

Echanges entre Anni Borzeix, Jacques Girin et Michèle Grosjean

De Anni Borzeix à Jacques Girin – 12 mars 2003

Je viens de relire le chapitre de Michèle Grosjean dans le rapport EDF qui me plonge dans une certaine perplexité : elle n'y fait nullement allusion à la façon dont elle a « découvert » que la cliente mentait, le verbe n'apparaît même pas (sauf implicitement, quand elle écrit qu'elle n'avait pas mis en doute sa bonne foi à la première lecture, p. 177). Aurions-nous rêvé ? Je ne le pense pas mais nous en sommes réduits à de pures hypothèses ou plutôt à notre imagination, en l'absence d'un autre récit de sa part. Est-ce bien raisonnable de bâtir notre texte sur un fondement aussi fragile ?

Par ailleurs, ce que je retiens de cet exemple, tel qu'elle en a elle-même rendu compte dans le chapitre qu'elle a rédigé (sa version de l'histoire donc) peut se résumer de la façon suivante :

- elle commence par décrire le ton d'Elsa, la cliente, qui vient à l'agence plaider sa cause suite à un impayé avec risque de coupure, et sa stratégie (« l'évidence partagée » et « l'effet de complicité » recherché)
- puis elle décrit la stratégie de l'agent (la vérification et les questions insidieuses) qui « démonte pied à pied l'argumentaire de la cliente »
- elle en conclut que la stratégie de la cliente « échoue sur le fond » mais « réussit sur la forme » (p. 174).

L'analyse se poursuit par ce que Michèle Grosjean « entend » mais seulement à la deuxième écoute : l'enquête policière rigoureuse masquée par le ton de « bienveillance affichée » et l'extrême civilité de la transaction qui, dit-elle, ne lui avaient pas permis de mettre en doute la bonne foi de la cliente. C'est au « contraste saisissant entre l'impression provoquée par la première écoute et celle issue de la lecture du script » que serait due sa découverte et non, comme je le pensais, à un indice vocal (le ton ou autre), qui lui permet d'aller au-delà des apparences.

Ce que je retiens tout particulièrement de cet exemple est que la fonction de la voix est ici non de dévoiler, mais au contraire de masquer ce qui se passe vraiment : « la tonalité vocale de l'entretien dans lequel chacun des protagonistes maintient, au travers de la voix et des mimiques, une apparence si forte qu'elle occulte totalement le contenu de l'interaction » (p. 178). La voix de l'agent est analysée en ces termes : douce, qui prend son temps, qui enchante pour mieux « gommer l'enquête ».

Pour conclure : nous étions partis, toi et moi, sur l'idée un peu naïve que Michèle, grâce à son oreille experte, avait su déceler, au ton de la voix, le mensonge (« elle ment ! ») et c'est bien ce dont nous nous souvenons. Et nous voulions lui demander comment. A la lecture de son chapitre, je m'aperçois que c'est la *lecture de la*

(Suite page 66)

(Suite de la page 65)

transcription (ou la seconde écoute ?) qui lui permet de démasquer non le mensonge de la cliente comme nous l'avions cru mais la stratégie inquisitoriale de l'agent au-delà des apparences de civilité et de bienveillance du ton qu'il adopte.

La fonction « épistémique » de la voix est inversée. Elle n'est pas une ressource pour interpréter correctement ce qui se passe mais au contraire un *obstacle* qui sert à masquer les intentions véritables des deux dames puisque seule la *lecture* du script de l'interaction aurait permis à Michèle Grosjean d'y voir clair. Bref le ton sert à camoufler, à faire oublier le contenu de l'interrogatoire. Et je ne sais plus du tout si mes élucubrations sur le mensonge et le modèle « coopératif » de la conversation et ses limites tiennent encore la route. A quoi sert de s'intéresser au ton si la « vérité » est *dans le texte*, accessible dans une transcription écrite, sans le son ?

Quel enseignement plus général tirer de cet exemple ? Probablement *que la voix sert autant à masquer* (dans la relation de service comme ailleurs) qu'à donner du sens, révéler une intention. Est-ce bien nouveau et qu'en a à faire un lecteur éventuel ? L'exemple plaide au fond pour une lecture attentive du contenu littéral de l'échange : c'est elle qui fait émerger le contraste entre la voix/voie de la bienveillance, repérable à l'écoute, et l'enquête policière. On prendrait là le contrepied d'une idée reçue : la « vérité de l'interaction » (qui n'est pas dans l'interaction mais dans le contexte, dit Bourdieu) serait dans le texte. Mais alors à quoi nous sert l'oreille de Michèle dans cette affaire si la voix, comme ici, « occulte » au lieu de révéler ?... ■

De Jacques Girin à Anni Borzeix – 12 Mars 2003

Anni,

J'avais lu le rapport avant de faire mes transparents pour l'exposé, et j'avais vu la même chose que toi. Je croyais qu'on en avait parlé : ma conclusion personnelle était que le chapitre de Michèle n'était pas parfaitement fidèle à la réalité. Je me souviens bien, en effet, que c'est en regardant la vidéo qu'elle a parlé du mensonge d'Elsa, et non pas en lisant la transcription. Il faudrait en reparler avec elle, mais je reste convaincu que notre interprétation est la bonne, et que l'analyse qu'elle en fait *a posteriori* est une reconstruction ■

De Anni Borzeix à Jacques Girin (après relecture de Bateson (1977) – 22 Mars 2003

Jacques,

Au point où nous en sommes, quelle est au juste notre question ? On voit bien dans cet exemple comment la cliente et l'agent parviennent à régler leur affaire à la convenance des deux parties, dans le cadre du mensonge. Mais ceci ne répond pas à nos deux questions : a) comment le chercheur fabrique-t-il de la connaissance savante à partir des faits, et b) comment Michèle Grosjean a-t-elle réalisé, puis réussi à vérifier scientifiquement, que la cliente mentait ? En un mot, on est dans un cas où connaissance ordinaire (celle de la cliente) et connaissance pratique (celle de l'agent) passent une alliance objective qui exclut le chercheur de la connaissance (savante). La situation est construite sur l'opacité : pour fonctionner le mensonge doit être invisible, non détectable. Et l'intérêt des deux protagonistes est

d'entretenir, à l'insu l'un de l'autre et de l'observateur, cette fiction. Comment percer cette loi du silence ?

« Reconnaître le signe pour un signal » répondrait sans doute Bateson (1977). Cette opération, dit-il franchit une étape dans l'évolution de la communication où l'organisme cesse de répondre de façon « automatique » aux signes indicatifs de l'humeur de l'autre. C'est ce qui permet au « jeu » d'être compris comme un jeu, entre animaux, dit-il. Remplaçons « jeu » par « mensonge ». Notre exemple soulève deux questions distinctes.

L'une concerne ce qui se passe « là-bas », entre la cliente et l'agent : à quel jeu jouent-elles ? Ou plutôt : savent-elles (et comment) qu'il s'agit d'un jeu – que l'une ment et que l'autre l'a compris ? C'est très exactement la question que s'est posée Bateson au zoo en regardant jouer deux loutres et en se demandant comment ces loutres savent qu'il s'agit de ce que lui, Bateson, identifie comme un jeu. Remarquons que c'est de *son* interprétation de la situation (c'est un jeu, non une bagarre) que naît la question formulée plus haut « comment reconnaît-on un signe pour un signal ».

La seconde nous concerne nous, chercheurs. On peut penser qu'en l'absence de l'événement qui a déclenché notre curiosité (notre collègue qui s'écrie « elle ment ») et que nous analysons dans ce texte, nous ne nous serions pas posé cette question. C'est donc la réinterprétation de la situation suite à cette « découverte » qui nous incite à revenir sur les conditions de mobilisation de la connaissance savante nécessaire pour détecter le mensonge là où les apparences sont trompeuses. Le problème est de nature épistémologique : avons-nous les moyens d'interpréter correctement cette interaction et de quel type de connaissance faut-il disposer ? Le savoir scientifique actuellement disponible permet-il de faire la différence entre le signe et le signal, entre un échange « de bonne foi » et une simulation ? Deux stratégies sont possibles. L'une consiste à essayer de savoir au moyen d'une auto-confrontation¹ si le signe du mensonge a pu être repéré « comme un signal » par l'agent qui aurait adapté sa propre stratégie en conséquence et mènerait, dès lors, son enquête, tout en « donnant le change » grâce au « velours » de sa voix bienveillante. On ne peut emprunter cette voie sans interroger l'agent, ce que nous n'avons pas fait.

L'autre consiste à interroger notre collègue : à quel moment et comment Michèle Grosjean a-t-elle repéré ce signe lorsqu'elle s'est écriée « elle ment » (à la réécoute, à la relecture du texte ?) et en quoi consistait-t-il précisément ? Plusieurs hypothèses sont possibles (on pourrait les lui soumettre) : ce signe pourrait être le repérage par elle d'un signal : d'une stratégie intentionnelle adoptée par la cliente : sa recherche insistante de connivence avec l'agent, pour « se la mettre dans la poche », « de son côté » ; ou encore le fait que la cliente éprouve le besoin de dire « mais je suis de bonne foi » alors que l'agent n'insinue pas le contraire, comme si elle devait se justifier d'une supercherie ; ou encore, en se rapportant au contenu inquisitoire de l'enquête menée par l'agent et à ses implications, à savoir que l'agent a de bonnes raisons de procéder ainsi parce qu'elle soupçonne la cliente d'essayer de la tromper, de ne pas être de bonne foi.

La portée générale de l'exemple pourrait se formuler en ces termes : les théories de l'interaction ont eu tendance à négliger non pas la situation (réhabilitée par Goffman) mais le *secret*. Elles ont elles aussi été victimes à leur façon de l'idéologie de la transparence, de « l'intercompréhension » portée par une vision idéalisée (rousseauisite mais aussi habermassienne) d'un individu bon, honnête et de bonne foi, désireux de se faire comprendre, de communiquer ses intentions. Et c'est cette

(Suite page 68)

1. L'autoconfrontation est une technique d'enquête qui consiste à demander à la personne interrogée (ou observée) – ici à l'agent, par exemple – pourquoi elle a dit ce qu'elle a dit (ou fait ce qu'elle a fait) en lui soumettant le matériel d'enquête analysé par le chercheur – ici, la vidéo.

(Suite de la page 67)

vision irénique de la communication qui fonde l'accès possible de l'observateur à la signification de ce qui se passe puisque « l'intelligibilité mutuelle » est censée être rendue « publique », visible par autrui. L'observateur bénéficiant dans cette perspective du fait que les gens cherchent à se comprendre, *visent* à s'entendre.

Cet exemple montre comment ce modèle répandu – celui de la conversation « coopérative »² – risque d'induire ici en erreur le chercheur qui observe l'échange puisque les deux interlocuteurs s'accordent pour admettre le mensonge comme cadre de l'interaction, à la barbe du chercheur, alors que ce dernier aura tendance à y voir une coopération « de bonne foi ». Le mensonge de la cliente exclut le chercheur de son secret, tout comme l'enquête policière de l'agent, d'ailleurs. L'intelligibilité mutuelle *n'est pas* recherchée, elle est délibérément évitée par les deux parties qui ont tout intérêt à masquer leurs véritables intentions.

« S'accordent » est sans doute impropre. Et ce terme oblige à creuser la nature de cet accord, à se demander sur quoi il se fonde. En effet, l'intérêt de cet exemple est aussi de constituer un contre exemple du postulat cognitif aux sources de la notion de « common knowledge » convoquée par nombre de chercheurs pour expliquer la coordination. Le raisonnement du « je sais que tu sais que je sais ... » est ce qui fonde l'accord (si nous nous perdons dans Paris, nous serons capables d'imaginer un lieu que je connais, que je sais que tu connais et que je pense que tu penseras que je connais et qui nous servira donc de point de rencontre). Dans notre cas, l'accord est fondé sur le « non savoir » : la cliente *ne sait pas* que l'agent sait qu'elle ment et l'agent se garde bien de le lui faire savoir. Cette fiction partagée mais silencieuse (non dite, invisible et surtout délibérément masquée) est ici aussi source de coordination.

En conséquence, on peut donc légitimement penser que la part de fabrication / falsification / manipulation / mystification « secrète » dans les échanges ordinaires et, par extension, dans les interactions de service est plus importante que le modèle habituel ne le laisse supposer. Le paradigme coopératif n'est pas lui-même en cause puisque le mensonge, on l'a vu, fabrique aussi de la coopération. Mais le mensonge trompe – c'est même sa vocation – et le trompé dans l'histoire est le savant. La complicité objective des interlocuteurs ligués pour travestir le sens de leur échange pose donc un problème épistémologique intéressant au chercheur.

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, ce problème n'est pas résolu par le spécialiste des tromperies et falsifications en tout genre qu'est E. Goffman. Ce sont les « fabrications » (tours, canulars, mises à l'épreuve...) qui le passionnent : il se place donc surtout du point de vue de leur *auteur-émetteur*, de leur « fabriquant » ou encore, en miroir, du point de vue de l'effet produit sur leur victime-récepteur. La place du *tiers* qu'est l'observateur-chercheur reste vacante. On ne sait rien des moyens par lesquels il réussit à percevoir, détecter, identifier les signes de cette fabrication partagée – sans être commune, on l'a dit – qu'est, dans notre, cas le mensonge.

Le chercheur ne dispose d'aucun indice, d'aucune maxime, d'aucune convention, d'aucun signe lui permettant d'interpréter correctement ce qui se passe (de faire la différence, par exemple, entre un *wink* et un *blink*, entre un clin d'œil et un battement de la paupière). Et tout est fait, délibérément, par les deux interlocuteurs en présence pour qu'aucun de ces signes, verbaux ou para verbaux, qui émaillent le plus souvent une interaction pour faciliter la communication, éviter ou lever le malentendu et livrer à l'autre ses intentions, ne transparaissent. Le « contrat de communication » passé entre eux consiste précisément à *ne pas révéler à l'autre* – et a fortiori au chercheur – la nature véritable de l'échange, son cadre réel. L'enquête policière engagée par l'agent, suite au mensonge de la cliente doit être menée à l'insu

2. Ainsi que les principaux concepts dont il se nourrit tels que les maximes conversationnelles de Grice (1975), le postulat de l'intelligibilité mutuelle théorisé par Garfinkel (1967), les conventions de contextualisation de Gumperz (1989) ou encore les cadres et les conventions de phasage chez Goffman (1991).

de tous. Elle avance masquée (« le gant de velours dans une main de fer » dira Michèle Grosjean), rester secrète, clandestine. Sans « illumination » le chercheur sera berné.

Au vu de notre exemple – et en l’absence d’une investigation plus fouillée auprès de notre collègue – nous en sommes réduits à l’hypothèse suivante. Appelons « anomalie » ce signe (inconnu de nous) qu’elle a perçu en réécoutant la bande et admettons que l’intonation (dont elle est une spécialiste) soit l’élément déclencheur. Son écoute « équipée » (informée et riche d’une expérience professionnelle antérieure) lui permet de déceler une « bizarrerie » dans l’intonation. Le ton de la voix est un composite particulièrement hétérogène (variations de la hauteur, l’accentuation, l’intensité, le débit, les allongements, les pauses...) dont cette collègue est capable de décomposer les ingrédients, opération hors de portée pour un auditeur moyen. L’interaction analysée présente par ailleurs toutes les caractéristiques formelles d’une rencontre de service « classique » : les compétences civiles, techniques et commerciales de l’agent sont manifestes, le climat parfaitement professionnel et courtois. Quel est donc le « marqueur », l’indice qui provoque « l’illumination » ? ■

De Michèle Grosjean à Anni Borzeix et Jacques Girin – Avril 2003

En fait mon interprétation aujourd’hui est la suivante :

- Vous étiez en empathie avec l’agent. Vous lui trouviez des qualités indéniables. Par ailleurs vous étiez attentifs à sa maîtrise des relations dans la civilité.
- Moi, je n’avais pas été sur le terrain. Je n’avais aucune empathie envers elle. Par ailleurs, j’étais probablement moins dans l’idée de voir la coopération partout et ce pour diverses raisons et notamment parce que j’ai vécu longuement de l’intérieur ce qu’est la relation de service à l’hôpital et toutes les ruses des professionnels.
- Comme elle était souriante tout au long de l’échange, que sa voix était douce, vous avez été captés à la fois par l’image et par le souvenir de cette femme que vous aviez appréciée. Je pense de ce fait que vous étiez plus centrés sur votre impression que sur l’ensemble de la situation que j’ai saisie du fait même
 - a. de mon extériorité
 - b. de mon habitude d’écouter *simultanément les mots et la prosodie ainsi que le contenu de l’interaction* entre la cliente et l’agent. Et c’est précisément ce qui m’a fait dire cela : la parfaite correction voire la complicité qui se marquait par des rires simultanés, la réchoisation des deux voix au niveau prosodique et l’opposition avec ce qui se disait m’ont orientée vers cette interprétation.
- J’ai repris il y a 5-6 ans le texte de l’agent et j’ai demandé à des étudiants de l’enregistrer sur un autre ton. C’était terrible d’inquisition et très facile à dire sur ce ton, m’ont dit les étudiants.

La construction conjointe tient donc aussi à la posture, la focalisation de celui qui écoute... Je l’ai vu encore récemment avec un corpus enregistré par moi et travaillé par des étudiants : leur analyse est impitoyable et en le vivant je ne l’avais pas perçu parce que j’étais totalement en empathie avec l’infirmière dont j’admirais le savoir-faire. Or, en regardant le texte transcrit, j’ai été suffoquée de n’avoir pas perçu

(Suite page 70)

(Suite de la page 69)

l'agression vis-à-vis de la personne ni même l'agressivité de celle-ci pourtant extrêmement patente.

La question est ainsi peut-on parler d'écoute experte ? Qu'est-ce qu'un expert ?

Extériorité ou attitude compréhensive ? Retour sur le fait que ce sont les éléments de contexte qui sont considérés qui vont guider les interprétations. Mais ces mêmes éléments de contexte sont liés au cadre théorique et méthodologique (présupposé de coopération irénique), à la centration et à l'empathie par rapport à un des personnages...

Références

- Bateson Gregory (1977) *Une théorie du jeu et du fantasme*, chapitre "vers une écologie de l'esprit", tome 1 Paris, Seuil, pp. 209-224.
- Garfinkel Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.
- Goffman Erving (1991) *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit.
- Grice Herbert Paul (1975) "Logic and Conversation" in Cole Peter & Morgan Jerry L. (dir), *Syntax and Semantic, Vol. III, Speech Acts*, New York, Academic Press, pp. 41-56 (trad. "Logique et conversation" *Communications*, n° 30, 1979, pp. 57-72).
- Gumperz John J. (1989) *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique conversationnelle*, Paris, L'Harmattan ■