ses *Lectures on Conversation*, (ed. G. JEFFERSON), Oxford, Blackwell Publishers, 1992. Cf. "tours engendrés par la catégorie" dont Sacks fait référence à propos de l'analyse d'Ethel Albert sur le discours cérémoniel parmi les Burundi, où les membres de la catégorie "prince" parle en premier et ainsi de suite.

² H. SACKS, *op. cit.*, p. 544.

³ *Ibid*, p. 163.

sion". J'espère avoir au moins indiqué ci-dessus que l'ordre à tours auquel les gens prennent part au sein d'une file formatisée peut être considéré comme la formation d'une série de catégories engendrées par le tour, et dont chacune forme un *locus* de droits et d'obligations qui sont en partie spécifiques à la catégorie. En effet, c'est cette propriété des catégories –le fait qu'elles comprennent des *loci* pour l'attribution de droits et d'obligations– qui les rend si indispensables pour identifier les files comme un ordre normatif. Les catégories engendrées par le tour "tête de file" et "fin de file" sont des exemples particulièrement clairs de ces droits et obligations spéciaux. La seule référence à l'organisation de tour souligne l'élément "structuré" plutôt que moral dans ce type d'ordre de service. La référence aux catégories souligne ces éléments moraux. De plus, l'enchâssement des catégories dans les activités de prise de tour garantit la nature (contextuelle) praxiologique et occasionnée des tours et élimine de l'analyse catégorielle son caractère résiduel *cognitivist* et décontextualisé.

La référence aux catégories essentielles ou endogènes dans le phénomène de la file n'épuise pas les problèmes catégoriels. En effet, tous les tours ne sont pas composés d'une seule personne : un tour unique peut, par exemple, comprendre une mère et son enfant, à nouveau constitués selon une "paire relationnelle standardisée" de catégories. Cette paire de catégories nous permet de concevoir la mère et l'enfant comme étant "ensemble" et donc comprenant un plutôt que deux tours dans la file. Ainsi, l'évaluation de l'appartenance au tour peut nécessiter un travail catégoriel, comme le peut le rejet de l'ordre de service. Par exemple dans certaines régions de France, on permet aux soldats, aux pompiers et aux femmes enceintes de se rendre à la tête de la file sans toutefois être accusés de "passer avant son tour". Ces catégories opèrent en plus des catégories essentielles ordinales et on peut les nommer des catégories "distantes/éloignées du centre" (*distal*).

Examinons le corollaire suivant : on fait souvent référence –de chaque côté de la Manche– aux différences culturelles dans l'action de faire la file. "Les Anglais font la queue, les Français ne la font pas". En fait, nous avons rencontré beaucoup de files formatisées en France. Nous avons découvert que la différence résidait dans l'opération des catégories "distantes" : en Grande-Bretagne par exemple, les pompiers ne sont pas autorisés à se placer à la tête de la file. Il est possible qu'un *locus* de différence culturelle dans nombre de types d'ordre social se situe dans la sphère des catégories "distantes".

Nous pouvons désormais revenir au problème de durée et de temps intersubjectif dans les files d'attente. Au sein des files, on établit "combien de temps je/nous dois/devons attendre" pas simplement en se référant au temps chronologique mais par l'intermédiaire d'une surveillance des tours et des catégories engendrées par le tour qui sont situées avant nous dans la file. Dans ce cas, les "dispositifs de visibilité" de la file représentent un trait essentiel pour estimer le temps. Un membre de la file peut estimer le temps nécessaire pour être servi en surveillant les tours visibles devant lui/elle et en les comparant à la "tête de file" actuelle. Ainsi les tours et les catégories engendrées par le tour forment une "métrique" de sens commun qui permet aux membres de la file d'évaluer le "temps d'attente" (et aussi, bien sûr, les points de service, la disposition et vitesse d'exécution des services). De plus, le travail catégoriel impliqué dans l'évaluation de la co-appartenance aux tours et de qui peut légitimement se rendre directement à la tête de la file est également une caractéristique qui figure dans l'évaluation du nombre de tours situés devant un membre. À cet égard, comme nous l'avons observé ci-dessus, la durée n'a pas de rapport avec le "temps intérieur" conçu de manière mentaliste. Cela est lié à l'usage conjoint par les membres de la file de métriques de sens commun¹, connues en commun, grâce auxquelles ils sont capables, *in situ*, d'estimer leur position relative par rapport aux autres et par là même d'atteindre la "tête de la file d'attente" et/ou le point de service. Les estimations du temps prospectif qu'opèrent les participants en fonction de ces métriques de sens commun sont soumises à des réajustements constants pour cause de contingences telles que "contretemps", "retards", "obstructions" ou "accélération", de la file. Cette métrique connue en commun est de nature à la fois séquentielle et catégorielle : les tours et les catégories (essentiels et *distantes*) doivent être pris en considération par les membres de la file pour évaluer le temps d'attente.

En résumé, nous devons cesser de traiter la durée comme "temps subjectif" (vu la logique du terme "subjectif") et nous devons, au contraire, la considérer en fonction du temps intersubjectif. Cela nous aidera à comprendre une pratique créatrice de sens connue en commun. Comme le dit Button :

¹ A nouveau des observations de Sacks concernant la durée, voir ses articles sur les systèmes de mesures des membres ordinaires, détaillés dans la note 2 page 15.

Une méthode pour réaliser le lien entre les actions et donc parvenir à l'intelligibilité des actions est l'orientation envers le temps. Une orientation envers le temps peut être utilisée pour structurer et organiser les activités. Mais il ne s'agit pas simplement du temps chronologique mais plutôt d'un temps qui est situé et construit localement par les participants à cette occasion. Il s'agit du temps des membres.... Et puisque organiser l'intelligibilité de la relation entre les actions pourvoit en partie à la vie sociale, une orientation envers le temps des membres est une méthode qu'on peut utiliser pour établir la compréhension même du monde social¹.

Les files sont seulement des "mondes sociaux" avec une intelligibilité correspondante.

¹ G. BUTTON, "On Members' Time", in B. CONEIN *et al* (eds.), *Les formes de la conversation*, Paris, CNET, un numéro spécial double de la revue *Réseaux*, 1990, pp. 161-82. Cette citation est tirée de la page 179.