

# Méthologologie goffmanienne

<i>Méthologologie goffmanienne</i> .....	1
<b>Introduction</b> .....	2
L'occasion.....	2
L'intérêt que j'y trouve.....	2
L'utilisation possible.....	2
<b>La région antérieure : la scène</b> .....	3
Introduction à la représentation.....	3
Première proposition méthodologique.....	4
Une norme de bienséance particulière : le semblant de travail.....	4
Et son contraire : le semblant d'inactivité.....	5
Une grille d'observation des apparences.....	5
La notion d'équipe de représentation.....	6
<b>Une deuxième région : les coulisses</b> .....	7
Présentation des coulisses.....	7
Le contrôle de l'accès aux coulisses.....	7
Spatialité et temporalité des coulisses.....	8
La familiarité des coulisses.....	8
Scène et coulisses, privé et public.....	9
<b>Une troisième région : la région extérieure</b> .....	10
Présentation de l'extérieur.....	10
L'interrogation de l'enveloppe extérieure.....	10
La question de l'accueil.....	11
Service et file d'attente.....	11
Découverte et vérité des personnes.....	12
Qui contrôle l'entrée dans l'interaction ?.....	12
<i>La région antérieure : la Scène</i> .....	14
<i>La DAP</i> .....	15
<i>Exemples d'apparences en entreprise</i> .....	16
<i>Repérage des règles concernant les apparences</i> .....	17
<i>La région postérieure : les coulisses</i> .....	18
<i>Rapports scène/coulisses</i> .....	19
<i>Une affaire de foulard</i> .....	20
<i>Le calendrier laïc ?</i> .....	21
<i>Comment un étranger pénétrant dans un espace est transformé en client ?</i> .....	23
<i>Le script des échanges</i> .....	24
<i>Incidents de requêtes</i> .....	25
<i>Ressources bibliographiques et autres</i> .....	25

## ***Introduction***

### **L'occasion**

Utilisation de la théorie dramaturgique que Erving Goffman présente dans :

**Erving Goffman, La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi. Les éditions de Minuit, 1973. Chapitre 3 (pp. 105-135), les régions et le comportement régional**

Présentation du modèle goffmanien de la représentation sociale et de quelques méthodologies mis au point pour des interventions.

A l'occasion d'une intervention proposée par Monique Dupuis-Richel (coordinatrice de la formation des professeurs documentaliste à l'IUFM de Versailles) auprès de formateurs professeurs documentalistes, le 12 juin 2003.

En complément de ce document, j'ai scanner le chapitre 3 du livre de Erving Goffman.

Un autre document reprend les parties essentielles et descriptives de ce chapitre.

### **L'intérêt que je trouve à ce modèle**

- Facile à présenter. Pas besoin d'un background théorique important.
- C'est un modèle qui peut s'utiliser sur des « objets » très différents.
- C'est un modèle descriptif.

### **L'utilisation possible**

Bien sûr les espaces professionnels de délivrance d'un service, tel qu'un CIO, un SCUIO, un CDI. C'est-à-dire pour une intervention dans un espace professionnel particulier et auprès d'un groupe professionnel réel.

On peut également travailler avec des professionnels provenant de groupes réels différents mais désirant analyser les pratiques. C'est donc aussi un support possible d'analyse de pratiques.

On peut également sans doute travailler sur un espace professionnel complexe comme un établissement.

Enfin on peut également utiliser cette métaphore pour décrire certains phénomènes ou certaines étapes d'un stage, en particulier lorsque l'on travaille auprès d'un groupe réel.

## **La région antérieure : la scène**

### **Introduction à la représentation**

« On peut définir une région comme tout lieu borné par des obstacles à la perception, »

« donner une représentation que dans une région strictement délimitée, à laquelle s'ajoutent le plus souvent des limites temporelles. »

« La plupart du temps, une représentation ne comporte qu'un seul foyer d'attention visuelle pour l'acteur et pour le public, comme lorsque, par exemple, on prononce un discours politique dans une salle ou lorsqu'un malade parle à un médecin dans le cabinet de consultation de ce dernier. Cependant, il arrive qu'une représentation soit constituée de noyaux distincts ou de groupes d'interaction verbale. »

« Si l'on se donne comme point de référence une représentation particulière, il est commode d'utiliser l'expression « région antérieure » pour désigner le lieu où se déroule la représentation. L'appareillage symbolique installé en ce lieu a déjà été défini comme cette partie de la façade que l'on appelle le « décor ». »

« On peut considérer la représentation dans une région antérieure comme un effort pour donner l'impression que l'activité déployée dans cette région maintient et concrétise certaines normes que l'on peut répartir en deux grandes catégories.

- La première concerne la façon dont l'acteur traite le public pendant sa conversation avec lui ou pendant ces échanges de gestes qui sont le substitut de la parole. On considère parfois ces normes comme une affaire de **politesse**.
- La seconde catégorie de normes concerne la façon dont l'acteur se comporte pendant qu'il se trouve dans le champ visuel ou auditif du public sans pour autant être nécessairement en conversation avec lui. On utilisera le terme de « **bienséance** » pour désigner ce second groupe de normes, encore qu'il faille donner quelques explications et précisions pour en justifier l'usage. »

Deux remarques :

Continuité de l'observation, discontinuité de l'échange

Certains peuvent ne pas être dans l'échange, et certains peuvent se soustraire à l'observation

Politesse	La manière	Discontinuité
Bienséance	L'apparence	Continuité

« La partie de la façade personnelle que l'on a appelée la « manière » est importante du point de vue de la politesse tandis que la partie appelée l' « apparence », l'est du point de vue de la bienséance. »

## **Première proposition méthodologique**

« Dans l'étude des organisations sociales, il importe de décrire les normes de bienséance prédominantes ; c'est là quelque chose de difficile, parce que les informateurs et les chercheurs ont tendance à considérer un grand nombre de ces normes comme allant de soi, jusqu'au moment où un accident, une crise, ou une circonstance particulière se produit. »

Donc une première chose à faire dans une intervention c'est faire décrire les comportements. Travailler sur des situations vécues comme difficiles.

La méthodologie que j'utilise en général c'est la DAP

Demander trois personnes qui vont nous apporter le matériel sur lequel nous allons travailler. Une situation vécue entre le professeur documentaliste et un ou des élèves, et ou avec un autre professionnel de l'établissement, dans le CDI. Dans un premier temps chacune de ces personnes va décrire, aidé par un petit groupe de collègue, cette situation. Il s'agit bien de décrire les comportements, les attitudes, de déroulement, les déplacements, ce qui se « dit ». On est dans le « factuel ». Temps de travail de 20 minutes. Vous désignerez un rapporteur (différent du raconteur).

Retour en grand groupe, et présentation des trois descriptions. Quelques questions pour être au clair avec ces descriptions.

Puis passage au deuxième temps, celui de l'appréciation. Chacun peut maintenant réagir sur le déroulement de ces situations, et repérer les aspects qui lui font problèmes. Bien sûr apparaissent alors des désaccords sur ce qui fait ou non problème. Et l'on peut alors essayer de repérer les « représentations de base », différentes pour chacun. D'où les difficultés dans lesquelles on s'engageant lorsque l'on croit que l'on peut « imposer » une seule lecture, une seule interprétation d'une situation.

Une troisième période consiste à faire formuler par l'ensemble du groupe, des évolutions possibles dans les « manières de faire ». Donc de faire des propositions.

Eventuellement je donnerai quelques exemples à partir des notions d'espace public et de coulisses. C'est un modèle d'un sociologue américain (Erving Goffman) que j'utilise beaucoup pour faire comprendre des conflits ou des confusions dans les espaces de travail. Et je pense que c'est un modèle très simple, mais très puissant pour repérer pas mal de difficultés dans un CDI.

Voir le transparent « La DAP »

## **Une norme de bienséance particulière : le semblant de travail**

« Une des formes de bienséance étudiée dans les organisations sociales, est celle que l'on appelle le « semblant-de-travail ». »

« De l'examen du semblant-de-travail on passe facilement à l'examen d'autres normes de travail dont il faut conserver les apparences, telles que la cadence de travail, l'intérêt personnel pour la tâche qu'on accomplit, le souci d'économiser, l'exactitude, etc. »

Ce concept est en général assez mal reçu dans les groupes lorsqu'on l'aborde. Faire semblant est totalement immoral, il y a une grande résistance à accepter que sa profession soit « immorale » fondamentalement.

Lorsque cette résistance est passée, cette notion permet en fait d'aborder la distribution inégale entre les acteurs au sein d'un espace professionnel d'être soumis ou de pouvoir se mettre à l'abri d'une visualisation continuelle. Cela permet de repérer les pratiques, les trucs qui permettent soit de produire le semblant-de-travail, soit de se protéger. Un exemple que je donne souvent c'est la classe dans les écoles primaires. La cloison vitrée sépare le couloir de la classe, ou la vitre dans la porte. Ces transparences sont en général occultées par des photos « pour décorer la classe ».

« Et de l'examen des normes de travail en général on passe facilement à l'examen d'autres aspects majeurs de la bienséance, morale et instrumentale, dans les lieux de travail, tels que la façon de s'habiller; les limites supportables du bruit; l'interdiction de certaines distractions, certaines complaisances et certaines manifestations affectives. On regarde habituellement le semblant-de-travail, avec d'autres aspects de la bienséance dans les lieux de travail, comme une obligation particulière des gens de basse condition. »

### **Et son contraire : le semblant d'inactivité**

« Toutefois, une approche dramaturgique de la question exige que l'on examine, en même temps que le semblant-de-travail, le problème de la mise en scène de son contraire : le semblant-d'inactivité. »

Un exemple assez traditionnel chez les élèves, la question du « travail scolaire ». « Il fait un travail trop scolaire » expression que l'on entend dans les conseils de classe : on voit l'effort au travers de sa production. Dans le secondaire général, en particulier, l'effort se doit d'être « invisible ». « Fait des efforts ».

« On voit bien que les gens obligés de simuler le travail et ceux qui doivent faire semblant de ne pas travailler, s'ils ne sont probablement pas du même bord se trouvent néanmoins du même côté de la rampe. »

### **Une grille d'observation des apparences**

Etablie à partir du travail de Jean Pierre Goubert : « Le miroir de l'entreprise : employés et punitions à la Compagnie du chemin de fer métropolitain de Paris », in Métro-Cité, Le chemin de fer métropolitain à la conquête de Paris, 1871-1945, Paris musées, , Archives de Paris, RATP, 1997, pp. 1118-133.

« Pour être concret, ces apparences concernent dans l'entreprise le vêtement (port de l'uniforme, de la casquette, du numéro de matricule), le silence et la parole (langage correct envers autrui), les attitudes vis-à-vis du corps (propreté, sobriété, hygiène, santé), les gestes prescrits par le service (surveillance des quais, fermeture des portes des trains), le rythme de travail et donc, pour une large part, la vie des employés ( problème des retards évoqués à l'embauche, économie d'électricité pour les conducteurs, capacités et honnêteté -- par exemple les problèmes de caisse des receveuses). »

Utiliser le document « Exemples d'apparences en entreprise » pour présenter.

Puis un principe de grille utilisable à adapter selon le lieu ou le thème : « Repérage des règles concernant les apparences ». Identification des trois types de régions, « acteurs » et « public », attentes, règles explicites ou non...

## La notion d'équipe de représentation

"Le terme "équipe de représentation" ou, plus brièvement, "équipe", désignera tout ensemble de personnes coopérant à la mise en scène d'une routine particulière." p. 81

"Du fait qu'ils sont membres d'une même équipe, les gens se trouvent placés dans **une étroite relation d'interdépendance mutuelle**.

### La confiance nécessaire

En effet, premièrement, tout membre de l'équipe, lors du déroulement d'une représentation d'équipe, a **le pouvoir de "vendre la mèche" et de casser le spectacle** par une conduite inappropriée. Chaque équipier est obligé de compter sur la bonne conduite de ses partenaires qui, à leur tour, sont obligés de lui faire confiance. Il en résulte nécessairement un lien de dépendance réciproque qui unit les équipiers les uns aux autres.

### Le droit à la familiarité

Deuxièmement, si les membres d'une équipe doivent coopérer au maintien devant leur public d'une définition donnée de la situation, ils ne sont guère en mesure de maintenir cette impression particulière lorsqu'ils sont entre eux. Complices dans le maintien d'une apparence déterminée, ils sont obligés de se définir mutuellement comme des "initiés" devant lesquels il n'est pas possible de maintenir une certaine façade. Aussi les équipiers ont-ils tendance à se lier par ce que l'on pourrait appeler un droit de "familiarité", en fonction de la fréquence avec laquelle ils agissent comme membres d'une même équipe et du nombre des questions que pose la protection de l'impression." p.83-84.

## On parlera donc d'équipe de deux manières

**1/ D'une manière interne.** Il y a équipe lorsque les membres exercent éventuellement des comportements différents, mais qui concourent ensemble  
à définir **une** situation,  
à donner **une** apparence,  
**une** définition de la situation,  
à exécuter **une** routine.

Cela suppose donc ce qu'on pourrait appeler un minimum de consensus commun, et une cohérence dans les comportements.

**2/ Du point de vue des "spectateurs".** Il faut bien comprendre que les spectateurs attendent **un**, spectacle, et donc attribuent la qualité d'équipe à tout ensemble de personnes appartenant, par leur présence en un lieu unique, à un organisme dont l'intention est de fournir ce spectacle. Il y a donc des qualités de cohérence, de coopération, de partage des mêmes buts, etc... qui font partie du cadre de perception et d'évaluation de l'ensemble des comportements des acteurs visibles pour les spectateurs ou auxquels ils sont soumis.

## **Une deuxième région : les coulisses**

### **Présentation des coulisses**

« Il est évident que les faits accentués font leur apparition dans ce que l'on a appelé la région antérieure; il devrait être tout aussi évident qu'il peut y avoir une autre région - « région postérieure » ou « coulisse » - où l'on peut observer les faits dissimulés. »

« On peut définir une région postérieure ou coulisse comme un lieu, en rapport avec une représentation donnée, où l'on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation. De tels lieux remplissent évidemment plusieurs fonctions caractéristiques. C'est là qu'on met soigneusement au point les moyens de faire exprimer à une représentation quelque chose de plus que ce qu'elle exprime ; c'est là qu'on fabrique ouvertement les illusions et les impressions ; c'est là qu'on peut emmagasiner les accessoires scéniques et les éléments de la façade personnelle, en y entassant en vrac des répertoires entiers d'actions et de personnages. C'est là qu'on peut cacher des équipements cérémoniels de différentes qualités, tels que différentes sortes d'alcools ou de vêtements, afin que le public ne puisse pas comparer le traitement qu'on lui a accordé avec celui qu'on aurait pu lui accorder. C'est là que l'on installe, à l'écart, des appareils tels que le téléphone, afin de pouvoir s'en servir en « privé ». C'est là que l'on peut examiner minutieusement les costumes et les autres éléments de la façade personnelle pour en rectifier les défauts. C'est là que l'équipe peut faire ses répétitions et éliminer les expressions choquantes alors qu'il n'y a pas de public pour en être offensé ; c'est là qu'on peut éduquer les membres défaillants de l'équipe, ceux qui sont incapables de s'exprimer, ou bien les éliminer de la représentation. C'est là que l'acteur peut se détendre, qu'il peut abandonner sa façade, cesser de réciter un rôle, et dépouiller son personnage. » (pp. 110-111)

Trois fonctions essentielles à explorer systématiquement : préparation, contrôle, détente.

### **Le contrôle de l'accès aux coulisses**

« De toute évidence, le contrôle des coulisses joue un rôle important dans le processus de « contrôle du travail » par lequel les acteurs cherchent à se protéger des contraintes du milieu environnant. »

« Le droit pour le personnel de service à écarter le public de la région postérieure est une chose qui va tellement de soi qu'on accorde plus d'attention aux cas où l'on ne peut pas appliquer cette stratégie habituelle qu'aux cas où on le peut. »

« tout donne à penser qu'il n'existe pas d'organisation dans laquelle il ne se pose pas de problèmes liés au contrôle des coulisses. Les régions du travail et de la distraction constituent deux zones propres au contrôle des coulisses. »

« L'un des moments les plus intéressants pour observer le processus de maîtrise des impressions est celui où un acteur quitte la région postérieure et entre dans le lieu où il doit rencontrer le public, ou bien le moment où il revient de ce lieu, car c'est dans ces moments-là qu'on a les chances maximum de voir l'acteur prendre un masque ou bien l'ôter. »

L'exemple d'un film de Louis De Funès, patron d'un restaurant, l'apprentissage de ses serveurs à franchir la porte séparant la cuisine du restaurant.

## **Spatialité et temporalité des coulisses**

« Si l'on tend le plus souvent à identifier définitivement un lieu comme la région antérieure ou comme la région postérieure d'une représentation à laquelle il est régulièrement associé, il existe cependant beaucoup de régions qui peuvent fonctionner, à un moment donné et d'un certain point de vue, comme une région antérieure et à un autre moment, et d'un autre point de vue, comme une région postérieure. »

On peut avoir quatre situations différentes concernant les rapports entre scène et coulisse.

Utiliser le transparent avec les quatre types de situation qui génèrent quatre types de problèmes : la séparation, l'alternance, l'intégration, la confusion.

## **La familiarité des coulisses**

« On a vu que les gens qui coopèrent à la réalisation de la même représentation d'équipe ont tendance à instaurer des rapports de familiarité entre eux. Cette familiarité tend à ne s'exprimer que lorsqu'il n'y a pas de public, car elle donne de l'acteur et de son équipier une impression qui est habituellement incompatible avec celle qu'ils veulent produire devant le public. Dans la mesure où la caractéristique des régions postérieures est d'être interdites aux membres du public, il s'ensuit qu'une familiarité réciproque tend à s'instaurer dans ces régions alors qu'un climat de cérémonie prédomine dans les régions antérieures. Partout dans la société occidentale, on observe la coexistence d'un langage familier du comportement ou langage des coulisses et d'un langage du comportement réservé aux occasions où l'on donne une représentation. Le langage des coulisses consiste à s'appeler les uns les autres par le prénom, à proférer des jurons, à faire ouvertement des remarques d'ordre sexuel, à émettre des grognements, à fumer, à s'habiller de façon négligée, à se tenir assis ou debout dans une attitude « avachie », à utiliser un dialecte ou une langue argotique, à marmonner et à crier, à taquiner et à faire des blagues aux gens, à manquer d'égards pour les autres dans des actes apparemment mineurs mais qui peuvent être dotés d'une signification symbolique, à se laisser aller physiquement à des incorrections mineures telles que fredonner, siffloter, mâchonner, grignoter, éructer et émettre des flatuosités. On peut considérer le langage du comportement de la région antérieure comme l'absence (et en un certain sens comme le contraire) de toutes ces manifestations. Le comportement des coulisses se caractérise généralement par l'existence d'actes mineurs qui symbolisent l'intimité et l'irrespect pour les autres personnes présentes et pour la région, alors que ces actes virtuellement offensants sont exclus du comportement de la région antérieure. Le comportement des coulisses présente ce que les psychologues pourraient appeler un caractère de « régression », et l'on peut se demander si une région postérieure donne aux individus l'occasion de régresser ou si la régression, au sens clinique, est une conduite de région postérieure adoptée à contretemps pour des raisons qui ne sont pas socialement acceptables. En adoptant le style de la coulisse, les gens peuvent transformer n'importe quelle région en coulisses. »

« Plus fondamentalement encore, il n'existe pas, dans la réalité concrète des conduites qui seraient toutes de spontanéité ou au contraire d'autres qui seraient tout entières de cérémonie, bien qu'on ait habituellement tendance à orienter la définition de la situation dans l'une de ces deux directions. On ne rencontre pas de cas purs dans la mesure où les individus qui composent une équipe pour une représentation donnée tendent à se séparer en acteurs et en public pour une autre représentation, et, à l'inverse, dans la mesure où ceux qui se distinguent en acteurs et public au cours d'une représentation peuvent tendre à former une équipe lors d'une autre représentation. C'est pourquoi, dans une situation concrète, on peut s'attendre à la



prédominance d'un style ou de l'autre, avec des sentiments de culpabilité ou d'incrédulité relatifs au mélange réel ou à l'équilibre réalisé entre les deux styles. »

« Du fait que, dans une situation concrète, l'activité est toujours un compromis entre le style cérémonieux et le style familier, on peut signaler trois sortes de restrictions couramment apportées à la familiarité des coulisses. Tout d'abord, en l'absence du public, chaque membre de l'équipe désire vraisemblablement donner l'impression qu'on peut lui confier les secrets de l'équipe et qu'il ne risque pas de mal jouer son rôle quand le public sera là. Bien que chaque membre de l'équipe tienne à ce que le public le considère comme un personnage estimable, il est probable qu'il désire être regardé par ses équipiers comme un acteur loyal et bien discipliné. Ensuite, il y a souvent dans les coulisses des moments où les acteurs doivent se remonter mutuellement le moral et entretenir l'impression que le spectacle qu'ils vont présenter va se dérouler de façon satisfaisante ou encore que le spectacle qu'ils viennent de présenter n'a pas si mal marché. Enfin, si l'équipe contient des acteurs qui se différencient en fonction des divisions sociales fondamentales (âges, groupes ethniques, etc.), alors la liberté de l'activité de coulisse rencontre certaines limitations arbitraires. A cet égard, il n'est pas douteux que la distinction la plus importante est la distinction de sexe ; il semble en effet qu'il n'existe pas de société où les membres des deux sexes, aussi étroitement liés qu'ils soient, ne maintiennent pas certaines apparences les uns devant les autres. »

Il y a là différentes pistes à suivre :

- Les limites de la familiarité. Penser à la plainte dans les coulisses
- Le langage codé, propre à une profession. Se reconnaître, protéger, marquer la différence.
- Le traitement familier comme processus d'intégration dans un groupe.

### **Scène et coulisses, privé et public**

On peut sans doute utiliser cette métaphore à propos de questions sociales actuelles, agitées en France, mais également dans d'autres pays.

Voir les deux articles publiés dans le journal Le Monde à la même date, l'un dans le « ventre du journal » et l'autre en tribune libre. En annexe : le foulard et le calendrier laïc.

## **Une troisième région : la région extérieure**

### **Présentation de l'extérieur**

« L'analyse de l'utilité du contrôle sur la région postérieure et les difficultés qui surgissent du point de vue dramaturgique lorsqu'on ne peut pas exercer ce contrôle conduit logiquement à étudier le problème du contrôle de l'accès à la région antérieure qui suppose préalablement l'élargissement du cadre initial de référence. On a déjà vu qu'il existait deux types de régions délimitées, à savoir les régions antérieures où une représentation déterminée se déroule ou peut se dérouler, et les régions postérieures où se produit une action en rapport avec la représentation mais incompatible avec l'apparence que celle-ci entretient. On peut ajouter, semble-t-il, une troisième région, résiduelle, constituée par tous les lieux autres que les deux régions déjà recensées et que l'on peut désigner comme « région extérieure ». L'idée d'une région extérieure qui n'est ni antérieure ni postérieure par rapport à une représentation déterminée s'accorde avec l'idée que le sens commun se fait des organisations sociales car, lorsqu'on considère la plupart des immeubles, on y trouve, à l'intérieur, des pièces régulièrement ou provisoirement utilisées comme régions postérieures et comme régions antérieures et on constate que les murs extérieurs de l'immeuble isolent les deux types de pièces du monde extérieur. On peut appeler « personnes extérieures » les gens qui se trouvent hors de l'établissement. Bien que la notion d'extérieur soit claire, elle peut, faute d'être maniée avec prudence, induire en erreur et provoquer des confusions car, lorsqu'on passe de l'examen de la région antérieure ou postérieure à celui de la région extérieure, on risque de changer de point de référence en substituant une représentation à une autre. Etant donné une représentation en cours comme point de référence, les individus qui se trouvent à l'extérieur sont ceux pour lesquels les acteurs donnent réellement ou bien peuvent à l'occasion donner une représentation, mais une représentation (comme on le verra) différente de la représentation en cours ou au contraire tout à fait semblable. Lorsque des personnes extérieures entrent inopinément dans la région antérieure ou postérieure d'une représentation en cours, la conséquence de leur présence intempestive apparaît souvent beaucoup mieux au niveau des effets sur une représentation différente qu'au niveau des effets sur la représentation en cours - la représentation différente étant celle que les acteurs ou le public présenteraient habituellement devant les gens de l'extérieur à un moment et en un lieu où ces derniers constitueraient le public normalement attendu. Il faut prendre d'autres précautions encore dans l'utilisation des concepts. Le mur qui sépare les régions antérieure et postérieure de l'extérieur remplit une fonction évidente dans la représentation mise en scène dans ces régions, mais il faut considérer la décoration extérieure de l'immeuble en partie comme un aspect d'une autre représentation et il est parfois possible que cette dernière fonction soit la plus importante. »

### **L'interrogation de l'enveloppe extérieure**

Quand on travaille sur des organismes matériels, il y a là beaucoup de choses à observer et à interroger.

Avant l'entrée, la signalisation, l'affichage, la publicité des règles d'utilisation... L'identification du lieu.

Les formes et statuts immobiliers.

Visualisation ou opacité de l'intérieur, réciprocité ou non ?

Lorsque l'espace, la région en question est interne à un organisme, il faut étudier son emplacement, les conditions de son accessibilité, etc.

## La question de l'accueil

C'est très souvent un moment en fait délicat, mais la plupart du temps non étudié par les acteurs qui considèrent ce moment comme une activité évidente, aussi bien pour l'entrant que pour l'accueillant. L'analyse de ce moment, qui est en fait un processus, car il est fondateur de ce qui va se passer par la suite, est essentiel.

J'utilise un modèle que j'avais mis au point dans les stages pour les CIO. Voir les documents.

- Comment un étranger pénétrant dans un espace est transformé en client ?
- Le script des échanges
- Incidents de requêtes

## Service et file d'attente

On peut également introduire là la question de la file d'attente. Erving Goffman a consacré un article à cette question.

**Erving GOFFMAN** : *propos sur Service et File d'attente. in " l'Ordre de l'interaction", in Les moments et leurs hommes, Le seuil/Minuit, 1988, pp. 221-229.*

Il existe des statuts diffus , sexe, age, classe, race....Nous pouvons chacun être parfois identifié individuellement, mais presque toujours identifié en terme de catégorie dès notre arrivée. p 222.

Il définit la notion de Service ainsi :

" considérons la classe d'événements dans laquelle un "serveur", situé dans un cadre élaboré pour l'occasion, fournit obligatoirement et régulièrement des biens d'une catégorie donnée à une série de clients et d'habitues, en général en échange d'une somme d'argent, ou comme intermédiaire dans une organisation bureaucratique. Bref, la "transaction de service" est ici centrée sur le fait que le serveur et le servi sont placés dans la même situation sociale, contrairement aux échanges faits par téléphone, par courrier ou par l'intermédiaire d'une machine automatisés."

Il me semble qu'il faut émettre une nuance sur l'exclusion du téléphone et du courrier de cette classe d'événements. De mon point de vue la réponse par ces deux types de canaux, qui donc excluent une rencontre physique et une visualisation des personnes, sont 'des services', et donc les règles dont Goffman parle par la suite doivent être aussi appliquées moyennant certains arrangements.

L'idée de régularité suppose que l'obtention du service est prévisible pour le client. Une règle temporelle assure que le service est susceptible d'être obtenu. Il faut alors s'interroger par exemple sur la publication des horaires, le traitement de la fermeture exceptionnelle. Qui et pourquoi se permet ou est en position d'autorité de fermer le service. Pour les CDI, il y a la question de la fermeture d'une part, et d'autre part il y a la superposition dans un même temps de modalités de fonctionnements différents (celles de l'utilisation individuelle, des TPE, IDD et PPCP, ou encore de la formation à la recherche documentaire). Et on peut en fait rajouter également le travail de « maintenance » au sens large.

L'idée d'obligation suppose qu'aucune décision "personnelle" du serveur ne peut empêcher la transaction. Cette règle peut rentrer en conflit avec la question institutionnelle et la séparation des statuts.

Dans presque toutes les transactions de service, il y a deux règles, qui en quelque sorte mettent en suspend un traitement différentiel des personnes due à la catégorisation par le statut diffus :

- principe de l'égalité de traitement des clients ;
- attente de chacun à être traité avec courtoisie.

On a donc une règle locale : premier arrivé, premier servi.

" Il s'ensuit donc simplement que, dès leur entrée dans une zone de service, les usagers comprendront qu'il est de leur intérêt d'identifier le système local de traitement des clients". p.223. C'est la notion de file d'attente.

La deuxième règle correspond au fait que le serveur doit manifester "au demandeur une approbation et le plaisir du contact".(224).

Ces deux règles doivent être "maintenues" par les deux types de partenaires ( serveurs, servis ), mais elles peuvent être aussi contournées ( transgression ou aménagement ).

Goffman donne un certain nombre d'exemples, comme la "qualification" préalable de la part du serveur pour déterminer le "bon client", les arrangements dans l'ordre de la file d'attente, les connaissances personnelles, et parfois les tentatives de passe droit...

### **Découverte et vérité des personnes**

« On a vu précédemment que les acteurs ont tendance à donner l'impression - ou bien à ne pas contredire l'impression - que le rôle qu'ils jouent présentement est leur rôle le plus important et que les attributs qu'ils revendiquent, ou ceux qu'on leur prête, sont leurs attributs les plus essentiels et les plus caractéristiques. Lorsque des individus assistent à une représentation qui ne leur était pas destinée, ils peuvent par conséquent perdre leurs illusions sur cette représentation aussi bien que sur celle qui leur était destinée. L'acteur de son côté peut en être embarrassé, (...) »

« Ces problèmes peuvent devenir particulièrement aigus lorsque l'une des représentations de l'individu repose sur une mise en scène minutieuse. »

« La solution de ce problème consiste pour l'acteur à séparer ses différents publics de sorte que les gens qui le voient dans l'un de ses rôles ne le voient pas dans un autre. »

Commentaire à faire. Penser aux instituteurs habitants à l'école sur les lieux de leur activité professionnelle. Il faut rappeler le Code soleil.

### **Qui contrôle l'entrée dans l'interaction ?**

« Quand des intrus entrent dans une région antérieure, les acteurs engagent sur le champ la représentation qu'ils leur donnent à un autre moment ou en un autre lieu ; et cette soudaine précipitation à changer le cours de l'action provoque pour le moins une confusion passagère dans le déroulement de la routine déjà en cours. Les acteurs se trouvent momentanément tiraillés entre deux réalités possibles et, faute de pouvoir échanger des signaux, les membres de l'équipe peuvent n'avoir aucune indication quant à la ligne d'action qu'ils doivent adopter; il est à peu près inévitable qu'une certaine gêne s'ensuive. Dans de telles conditions, on comprend

qu'on n'accorde à l'intrus ni l'un ni l'autre des traitements de conciliation mentionnés, mais que l'on agisse comme s'il n'était pas là, ou plus exactement qu'on lui demande, sans y mettre de formes, de rester dehors. »

C'est un moment à observer si possible, notamment on peut éventuellement utiliser des jeux de rôle pour l'aborder. L'entrée dans l'interaction se fait le plus souvent dans un « combat pour le contrôle ». Bien sûr cela peut s'observer dans n'importe quelle situation de fonctionnement de service, que ce soit dans un CIO, ou dans un CDI. L'argument du rappel de la « politesse » (je ne te répondrais que si tu me dis bonjour Madame, par exemple), n'est pas basé sur une fonction éducative première, mais sur la maîtrise de la situation.

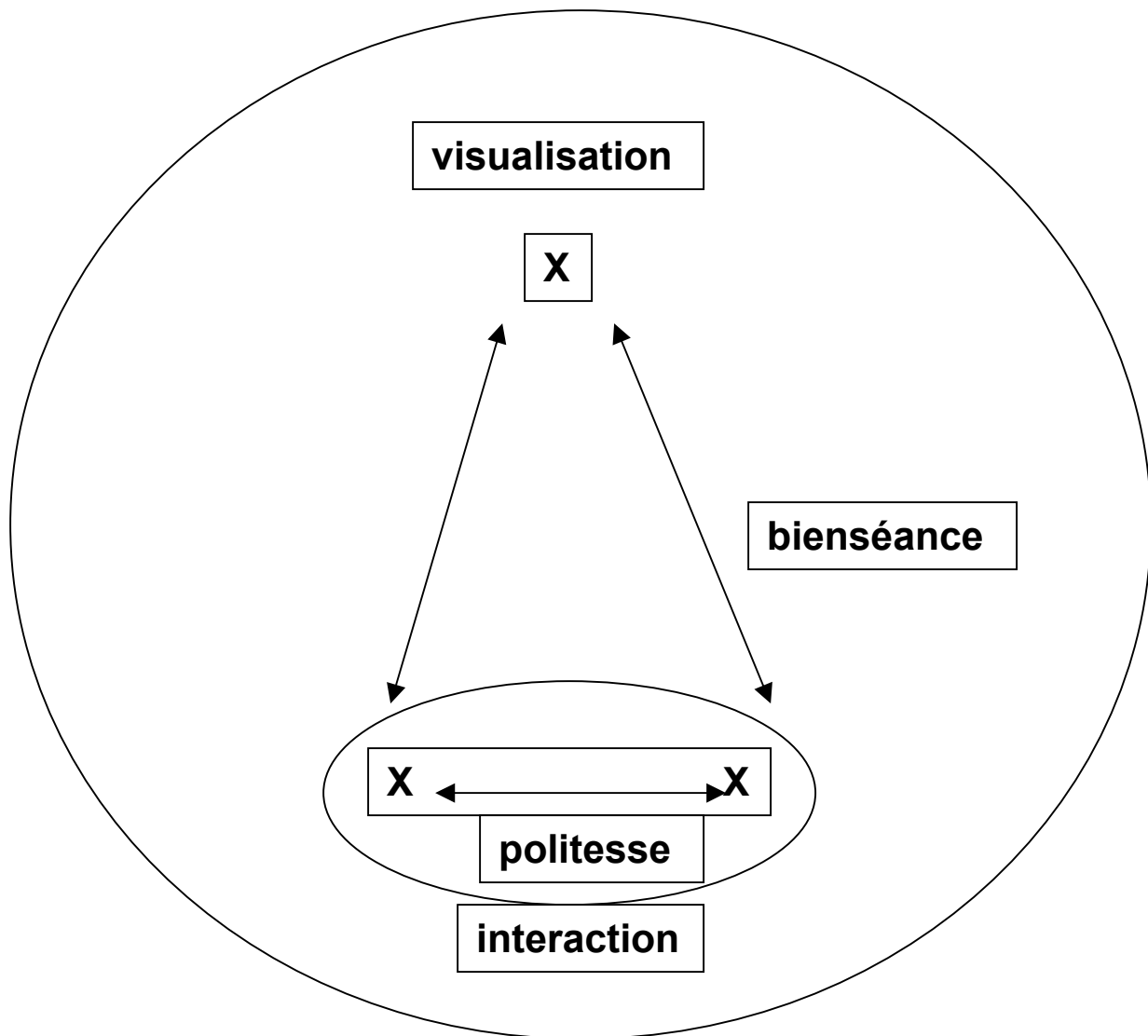
On peut dire que l'échange se joue sur deux niveaux :

- Le contrôle du fond de la demande par l'utilisateur
- Le contrôle de la forme de la demande par le serveur

Il y a de grands risques de conflits lorsque ces deux niveaux ne sont pas séparés ou séparables pour les protagonistes.

Ce moment délicat existe également dans un stage. On peut penser au moment de la négociation, moments au pluriel en fait.

## La région antérieure : la Scène



## La DAP

DECRIRE	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Des processus habituels (l'accueil par exemple), mais qui se passent « mal »</li><li>➤ Décrire les comportements. Etre très ferme sur cette consigne (on n'est pas sur les « intentions », les raisons, le sens...</li><li>➤ Les évidences considérées par chacun ne sont pas évidentes pour tous. La plupart du temps les « règles » ne sont pas partagées en fait, mais chacun pense suivre une règle partagée par les autres.</li></ul>
APPRECIER	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Il s'agit de repérer les moments dans les scènes racontées qui sont considérés comme les moments de démarrage de « l'anormal ».</li><li>➤ Pour un même scénario les identifications de ces moments sont différents.</li><li>➤ Règles et « évaluation » ne sont pas partagées</li></ul>
PROPOSER	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ce moment est important, il vous permet de repérer des pistes de modification des comportements professionnels.</li><li>➤ Essayer d'avoir une expression individuelle.</li><li>➤ Par les réactions des uns et des autres à ces propositions vous pouvez repérer les limites, zones d'accords possibles, etc.</li></ul>

## Exemples d'apparences en entreprise

*Jean Pierre Goubert : « Le miroir de l'entreprise : employés et punitions à la Compagnie du chemin de fer métropolitain de Paris », in Métro-Cité, Le chemin de fer métropolitain à la conquête de Paris, 1871-1945, Paris musées, , Archives de Paris, RATP, 1997, pp. 1118-133.*

Les apparences concernent dans l'entreprise

le vêtement	port de l'uniforme, de la casquette, du numéro de matricule
le silence et la parole	langage correct envers autrui
les attitudes vis-à-vis du corps	propreté, sobriété, hygiène, santé
les gestes prescrits par le service	surveillance des quais, fermeture des portes des trains
le rythme de travail et donc, pour une large part, la vie des employés	problème des retards évoqués à l'embauche, économie d'électricité pour les conducteurs, capacités et honnêteté -- par exemple les problèmes de caisse des receveuses



## Repérage des règles concernant les apparences


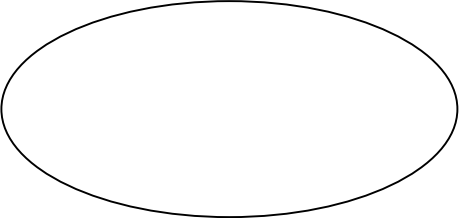
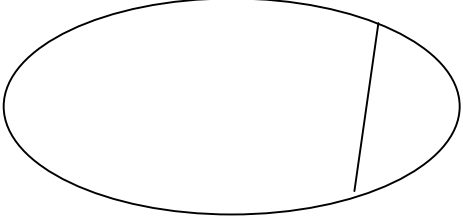
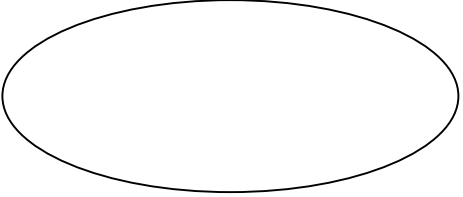
	Champs d'application		
Les apparences	La scène	L'extérieur	Les coulisses
Vêtements			
Silence et parole			
Attitude vis-à-vis du corps			
Les gestes prescrits			
Le rythme de travail			

## La région postérieure : les coulisses

On peut définir une région postérieure ou coulisse comme un lieu, en rapport avec une représentation donnée, où l'on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation. De tels lieux remplissent évidemment plusieurs fonctions caractéristiques.

<b>préparation</b>	c'est là que l'équipe peut faire ses répétitions et éliminer les expressions choquantes alors qu'il n'y a pas de public pour en être offensé ;
<b>contrôle</b>	c'est là qu'on peut éduquer les membres défaillants de l'équipe, ceux qui sont incapables de s'exprimer, ou bien les éliminer de la représentation.
<b>détente</b>	c'est là que l'acteur peut se détendre, qu'il peut abandonner sa façade, cesser de réciter son rôle, et dépouiller son personnage.

## Rapports scène/coulisses

La séparation	 <p>Contrôle du passage</p>
L'alternance	 <p>Suppose de se mettre d'accord sur le moment</p>
L'intégration	 <p>La zone ou l'espace à protéger</p>
La confusion	 <p>Les uns sont sur la scène, les autres en coulisses</p>

## Une affaire de foulard

**Le ventre de «une»**

### **Fereshta, l'institutrice allemande au foulard, s'obstine**

LE MONDE | 05.06.03 | 14h02

**Berlin** de notre correspondant

Fereshta Ludin est une obstinée. En 1998, cette jeune institutrice allemande d'origine afghane avait vu sa titularisation refusée par les autorités du Bade-Wurtemberg au motif que, musulmane, elle entendait enseigner la tête couverte du foulard. Mardi 3 juin, après de multiples procédures devant autant de juridictions, l'affaire était plaidée devant la Cour constitutionnelle de Karlsruhe.

C'est la ministre de l'éducation du Bade-Wurtemberg, la chrétienne-démocrate Annette Schavan, qui, en juillet 1998, avait refusé l'embauche de Fereshta Ludin, expliquant qu'il y allait de la neutralité de l'Etat face aux élèves. Nombre d'enseignants avaient soutenu la ministre. Fereshta, elle, avait poursuivi son chemin judiciaire. Appels et contre-appels s'étaient succédé. Chaque fois déboutée, l'institutrice, soutenue par le Conseil supérieur des musulmans d'Allemagne, a finalement saisi la Cour constitutionnelle pour atteinte à la liberté religieuse.

Quelque trois millions de musulmans, majoritairement d'origine turque, vivent en Allemagne. Dans les écoles, contrairement à la France, le port du foulard par les élèves n'y suscite aucune difficulté. Mais une enseignante avec foulard porte-t-elle atteinte à la neutralité de l'Etat qu'impose la Constitution ? Les autorités académiques répondent résolument oui tout en, parfois, tolérant discrètement la chose pour ne pas faire de vagues. Du côté des musulmans et des associations qui les soutiennent, le sentiment prévaut que le foulard n'est qu'affaire de liberté religieuse individuelle. Le porter, y dit-on, n'est pas plus démonstratif que de porter une croix autour du cou.

L'arrêt définitif de la Cour constitutionnelle sera connu dans un mois. Taraudée par son passé national-socialiste, l'Allemagne y regarde en général à deux fois lorsqu'il s'agit d'interdire une pratique minoritaire. Mais les attentats du 11 septembre et le constat qu'ils avaient été préparés en Allemagne par des étudiants arabes accueillis dans les universités locales, puis la découverte de réseaux islamistes radicaux dispersés dans le pays ont sensiblement affaibli ces prudences.

**Georges Marion**

• ARTICLE PARU DANS L'EDITION DU 06.06.03

## Le calendrier laïc ?

DEBAT

### Laïcité, aïd cité, yd cité, par Alain Jakubowicz

LE MONDE | 05.06.03 | 14h04

A l'heure où la laïcité est au cœur de tous les débats, la République laïque que constitue la France vient de s'arrêter "*comme un seul homme*" le jour de l'Ascension, comme elle le fera pour la Pentecôte, après l'avoir fait le lundi de Pâques, avant de chômer à nouveau à la Toussaint puis le jour de Noël... Autant de fêtes républicaines s'il en est !

Près d'un siècle après sa promulgation dans la douleur, Dieu que la loi de 1905 pose problème à la fille aînée de l'Eglise ! Nul bien sûr ne saurait contester l'histoire et la tradition chrétienne de notre pays, son "*héritage religieux*" auquel fait référence le projet de préambule de la Constitution européenne. Mais la France a changé et, avec elle, sa population. Nombre de "*Français post-concordataires*" ont enrichi la République de leur propre héritage. Quelques centaines de milliers de juifs, venus d'Europe de l'Est, puis d'Afrique du Nord, ont rejoint les héritiers des "juifs du pape" émancipés par la Révolution. Et, plus récemment, plusieurs millions de musulmans, pour la plupart issus de la décolonisation.

Ces populations font partie de la nation française. La République, parce qu'elle est laïque, ne leur demande ni de renier leur foi ni de renoncer à leurs traditions. Elle leur garantit au contraire "*le libre exercice des cultes, sous les seules restrictions édictées dans l'intérêt de l'ordre public*". C'est cela la laïcité.

Juifs et musulmans ont donc les mêmes droits que leurs concitoyens catholiques et protestants, pour ne parler que des grandes religions monothéistes. Voilà pour la théorie. Mais la pratique ?

Le débat sur la laïcité est à nouveau, hélas ! faussement concentré sur la polémique suscitée par une poignée de jeunes collégiennes qui refusent, au nom de leur foi, de se départir d'un morceau de tissu qui serait, selon elles (ou leurs proches ?), le gage de leur liberté de conscience et de leur féminité. Que d'importance donnée à ces gamines qui convoquent en colloque les intellectuels, tiennent en otage l'éducation nationale et sèment la confusion jusqu'au sein du gouvernement ! Faux problème s'il en est.

Répondant aux adeptes des amalgames, d'autant plus pernicieux qu'ils concernent juifs et musulmans, certains ont opportunément rappelé que le port du voile n'avait rien à voir avec celui de la kippa. Soulignons cependant que les jeunes juifs, y compris les plus orthodoxes, ont toujours ôté leur kippa sur le pas de la porte de l'école républicaine. C'est la seule règle qui vaille. Celle qui marque la frontière entre l'espace public, où chacun doit se soumettre à des valeurs communes (la laïcité synonyme de neutralité), et l'espace privé, où le citoyen recouvre sa liberté individuelle. Point n'est besoin de légiférer pour dire qu'il fait jour à midi.

C'est à la communauté musulmane, désormais majeure, de régler le problème du voile, pas à la collectivité nationale, à qui il incombe de rappeler et de faire respecter les principes fondateurs de notre démocratie.

Et c'est justement parce que la laïcité figure au nombre de ces principes que la prise en considération des seules fêtes chrétiennes dans le calendrier républicain est choquante. Le

citoyen chrétien peut, sans avoir à prendre sur ses congés ou RTT, se rendre à l'église ou au temple le jour de ses fêtes religieuses. Le citoyen juif ou musulman ne le peut pas. Un étudiant chrétien n'a pas à craindre que la date de la rentrée universitaire ou des examens coïncide avec celle d'une fête importante. Un étudiant juif ou musulman, si. Jeune avocat, je me suis vu refuser au nom de la laïcité le report d'une affaire fixée à plaider le jour de kippour. Mais, à l'inverse, combien d'affaires ai-je plaidées face à des fresques religieuses ou des crucifix ornant d'anciennes salles d'audience dans lesquelles était rendue la justice républicaine...

Ce n'est pas contester la tradition chrétienne de notre pays que de considérer que la laïcité ne peut pas être à géométrie variable et justifier une rupture d'égalité entre les citoyens.

C'est au nom de ces principes et pour faire avancer la laïcité que doit être clairement posée l'alternative suivante : supprimer toutes les fêtes religieuses du calendrier républicain ou y intégrer celles des cultes israélite et musulman. Il n'est bien sûr pas question de demander que ces fêtes soient chômées, mais de faire en sorte que tous les citoyens sachent qu'elles existent, que la République les reconnaisse (sans avoir à les connaître) au même titre que les fêtes chrétiennes, et que ceux qui souhaitent les célébrer puissent le faire sans contrainte.

*Alain Jakubowicz est avocat, président du CRIF Rhône-Alpes.*

ARTICLE PARU DANS L'EDITION DU 06.06.03

**Comment un étranger pénétrant dans un espace est transformé en client ?**

entrant	<b>Le traitement de l'entrant</b>	accueillant
	<b>une frontière</b>	
	contrôle	
Marque de franchissement		signal auditif ou visuel
	préparation	
visualisation, repérage de la forme de l'accueil (directe ou file d'attente)		préparation comportementale à l'attitude d'accueil
	<b>un espace de rencontre</b>	
	rapprochement	
	signes de reconnaissance mutuelle	
qui servent de confirmation je suis bien là où je suis		qualification de l'entrant en client potentiel
	<b>une demande de service</b>	
	formulation	
expression		questionnement
	identification du "problème"	
acceptation		proposition d'un type de service
	<b>un espace de traitement</b>	
	déplacement vers les zones de services	

## Le script des échanges

<b>Séquences</b>	<b>Comportements</b>	<b>Manières, acteurs, difficultés, incidents</b>
<b>L'entrée</b>	<b>Visualisation/attitude</b>	
<b>L'ouverture</b>	<b>Rituel de salutation</b>	
<b>Le traitement</b>	<b>La requête</b>	
	<b>La réponse</b>	
	<b>Remerciements</b>	
<b>La clôture</b>	<b>Rituel de salutation</b>	
<b>La sortie</b>	<b>Visualisation/attitude</b>	

*D'après Traverso Véronique : Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle. In Langage et société, n° 95, mars 2001, pp. 5-31*



## Incidents de requêtes

Formes de requêtes	Comportements	Effets sur le serveur
L'absence totale de requête	Les personnes s'installent immédiatement sans aucun signe de « reconnaissances ».	Ressenti de disqualification
La sur-atténuation	Trop grande politesse. Cela peut aller jusqu'à une dépendance complète.	Absence de la moindre « autonomie ». Collant....
La requête « pure »	La demande exprimée à l'impératif immédiat, sans aucun signe d'accompagnement.	La situation vécue comme la plus méprisante, celle qui annule l'humanité...

*D'après Traverso Véronique : Interactions ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle. In Langage et société, n° 95, mars 2001, pp. 5-31*

### Ressources bibliographiques et autres

## **Erving Goffman**

- Erving Goffman, La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi. Les éditions de Minuit, 1973.
- *Erving GOFFMAN : propos sur Service et File d'attente. in " l'Ordre de l'interaction", in Les moments et leurs hommes, Le seuil/Minuit, 1988, pp. 221-229.*

## **Méthodologie**

Fustier, Michel , Pratique de la créativité, 1991, Formation permanente en sciences humaines  
Fustier, Michel, La résolution de problème, méthodologie de l'action, 1993, Formation permanente en sciences humaines

## **A propos du CDI**

Alain Picquetot (*Directeur du CRDP de l'académie d'Amiens, auteur de : Les clefs du quotidien, le professeur dans l'établissement scolaire, CRDP de Bourgogne, 2001.*)

*Extension du domaine de la lutte*, In EDUCATION & MANAGEMENT, juin 2002, pp. 48-52

Chapron Françoise : Les CDI (Centre de documentation et d'information) des lycées et collèges. Paris, PUF, 1999, 237p. Education et formation ; L'éducateur. Compte rendu par Christiane Etévé, INRP : in La Revue française de pédagogie, n° 132, juillet-août-septembre 2000, pp. 156-160.

## **Et sur le web**

Sur le site académique je m'occupe de plusieurs parties qui se trouvent dans la partie « Orientation »,

- Europe, Education, Formation
- Education à l'orientation
- Dans la partie « Formation des personnels » : :
  - Formation des professeurs principaux
  - Formation en IUFM

Mon site personnel dans lequel j'installe le matériel de formation que j'utilise et que je met à disposition des collègues formateurs.

<http://perso.club-internet.fr/bdesclau>