

# Analyse multimodale d'une activité professionnelle: l'utilisation des bons de commande dans un restaurant

**Renata GALATOLO**

Università di Bologna, Dipartimento di Discipline della Comunicazione,  
Via Azzo Gardino, 23, I-40122 Bologna  
renata.galatolo@unibo.it

**Véronique TRAVERSO**

ICAR UMR 5191 CNRS, Université Lyon II & ENS LSH, 15, Parvis René  
Descartes, BP 7000, F-69342 Lyon Cedex 07  
veronique.traverso@univ-lyon2.fr

In this paper, we analyze the organization of a collective activity in a professional setting: a restaurant kitchen. The analysis proceeds by examining the functions of order forms. The restaurant activity is dealt with as a situated activity system, i.e. as a set of heterogeneous elements- including persons as well as artifacts - brought together by the activity and by a socially organized distributed or common perception. The multimodal video data analysis makes it possible to examine in detail how participants integrate the order forms in local contextual configurations on which they rely in order to organize their activity.

**Key words:**

Activity System, coordination, multimodality, artifact, professional activity

## 1. Introduction

Cet article s'attache à l'analyse de la structuration de l'activité collective dans un cadre professionnel: la cuisine d'un restaurant. Si l'on dispose déjà de quelques analyses de l'activité de cuisiner dans le cadre d'études sur les artefacts cognitifs (cf. Conein & Jacopin, 1993), cette situation mérite encore largement l'attention des chercheurs. Elle présente la particularité d'être relativement simple si on la compare aux domaines sur lesquels se concentre une grande partie des recherches sur les situations de travail. Ces recherches (*Workplace Studies*) se caractérisent en effet par le choix d'analyser des situations technologiquement complexes (entre autres, les centres de coordination d'aéroports, Goodwin & Goodwin, 1996; Suchmann, 1993; les centres des appels d'urgence médicale, Whalen, 1995; Zimmermann, 1992; les salles de contrôle des transports urbains, Filippi & Theureau, 1993; Heath & Luff, 1996). L'intérêt pour les technologies, notamment informatiques, est à la base même de la naissance et de la définition de ce champ d'études (Luff, Hindmarsh & Heath, 2000: 12-13). L'analyse que nous proposons se différencie donc par la simplicité technologique du site professionnel étudié, mais elle partage avec ce champ d'étude l'intérêt pour l'analyse de

l'organisation située des activités de collaboration et pour le rôle que les objets et les artefacts y jouent.

L'importance des *Workplace Studies* réside non seulement dans l'étude de l'organisation du travail liée aux nouvelles technologies, mais aussi dans la conception de l'action qu'elles proposent. Ces études conçoivent la nature collective de l'action professionnelle, non comme le résultat de la somme des actions individuelles, mais comme un système soutenu par ses propres règles, qui apparaît lorsqu'on analyse les pratiques collectives et la façon dont elles structurent et expliquent les actions individuelles. La priorité du collectif sur l'individuel concerne aussi le plan cognitif, les *Workplace Studies* adoptant dans ce domaine une conception située et distribuée (Hutchins, 1995; Resnick, Salijo, Pontecorvo & Burge, 1997) des processus cognitifs<sup>1</sup>.

Notre approche partage aussi les choix méthodologiques de ces études: analyser des situations spontanées et naturelles, réaliser des enregistrements vidéo des données et procéder à une analyse détaillée des pratiques de coordination entre les participants à l'activité. Ces options méthodologiques révèlent la forte influence que l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle ont eue sur ce domaine.

L'activité de "faire la cuisine" ne pourrait pas être étudiée sans le recours à la vidéo, notamment du fait que la communication et la coordination n'y passent que secondairement par les échanges verbaux, ou du moins que les paroles échangées sont la plupart du temps totalement opaques hors contexte, c'est-à-dire si l'on ne dispose pas de l'ensemble de l'environnement contextuel qui leur donne sens: localisation spatiale des participants dans un site très précisément organisé, orientation des corps et des regards, gestes, objets manipulés, etc. Si cela est vrai pour toutes les situations interactionnelles, c'est d'autant plus central pour les lieux de travail, où la spécificité des buts et des instruments utilisés opacifie encore l'interprétation de la parole pour ceux qui n'ont pas accès à l'activité. C'est la raison pour laquelle de nombreux chercheurs travaillant sur l'interaction professionnelle évoquent la nécessité d'accompagner la collecte des données authentiques d'une enquête ethnographique, basée sur l'observation voire la participation (position de l'ethnométhodologie) ou sur la prise directe d'informations auprès des participants, c'est-à-dire la sollicitation, par le chercheur, d'une "verbalisation de l'activité"<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Pour une introduction aux études de la cognition située et distribuée, voir aussi Galatolo & Greco (2002).

<sup>2</sup> Méthodologie utilisée en France par les chercheurs de Langage & Travail (voir Boutet, Gardin & Lacoste, 1995). Voir aussi Fillietaz & Bronckart (2005) qui discutent les avantages et les limites de cette pratique méthodologique.

Dans cette étude, nous développons une approche globale de l'activité, en nous attachant à analyser ce qui se passe depuis le moment où la serveuse prend la commande du client à la table du restaurant jusqu'à celui où les plats confectionnés lui sont passés par les cuisinières. Pour aborder ces aspects de structuration de l'activité, nous nous sommes attachées à analyser l'utilisation d'un artefact qui joue un rôle central et continu dans l'organisation et la coordination: le bon de commande. Nous en suivrons le parcours depuis sa rédaction jusqu'à sa relégation une fois que les plats commandés sont prêts.

## **2. Analyse du travail et artefacts**

Notre analyse de l'utilisation des bons de commande nous conduit à étudier d'une part leur rôle structurant dans l'activité complexe du restaurant, et d'autre part la façon dont ils sont traduits en action, c'est-à-dire utilisés et continuellement re-structurés dans et par l'activité des participants.

### **2.1 Le système d'activité**

Nous aborderons l'activité du restaurant comme un système d'activité située (*situated activity system*, Goffman, 1961), c'est-à-dire comme un ensemble d'éléments de natures hétérogènes, qui sont intégrés par l'activité et par une perception socialement organisées.

Comme nous allons le voir, l'activité dans la cuisine prend place dans un cadre participatif complexe puisque qu'il est éclaté dans différents espaces, et repose sur des processus multimodaux dont l'accomplissement demande une compétence spécifique relativement au contexte.

L'approche du système de l'activité située telle que la définit Goodwin ("the range of phenomena implicated in the systematic accomplishment of a specific activity within a relevant setting", 1997: 15) a des implications analytiques importantes dont l'explicitation est indispensable pour comprendre l'analyse proposée ci-dessous.

#### **2.1.1 Focalisation sur l'activité collective**

L'analyse se concentre sur l'activité collective et elle ne considère l'activité individuelle qu'en fonction de l'activité plus globale dans laquelle elle s'inscrit. Dans l'activité de la cuisine, chaque participant est engagé dans un grand nombre de tâches. Pour chacun d'entre eux, il est possible de dégager la part de l'activité globale qui lui revient: servir, cuisiner, etc.

Cette part de l'activité globale que chacun assure possède bien sûr son organisation propre. On peut ainsi observer qu'elle s'organise en séquences d'activité qui se définissent en grande partie à partir des commandes

successives<sup>3</sup>. Ces séquences d'activité individuelles se développent en phases faisant elles-mêmes intervenir une succession d'étapes: l'activité d'une des cuisinières par exemple consiste à "cuisiner les plats chauds"; cette activité globale est structurée en séquences par les commandes successives qui indiquent de préparer certains plats. La préparation d'un plat comporte plusieurs phases d'activité, par exemple "cuisson des pâtes", faisant elles-mêmes intervenir des étapes, par exemple "faire chauffer l'eau" (voir 3.3).

Mais les activités individuelles s'organisent aussi en tant que contributions à l'activité globale (et aux séquences qui la composent), notamment en ce qu'elles projettent les phases et/ou les étapes à venir, portent les traces des phases et/ou étapes qui ont précédé et sont coordonnées très précisément aux autres activités individuelles qui se déroulent parallèlement (cf. 3.4).

Une autre conséquence de la focalisation sur l'ensemble du système plutôt que sur l'action des individus est la prise en compte, dans l'analyse, du rôle des acteurs humains mais aussi des artefacts, suivant leur importance pour l'explication du fonctionnement du système.

### 2.1.2 Analyse multimodale des données

La focalisation sur le système de l'activité demande la prise en compte des différentes ressources sémiotiques utilisées par les participants. La récente tradition d'étude multimodale de l'interaction (Goodwin, 2000; Goodwin, Goodwin & Yaeger-Dror, 2002; Stivers & Sidnell, 2005) pose comme objet de l'analyse l'ensemble des phénomènes qui composent l'activité: composantes langagières et composantes gestuelles (gestes proprement dits, mais aussi manipulations d'objets, postures, orientations des corps dans l'espace, etc.). Ces recherches ont montré combien la compréhension du fonctionnement de l'activité, lorsque le langage verbal n'est plus considéré comme central, se modifie. Même en dehors des contextes hautement techniques ou technologiques, différentes études ont montré comment l'analyse multimodale de situations bien connues vient modifier les descriptions habituellement proposées: la séquence de paiement et de mise à disposition du produit (Filliettaz, 2001, 2002) et la requête (Traverso, à paraître a) dans des commerces, la réalisation des transitions dans des réunions de recherche (Mondada & Traverso, 2005) ou de conception (Bruxelles & Traverso, 2006; Traverso, à paraître b; Bruxelles, Greco & Mondada, à paraître).

De plus, dans la situation que nous analysons ici, comme dans les commerces par exemple, la modalité verbale n'est pas dominante sur les autres.

---

<sup>3</sup> Du moins dans la partie du travail qui nous occupera: nos données ne contiennent pas, en effet, la mise en route et le rangement de la cuisine en début et fin de service.

### 2.1.3 Une conception dynamique du contexte

La focalisation sur l'activité collective et sur les ressources utilisées pour son accomplissement nous a conduites à aborder le contexte de manière dynamique. L'analyse détaillée des données montre que le contexte pertinent pour l'activité, qu'il soit physique, social ou culturel, n'est pas fixe ni prédéfini, mais au contraire évolutif. L'étude de l'activité ne peut donc se suffire d'observer comment les participants utilisent par exemple le site et ses objets, mais doit examiner comment ils mettent en place, de façon continue, des *configurations contextuelles* (Goodwin, 2000) locales partagées, grâce auxquelles ils organisent l'activité collective. Pour l'analyste, il s'agit d'identifier comment ces configurations momentanées sont mises en place.

Cette conception dynamique du contexte et de la relation texte<sup>4</sup>/contexte impliquant leur détermination réciproque (Heritage, 1984; Duranti & Goodwin, 1992) appartient originellement à la tradition ethnométhodologique et à celle de l'analyse conversationnelle, mais elle est aussi partagée par d'autres approches, telles que la sociolinguistique de Gumperz (1982a et b, 1992a) et la *critical discourse analysis* (Wodak, 1995; Iedema & Wodak, 1999).

## 2.2 Les bons de commande dans le système d'activité

L'activité qui se déroule dans la cuisine du restaurant fait intervenir de nombreux artefacts manipulables et cognitifs (Norman, 1991; 1993) qui ont à la fois la fonction de ressource et de contrainte pour l'activité.

Notre choix de concentrer l'analyse sur l'utilisation des bons de commande est dû au fait qu'ils interviennent au niveau de la structuration du système de l'activité. L'étude sera conduite en observant les moments où une forme ou une autre d'utilisation des bons de commande conduit à ce que les séquences d'activité individuelles des différents participants se rejoignent d'une manière ou d'une autre. Nous chercherons à identifier les configurations contextuelles locales que les participants mettent en place à ces moments-là pour rendre ce qui se passe dans une séquence d'activité de l'un d'entre eux localement pertinent pour l'activité des autres, et les procédés qu'ils utilisent dans ce but.

Outre leur rôle central dans l'organisation de l'activité, les bons de commande sont aussi des objets intéressants dans la mesure où ils font intervenir plusieurs systèmes sémiotiques, tant dans leur confection que dans leur utilisation: l'écrit, puisqu'il s'agit de listes écrites présentées selon une certaine organisation spatiale; différentes formes de lecture (lecture silencieuse pour

---

<sup>4</sup> "Texte" est pris ici pour désigner le deuxième pôle de cette opposition classique entre ce qui est interne à l'activité, à l'interaction ou au texte et ce qui lui est externe, opposition qui est remise en question par l'approche développée ici (voir Schegloff qui traite cette question à travers ce qu'il appelle le "paradoxe de la proximité", *paradox of proximateness*, 1992: 197).

soi, lecture silencieuse rendue pertinente pour les autres; lecture oralisée sous forme d'annonce; lecture oralisée en vue d'une vérification, d'une récapitulation, etc.); les différentes modalités (verbales, orales et gestuelles) que les participants utilisent pour se référer aux bons et les différentes façons de les manipuler et de les exposer.

L'utilisation des bons n'est évidemment pas isolée du reste de l'environnement de travail. Ainsi par exemple, lors des phases de vérification de l'avancée de l'activité, les participants utilisent les bons conjointement avec d'autres ressources disponibles (par exemple la localisation des autres participants dans l'espace du restaurant, l'action qu'ils sont en train de faire, etc.).

### 2.3 *Objectifs de l'analyse*

L'analyse vise à montrer la fonction structurante des bons de commande pour l'ensemble de l'activité. La description détaillée des données permettra de mettre en évidence, à travers l'identification des configurations locales de l'interaction dans lesquelles les bons interviennent, l'utilisation effective de cet artefact et comment elle change au cours de l'activité. L'artefact "bon de commande" est ainsi analysé dans sa structure textuelle (la disposition des différentes entrées sur la feuille), par rapport à la façon dont il est exposé (sur le panneau des commandes), ou en fonction de ce que les participants en font.

Les différents phénomènes pertinents dans ces configurations ne peuvent être déterminés à priori, ils seront établis pour chaque exemple en fonction des exigences analytiques (ceci explique que la transcription de certains extraits ne concerne que les aspects verbaux, alors que celle d'autres extraits intègre la description des gestes)<sup>5</sup>. Cependant, comme nous l'avons dit ci-dessus, certains d'entre eux sont particulièrement récurrents, notamment les phénomènes de lecture (le terme étant pris au sens large), d'agencement des bons et de référence aux bons. Nous utilisons la notion de "traduction multimodale" pour désigner les opérations faisant entrer le bon (sa lecture, son emplacement, etc.), dans une configuration contextuelle particulière, en partant de l'idée que l'objet relevant en lui-même de certaines modalités (l'objet physique, la langue écrite – un système de codification et d'abréviations propre au restaurant –, la disposition spatiale sur la feuille) prend vie dans l'activité en étant transféré dans d'autres modalités (par exemple, ce qui est écrit sur le bon est lu).

---

<sup>5</sup> En suivant Kendon (1990), nous intégrons dans "geste" l'ensemble des phénomènes tels que les regards, les postures, les placements dans l'espace et, bien sûr, les gestes.

### 3. Premières observations sur l'organisation du restaurant et de l'activité

Les enregistrements ont été réalisés dans un restaurant italien situé au bord de la mer, qui sert environ 25 clients assis à la fois et qui vend aussi des plats à emporter. Les données concernent plus précisément l'activité de préparation des plats à l'heure de midi, pendant quatre jours, au moment de la pleine saison. Nous commencerons par une présentation succincte de l'organisation spatiale du restaurant, et de la façon dont les bons de commande sont confectionnés et transitent d'un espace à l'autre.

#### 3.1 Plan du site

La figure 1 montre les différents espaces concernés: la terrasse où se trouvent les tables et où la serveuse prend la commande; le bar que la serveuse traverse pour venir apporter les commandes; la cuisine dans laquelle se situe le passe-plats (1) qui permet aux cuisinières de passer les plats une fois qu'ils sont confectionnés. Les bons de commande sont suspendus à côté du passe-plats (2).

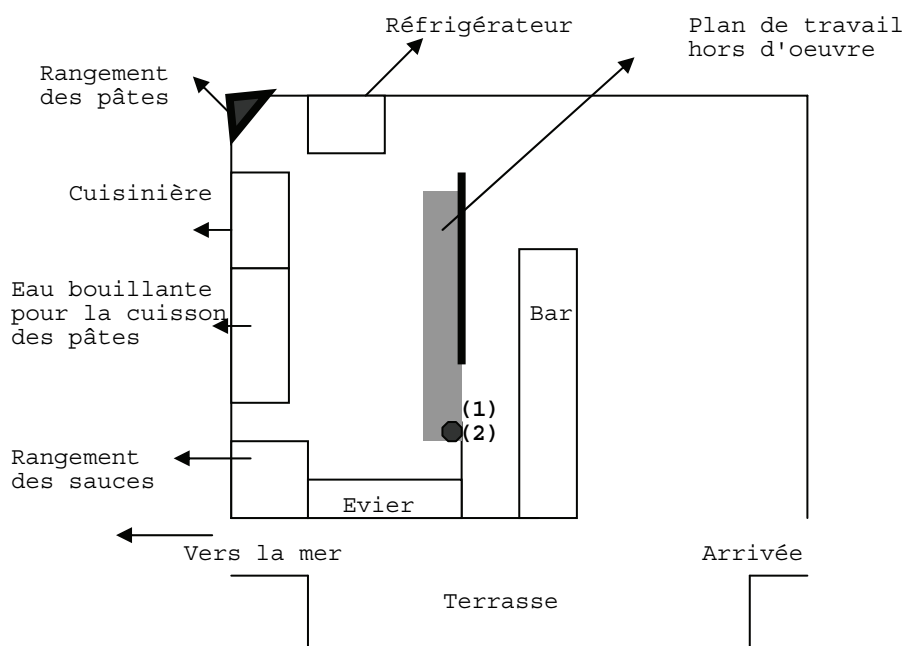


Fig. 1: Représentation simplifiée de la cuisine du restaurant

(1) Passe-plats; (2) Commandes écrites suspendues

#### 3.2 Description générale de l'activité

La serveuse prend les commandes aux tables et les inscrit sur le bon de commande, puis elle annonce les commandes à destination des cuisinières, soit à haute voix depuis le bar à travers le passe-plats (1, figure 1), soit en entrant dans la cuisine. Dans la cuisine, elle accroche le bon de commande à l'emplacement prévu à cet effet (2, figure 1). Une fois que la commande a été

communiquée aux cuisinières, ces dernières commencent la préparation des plats. Les deux cuisinières ont des rôles et des tâches différents. La chef cuisinière (Lina) prépare les "premiers plats", c'est-à-dire les pâtes, donc les plats chauds et l'aide cuisinière (Ale) prépare les entrées (*antipasti*) et les salades, c'est-à-dire les plats froids. Elles partagent un espace étroit qui est organisé en deux parties complémentaires: le côté gauche de la cuisine, où la chef cuisinière prépare les plats chauds et où se trouvent le fourneau, la friteuse et les bacs de cuisson des pâtes et, en face, sur le côté droit, le plan de travail où l'aide cuisinière prépare les *antipasti* et les salades.

Une fois que les plats sont prêts, la chef cuisinière ou, plus souvent, l'aide cuisinière qui travaille à côté du passe-plats, annonce que les plats sont prêts et elle les passe à la serveuse.

Le trajet des bons de commande, depuis leur confection jusqu'à ce qu'ils soient relégués, va de la terrasse à la cuisine. En chemin, comme nous allons le voir, ils se démultiplient (puisque une copie est conservée au bar), ils sont agencés successivement de différentes manières dans l'espace les uns par rapport aux autres et ils sont utilisés de façon récurrente par les différents participants à différentes fins.

### 3.3 *Les différentes séquences d'activité*

Au cours de leur parcours, les bons interviennent dans différentes séquences d'activité qui correspondent à la part prise par chacun des participants, ou type de participants, dans l'activité globale<sup>6</sup>.

La séquence d'activité de la serveuse comporte les étapes suivantes: "prise de la commande à la table et rédaction du bon" – "annonce à la cuisine et suspension du bon à l'endroit prévu" – "récupération des plats" – "service". En fait, pendant la confection des plats, les bons restent une référence pour la serveuse qui y revient de temps à autres, à différentes fins.

La séquence d'activité des cuisinières commence avec l'annonce de la commande et se termine au moment où les plats sont passés à la serveuse. Les bons y jouent un rôle complexe et continu.

### 3.4 *Séquences d'activité individuelles et système de l'activité*

Les séquences d'activités se composent de phases successives qui se distinguent par leur caractère plus ou moins individuel<sup>7</sup>. Dans celle de la serveuse, la dimension collective entre en jeu au moment de la

---

<sup>6</sup> Nous ne caractérisons pas ici la macro séquence d'action du client, du fait que les données ne concernent pas la salle du restaurant ou la terrasse.

<sup>7</sup> Sur les passages de l'action individuelle à l'action collective dans ce même corpus, voir Galatolo & Traverso (à paraître).



communication de la commande aux cuisinières, quand la serveuse entre dans la cuisine. Les cuisinières, elles, au cours de la préparation des plats, développent des séquences d'activité parallèles et autonomes (plats chauds, plats froids). Elles doivent nécessairement se coordonner à certains moments pour que le service fonctionne. Nous allons observer comment les bons interviennent dans cette coordination.

Pour la description du système de l'activité, l'analyse se focalise sur les contributions des individus qui sont pertinentes pour le fonctionnement collectif, c'est-à-dire celles qui sont traitées comme pertinentes par les autres participants. Ce sont donc les moments où chacun prend en charge le comportement des autres dans le but de se coordonner pour optimiser le résultat qui nous intéressent.

En alternative, il serait possible de décrire l'activité individuelle des cuisinières et/ou des serveurs en montrant les différentes phases qui la composent. Par exemple, l'activité de préparation d'un plat de pâtes de la part de Lina comprend les étapes suivantes: L prend les pâtes, les met dans l'eau. Pendant que les pâtes cuisent, L réchauffe la sauce. Une fois les pâtes cuites, L met les pâtes dans la poêle avec la sauce et elle fait cuire le tout. Une fois la cuisson achevée, L (ou A) dresse les pâtes dans l'assiette. Tout ce qui se passe dans cette séquence d'activité n'est pas nécessairement significatif pour l'analyse de l'activité collective dans la cuisine. Il y a certaines étapes dont l'importance reste tout à fait limitée à l'activité individuelle. Il peut arriver cependant que l'une d'entre elles devienne pertinente pour l'activité collective:

**Extrait 1 [00:28:18-00:28:30, ligne 553].**

F: Francesco, serveur qui s'occupe des plats à emporter; I: Ilenia, la serveuse; L: Lina, chef cuisinière; A: Ale, aide cuisinière

1. F: **e::: quanto c'avrà quella 'omanda lì**  
*e: combien de temps il faut pour ce bon de commande là*
2. **dei tre primi diversi↑**  
*des trois premier plats différents↑*
3. I: **quale↑**  
*lequel↑*
4. F: **[un quarto d'ora**  
*[un quart d'heure*
5. A: **[sto facendo i tavoli ora.**  
*[je suis en train de faire les tables maintenant.*
6. L: **ragazzi stiamo mandando la sala.**  
*les enfants on est en train d'envoyer les plats pour la salle.*
7. I: **(hanno mandato::) ora una valang-**  
*(ils ont envoyé) maintenant une avalan-*
8. L: **un attimo arrivano anche quelli. (0.7) fammi**  
*un moment ils arrivent ceux-là aussi. (0.7) laisse-moi*
9. **liberare le vasche e ti mando anche quelli.**  
*libérer les bacs de cuisson et je t'envoie ceux-là aussi.*

Dans cet extrait, le serveur qui s'occupe des plats à emporter demande quand la commande des "trois premiers plats différents" sera prête (lignes 1 et 2). Il

obtient plusieurs réactions de la part des autres participants, dont une réponse de Lina, aux lignes 8 et 9, où elle donne la raison du délai: pour pouvoir faire les plats que F demande, elle doit libérer les paniers de cuisson des pâtes. Dans sa réponse, Lina justifie le délai dans la préparation des plats en explicitant une contrainte qui conditionne son activité. En cas de bonne coordination, cet aspect de l'activité de Lina serait resté significatif et pertinent pour elle seule et il n'aurait pas atteint le niveau du système de l'activité.

A défaut d'accidents, pour que l'aide cuisinière puisse coordonner son activité avec celle de Lina, il lui suffit de savoir quel plat de pâtes Lina est en train de préparer, pour établir à quel bon de commande Lina se réfère et préparer les plats froids correspondants. Ale n'a pas besoin de suivre précisément toutes les étapes de la préparation des pâtes par Lina, mais elle doit savoir quand Lina atteint l'étape finale de la préparation pour pouvoir envoyer les plats chauds et les plats froids simultanément.

Les phases et les étapes composant les séquences d'activités peuvent être plus ou moins significatives pour les autres participants. Les participants doivent néanmoins partager la significativité de celles à partir desquelles ils doivent se coordonner.

#### 4. Les bons de commande

Les bons de commande transitent à travers les différents espaces (la terrasse, le bar, la cuisine) et parmi tous les employés du restaurant (les serveurs et les cuisinières), et ils interviennent dans les séquences d'activité de tous.

##### 4.1 *La structure du bon de commande en tant qu'objet physique*

Chaque bon de commande se réfère à une table différente. Il présente une organisation verticale. La première ligne est occupée par l'indication du nombre de personnes (*coperti* en italien) et, dans le cas des clients habituels, par le nom du client (cadres prévus sur le bon lui-même, cf. figure 2)<sup>8</sup>. La structure de ce qui suit est organisée de la manière suivante:

Entrées  
Premiers plats (pâtes)  
Plats principaux  
Desserts

La séquence standard n'est pas pré-imprimée sur les bons et la serveuse écrit seulement les plats qui sont effectivement commandés. Ainsi, il est possible

---

<sup>8</sup> Les bons de commande pour les plats à emporter ont un format différent des bons de commande pour le service à table. Dans l'analyse qu'on propose on s'occupe seulement de ces derniers.

d'avoir des bons de commande où seulement des entrées ou bien seulement des premiers plats sont mentionnés.

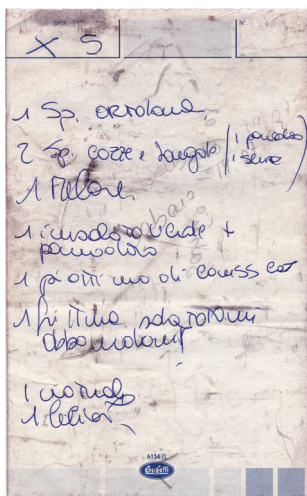


Fig 2: Le bon de commande

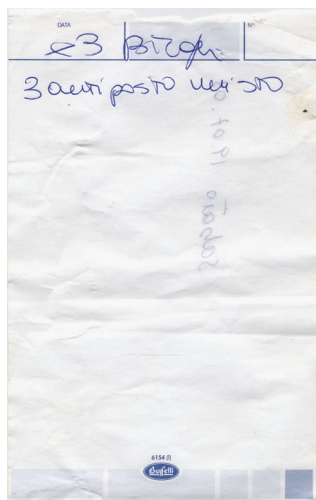


Fig. 3: Bon de commande qui contient seulement trois antipasti

Les boissons commandées peuvent être notées sur le bon de commande qui arrivera dans la cuisine ou la serveuse peut les écrire sur la copie qui reste au bar.

#### 4.2 Confection et fonctions multiples du bon

La serveuse rédige le bon de commande au moment où elle prend la commande dans la salle. Le bon n'est pourtant pas une représentation fidèle de l'activité "prendre la commande". En effet, pendant qu'elle parle avec le client et qu'elle rédige le bon, la serveuse peut l'ajuster en ajoutant par exemple des entrées en haut de la feuille ("à leur place"), même si le client les a commandées après les plats principaux. Au cours de la rédaction du bon, la serveuse agit de façon à ce qu'il représente correctement l'ordre chronologique de la préparation et du service.

Les fonctions des bons sont différentes selon les participants.

Ils sont utilisés comme aide mémoire par les serveurs, qui en gardent une copie à la caisse qu'ils peuvent consulter aisément et qui leur sert au moment de l'addition. À la fin du service, la copie des serveurs est différente de celle qui se trouve dans la cuisine, puisque les serveurs ajoutent sur la leur les commandes de produits qu'ils apportent directement aux tables (par exemple les boissons apportées pendant la consommation du repas).

Ils fonctionnent comme des instructions pour les cuisinières qui les consultent pendant la préparation des plats (dans les vidéos on voit souvent qu'elles s'arrêtent devant le panneau sur lequel les bons de commande sont accrochés et qu'elles le lisent silencieusement ou à haute voix).

On peut également souligner que la partie finale du bon, consacrée aux commandes de boissons, constitue une information qui n'est pertinente que pour la serveuse puisque c'est elle qui apporte les boissons aux tables. C'est une information qui a la seule fonction d'aide mémoire puisqu'elle ne se transforme pas en instruction pour d'autres participants.

Le bon de commande est ainsi un document écrit dont les différentes parties ont un statut différent et une fonction différente: il représente l'ordre chronologique de certaines des phases de l'activité globale du restaurant et il a la double fonction d'aide mémoire et d'instruction pour différents participants à l'activité. Il s'agit d'un artefact cognitif (Norman, 1993) dont la matérialité reste la même au cours de l'activité, tandis que la fonction change selon la phase de l'activité et les participants, grâce à l'utilisation sélective qu'ils en font. Chaque participant utilise seulement les informations qui sont pertinentes pour son activité.

#### 4.3 Une première forme de traduction du bon de commande: l'annonce à haute voix

Après avoir servi d'aide mémoire à la serveuse, le bon de commande est le moyen de transmission de la commande aux cuisinières. Souvent, la serveuse annonce à haute voix la commande avant ou en même temps qu'elle accroche le bon:

##### Extrait 2 [00:03:39, ligne 70]<sup>9</sup>

1. I: *\*bimbe,\**  
*les filles*  
*\*prononcé hors champ*  
00.03.40 *\*\*I entre dans la cuisine en feuilletant le carnet de bons*
2. (0.5)
3. *\*(fai) due antipasti misti dopo*  
*tu fais deux antipasti mixtes après*  
*\*I traverse la cuisine en restant du côté du plan de travail*
- 00.03.42 4. *\*\*va due spaghet\*\*\*ti del pescatore*  
*c'est la commande des deux spaghetti del pescatore*  
*\*\*I déchire la feuille du bon*  
*\*\*\*I se penche en avant vers le panneau des bons et l'accroche*
5. *c'ho tutte \*le 'omande ( che mi bu\*\* )*  
*j'ai tous les bons (qui me bu)*  
*\*I recule tout en continuant à regarder en direction du panneau*  
00.03.44 *\*\*I se retourne et sort de la cuisine*

<sup>9</sup> Dans la traduction des exemples, nous avons laissé les noms de plats (ou de catégories de plats comme *antipasti*) en italien, en modifiant parfois le nombre, lorsque l'usage français est établi, par exemple "uno spaghetti", "un spaghetti".

Dans cet extrait, l'annonce coïncide avec l'entrée et la sortie de la serveuse de la cuisine. Elle entre pour communiquer aux cuisinières le contenu de la commande et pour accrocher le bon au panneau, et elle sort aussitôt, pour retourner dans la salle. Dans l'extrait, elle demande l'attention des cuisinières à partir du couloir qui relie la cuisine et le bar. Elle les appelle, "bimbe" (ligne 1) avant d'être arrivée dans la cuisine et, une fois entrée, elle annonce à haute voix ce que les cuisinières doivent préparer ("fai due antipasti misti dopo va due spaghetti del pescatore", "tu fais deux *antipasti* mixtes après c'est la commande des deux *spaghetti del pescatore*", lignes 3 et 4). Son annonce comporte une indication temporelle (le "dopo" à la ligne 3), qui transmet à l'oral ce que l'organisation spatiale des inscriptions sur le bon indique.

La fonction de cette annonce semble être d'optimiser le temps puisqu'elle permet de mettre les cuisinières immédiatement au courant de ce qu'elles doivent faire sans qu'elles aient à interrompre leur activité. Non seulement elles sont ainsi immédiatement informées, mais elles ont aussi l'opportunité de traduire immédiatement la commande en action dans le cas où ça serait avantageux pour leur activité en cours: si, au moment de l'annonce, la cuisinière est en train de mettre des pâtes à cuire et que la commande contient des plats de pâtes de la même sorte, elle peut immédiatement en ajouter et gagner ainsi du temps sur la cuisson, ce qui se traduira en une attente moins longue pour le client.

L'annonce à haute voix du texte écrit est ainsi un moyen d'anticiper son intégration, en tant que artefact cognitif et non pas en tant qu'objet physique, dans le système de l'activité. Si la serveuse se limitait à accrocher le bon, sans énoncer son contenu, le bon serait déjà physiquement présent sur le site de l'activité, mais il n'exercerait pas sa fonction d'artefact cognitif avant qu'une des deux cuisinières l'ait lu.

#### 4.4 *Bons de commande et préparation des plats*

Une fois accrochés au panneau dans la cuisine, les bons sont utilisés par les cuisinières pour se coordonner dans la préparation des plats chauds et froids en fonction du service.

Compte tenu de l'importance des commandes dans l'organisation générale de l'activité et de leur fonction de repère dans ses différentes phases, on pourrait imaginer que les cuisinières préparent les plats table après table, chaque bon correspondant donc en quelque sorte à une unité discrète de l'activité. C'est effectivement le cas au début du service, lorsque l'activité est encore relativement calme. À ce moment-là, les participants se réfèrent aux plats à préparer en utilisant l'unité "table":

**Extrait 3**

0.11.03 I: allora possono andare anche i primi del primo tavolo  
 alors on peut apporter aussi les premiers (plats) de la  
 première table

La serveuse se réfère aux plats qui peuvent être apportés en utilisant l'unité "table" (*primo tavolo*, première table), correspondant à un bon de commande. Plus tard, quand le travail s'intensifie, les unités "table", en tant que bons de commande correspondants, ne sont plus mentionnées.

## 4.4.1 La référence aux bons au cours de l'activité dans la cuisine

Une des premières formes de traduction des commandes en action est représentée par la manière dont les participants s'y réfèrent. Comme on l'a dit, dans le texte écrit des commandes, le système d'identification (première ligne) est tout simplement celui du nombre des personnes assises et, dans le cas des clients habituels, le nom du client. Ni les bons, ni les tables n'ont de système de numérotation. Les participants se réfèrent aux bons en disant tout simplement les premiers plats (pâtes) qu'ils contiennent:

**Extrait 4 [00:25:16-00:25:23, ligne 475]**

1. F: Ale! ( ) una comanda da portare via  
*Ale! ( ) une commande à emporter*
2. qui a c'ha tre primi=diversi (1) la penna  
*ici à elle a trois premiers (plats) différents (1) la penna*
3. scampi e trevigia::no,  
*scampi et trevigia::no,*

**Extrait 5 [00:32:23-00:32:33, lignes 662- 666]**

1. I: uno spaghetto e↑  
*un spaghetti eh↑*
2. \*(4.0)
3. \*L est devant le fourneau, elle tourne la tête vers
4. la droite et interrompt son activité
- 00.32.28 5. L se retourne en direction du panneau des commandes
6. I: +\*c'ho uno spaghetto=  
*j'ai un spaghetti=*
7. +I montre un bon
- 00.32.29 8. \*L lit les commandes sur le panneau de loin
9. L: =no::n è quello io sto facendo la  
*=ce n'est pas celui-là je suis en train de faire la*
10. pe:nna e il taglioli\*no.  
*penna et le tagliolino.*
- 00.32.34 11. \*L commence à se retourner vers
12. le fourneau

Dans les extraits 4 et 5, les participants se réfèrent aux commandes en mentionnant les premiers plats qu'elles contiennent. En 4, le serveur désigne la commande dont il est en train de parler comme celle "qui a trois premiers plats différents" ("che c'ha tre primi diversi"), à la ligne 2.

Dans l'extrait 5, la serveuse se trouve dans la cuisine pour vérifier si tous les plats qu'elle attend sont en cours de préparation. L'extrait se réfère au moment où la chef cuisinière s'aperçoit qu'elle n'a pas fait un plat de *spaghetti*

*alla totanata* que la serveuse lui avait demandé. Le moment de prise de conscience du problème correspond à la pause pendant laquelle L s'arrête complètement et fixe le fourneau à droite (ligne 2), où un plat de calamars et de grosses crevettes est en train de cuire. Elle a mal compris et elle a préparé ce plat à la place d'un plat de spaghetti au calamar. La serveuse lui a signalé l'erreur avec une hétéro-réparation à la ligne 1 ("uno spaghetti e\_", "un spaghetti eh↑"). L se retourne alors vers les commandes pour vérifier ce que I vient de lui dire et de lui montrer en pointant vers la commande problématique (ligne 7). C'est au moment où la référence à la commande s'éclaircit, grâce au geste désignateur de I, que les participantes résolvent le malentendu. Dans sa réplique (lignes 9 et 10), L explique à I qu'elle n'est pas en train de préparer la commande de *spaghetti alla totanata* ("non è quello", "ce n'est pas celui-là") mais celle de la *penna* et du *tagliolino* ("io sto facendo la penna e il tagliolino"). Ce qui est intéressant pour notre analyse est le fait que L continue à se référer aux commandes, tout en les lisant, en mentionnant les plats de pâtes qu'elles contiennent. I et L regardent toutes les deux les commandes et discutent à leur propos sans jamais les nommer en tant que telles, mais en utilisant toujours les premiers plats comme indices des commandes qui les contiennent.

La stabilité de cette modalité de référence aux commandes au cours du service et d'un participant à l'autre indique une hiérarchie entre les différents types des plats: les pâtes, c'est-à-dire les plats chauds, ayant une priorité sur les plats froids. La préparation des pâtes semble recevoir une attention particulière qui peut être expliquée par les contraintes dues à la structure des outils électroménagers (nombre de paniers pour cuire les pâtes) et aux nécessités du service (une fois prêt, un plat de pâtes ne peut pas attendre, il doit être immédiatement servi).

#### 4.4.2 De la structure diachronique des commandes à la structure synchronique de la préparation

La façon dont la chef cuisinière organise la préparation des plats de pâtes ne respecte pas la structure des commandes. Elle ne prépare pas une commande à la fois, mais, selon les nécessités du moment, elle prépare simultanément les pâtes de plusieurs commandes: elle peut, par exemple, unifier les spaghetti demandés par différentes tables pour en simplifier la préparation. Cela apparaît dans l'extrait suivant:

##### Extrait 6 [0:29:12-0:29:25, ligne 583]

1. I:     \*[**cosa c'hai ora**,  
          *[qu'est-ce que tu as maintenant,*  
          \*I est placée devant le panneau des commandes et elle  
          regarde en direction du panneau
2. I:     **cosa mi \*dai**↑  
          *qu'est-ce que tu me donnes*↑  
          \*I tourne le tête en direction de L

3. L: **scampi tre\*visano tagliolino: penna**  
*scampi trevisano tagliolino penna*  
 \*I retourne la tête en direction des commandes
4. I: **tagliolino↑**  
*tagliolino↑*
5. \* (0.7)  
 \*I continue à regarder en direction des commandes
6. I: **anche i \*due del pescatore\*\*mi dai↑**  
*tu me donnes aussi les deux del pescatore↑*  
 \* I se retourne vers Lina  
 \*\*I se retourne vers les commandes
7. **\*\*[lascio**  
 [je laisse  
 \*\*L se dirige vers les commandes
8. L: **\*[le prime due comande ti mando.**  
 [je t'envoie les deux premières commandes.  
 \*L pointe le panneau des commandes
9. I: **ok allora:: ( ) gli spaghetti**  
*ok alors:: ( ) les spaghetti*

Ici, Ilenia demande à Lina ce qui est prêt (lignes 1 et 2). L répond en énonçant d'abord la liste des premiers plats qu'elle est en train de préparer (ligne 3) et quand la serveuse demande un éclaircissement (lignes 4 et 6), L, en regardant le panneau des commandes, traduit la liste en "le due prime comande ti mando" "je t'envoie les deux premières commandes" (ligne 8). Il est évident qu'elle prépare les premiers plats des deux commandes en même temps. Cette stratégie de regroupement lui permet non seulement de gagner du temps mais aussi de limiter la répétition d'une même action, par exemple, de mélanger les spaghetti avec une même sauce une fois plutôt que deux ou trois fois.

Si cette réorganisation est effectuée par Lina, la façon dont les bons sont disposés sur le panneau anticipe cette réorganisation et la facilite. En effet, les bons de commande sont accrochés sur le panneau les uns à côté des autres de façon que les cuisinières aient accès à plusieurs bons en même temps.



Fig. 4: Disposition des bons sur le panneau

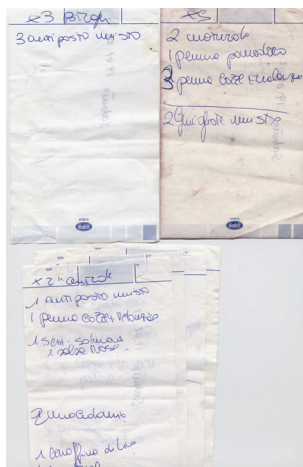


Fig. 5: Disposition des bons sur le panneau pendant la préparation et après



Les bons de commande sont étalés sur le panneau (figure 4) et cela facilite la tâche de la chef cuisinière qui doit calculer le nombre de premiers plats (répartis sur les différents bons, chacun correspondant à une table) à préparer à la fois. On voit aussi dans la figure 5, comment les cuisinières déplacent les bons au fur et à mesure que le service avance. Une fois la commande complètement exécutée, le bon est empilé sur ceux qui ont déjà été faits (partie basse de l'image). La disposition des bons de commandes côte à côte sur le panneau est ainsi un support de facilitation pour le regroupement des plats que Lina doit accomplir et, en même temps, une représentation de cette activité. Une fois la commande complètement exécutée, elle peut être empilée sur les autres qui ont déjà été terminées. Le passage de l'étalage des commandes sur le panneau à la pile des commandes, une fois les commandes exécutées, représente de manière très efficace la nature temporaire de la synchronisation de l'activité. Une fois accomplie, elle est immédiatement ramenée aux unités originelles, les unités discrètes et séquentielles correspondant aux commandes individuelles.

L'annonce des premiers plats que la serveuse fait en entrant dans la cuisine facilite la structuration de l'activité de Lina (la cuisson des pâtes), structuration qui ne correspond pas à la structure des commandes, mais que Lina met en place à partir des commandes et qui est déjà esquissée par la façon d'accrocher les bons.

#### 4.4.3 Une autre forme d'annonce

Pendant la préparation des plats, l'organisation verticale et diachronique des bons de commande singuliers est transformée en une organisation horizontale basée sur leur regroupement. Cette synchronisation de l'activité, tout à fait temporaire, est structurée par Lina sur la base des nécessités du service et des contraintes liées aux outils électroménagers et facilitée par la disposition des commandes côte à côte sur le panneau.

Pendant la préparation des plats, Lina dit très souvent, à haute voix, les noms des plats qu'elle est en train de préparer. Ce genre d'annonce semble avoir la fonction de rendre publique la façon dont elle gère les commandes en les regroupant, pour que les autres puissent se coordonner avec elle:

##### Extrait 7 [00.26.28-00.27.20, lignes 510-532]

1. A: *\*ti manca un ant- un anti[pasto (ai tavoli)↑*  
*il te manque un ant-un antipasti (aux table) ↑*  
*\*A fait glisser un plat à travers la fenêtre interne*
2. I: *[si:: dammi un piattino*  
*[oui donne-moi une petite*  
*assiette*
3. *vuoto.*  
*vide.*
4. *(1.0)*
5. L: *\*allora qui c'ho,*  
*alors ici j'ai,*

- 0.26.31 \*A se baisse pour prendre une assiette
6. I: **Andrea è qui è**  
*Andrea c'est ici eh*
7. (0.\*5)
- 0.26.34 \*L soulève le bras gauche et pointe en direction du panneau des commandes tout en continuant à regarder devant elle
8. L: **due pes\*\*cato::ri, (2.5) due pescato::ri, un**  
*deux pescatori, (2.5) deux pescatori, un*
9. **taglioli::no, (1.\*8) allora vediamo un po'.**  
*tagliolino, (1.8) alors voyons un peu.*
- 0.26.43 \*A se positionne devant le panneau des commandes
10. (3.8)
11. L: **°e una scampi e trevigiana°.**  
*et une scampi et trevigiana.*
12. (3.0)
13. A: **(te, te gli) spaghet-**  
*(toi, toi les) spaghet-*
14. (2.0)
15. A: **tutti ora, tutti ora.**  
*tous maintenant, tous maintenant.*
16. (1.8)
17. L: **allora, QUE↑STO.**  
*alors, CELUI-CI.*
18. (7.\*0)
- 0.27.08 \*A prend une assiette en plastique sur l'étagère tout en continuant à regarder en direction du panneau des commandes
19. L: **questo, (3.0) questo,**  
*celui-ci, (3.0) celui-ci,*
20. A: **\*ila 'ui son da ( ri)nare le insalate↑**  
*ila<sup>10</sup> ici est-ce qu'elles sont à (ri) nare les salades↑*
- 0.27.14 \*A se penche vers le panneau, prend une commande et la passe à la serveuse à travers la fenêtre interne
- 21 I: **sì, devono (rinare). ( ) posso**  
*oui, elles doivent (rinare). ( ) je peux les*
22. **darli a tutti i primi,**  
*donner à tout le monde les premiers (plats),*
23. **bimbi.**  
*les enfants.*

Dans l'extrait 7, pendant qu'elle fait cuire des pâtes, Lina énonce les noms des plats qu'elle prépare "alors ici j'ai deux pescatori", "allora qui c'ho due pescato::ri..." (lignes 5, 8). Juste avant d'énoncer le nom "pescatori", elle pointe vers le panneau des commandes, tout en restant tournée vers le fourneau. Son geste, qui commence immédiatement avant qu'elle prononce le mot "due" (pendant la pause, ligne 7) et se termine avec le mot "pescatori" (dans la transcription, le retour du bras en position de repos est indiqué par le symbole \*\* à la ligne 8), a la fonction d'évoquer les commandes comme élément pertinent pour comprendre ce qui se passe et pour interpréter ce qu'elle dit. Comme dans d'autres occasions, Lina se réfère aux commandes en disant les noms des plats qu'elles contiennent, et cet acte de référence est

---

<sup>10</sup> Abréviation du nom "Ilenia".

renforcé par le geste qu'elle accomplit simultanément. Immédiatement après (00.26.42), pendant la pause qui suit le mot "tagliolino" (ligne 9), Ale va vers les commandes, les consulte et commence à préparer des plats froids (00.27.09, pendant la pause ligne 18).

Sur la base de la vidéo, on ne peut pas affirmer avec certitude que l'énonciation à haute voix par Lina des premiers plats qu'elle s'apprête à préparer fonctionne comme un signal d'activation et un moyen de coordination pour Ale, mais on peut noter qu'il y a une coïncidence entre la fin d'une des activités de Ale (juste avant la séquence transcrite, elle finit de préparer des *antipasti* qu'elle passe à la serveuse, ligne 1) et l'annonce par Lina des plats qu'elle s'apprête à préparer (le "allora" de Lina, ligne 5, signale une frontière entre deux séquences d'activité). Cette coïncidence fait songer à la possibilité que Lina ait choisi de faire son annonce au moment où elle perçoit que Ale a terminé ce qu'elle était en train de faire et qu'elle est maintenant disponible pour faire autre chose. Dans ce qui suit immédiatement, on peut aussi signaler le caractère adjacent entre l'annonce de Lina et le moment de planification de l'activité de Ale, qui se positionne devant le panneau (ligne 9). L'annonce de Lina, mais aussi le moment précis de sa production, semble avoir la double fonction de rendre public ce qu'elle est en train de faire au niveau de l'organisation de son propre travail, c'est-à-dire comment elle a regroupé les premiers plats à préparer, et de demander implicitement à Ale de se coordonner en conséquence. L'annonce semble ainsi jouer un rôle important dans la structuration de l'activité collective.

#### 4.4.4 Des séquences discrètes aux cycles de préparation et retour

Le regroupement des commandes que Lina effectue et le fait que son activité soit spécialisée et limitée à la préparation des pâtes, structurent son activité en cycles plutôt qu'en une succession de séquences discrètes correspondant aux tables et représentée sur les commandes. Au fur et à mesure que les commandes arrivent dans la cuisine, Lina les organise en fonction de son travail et elle consulte les feuilles accrochées au mur seulement quand elle doit procéder à l'organisation d'un nouveau cycle de préparation.

Dans les données de dimanche, un premier cycle de préparation de premiers plats commence à la minute 19.55, quand la chef cuisinière (L) se coordonne avec la serveuse (I) à propos des plats qui doivent être préparés:

##### Extrait 8 [19:54-20:59, lignes 345-356]

- 19.54 L se retourne, elle part du fourneau et elle se dirige vers le panneau des commandes
1. L: *\*allora, tu mi hai detto può andare la allora, tu m'as dit qu'elle peut partir la*
- 19.55 \*L est en proximité (à portée de vue) du panneau des commandes
2. **[penna,**  
*[penna,*

3. I: [la-  
[la-
4. L: **il tagliolino**↑  
*le tagliolino*↑
5. (0.5)
6. I: **\*possono andare: (.) te lo dico subito**  
*peuvent partir (.) je te le dis tout de suite*
7. **la penna scampi e ortolana, il tagliolino alla**  
*la penna scampi et ortolana, le tagliolino alla*
8. **totanata:: e du- spaghetti \*\*del pescatore.**  
*totanata::et deux spaghetti del pescatore.*
- 19.59 \*Pendant que I fait la liste des plats qui peuvent être préparés, L continue à regarder les commandes sur le panneau
- 20.05 \*\*L se retourne et se dirige vers le fourneau
9. L: **ok, buono a sapersi.**  
*ok, c'est bien de le savoir.*
10. (13\*.0)
- 20.07 \*L est devant le fourneau et elle re-allume la flamme, elle prend des *spaghetti* et elle les met à cuire
11. L: **gli spaghetti,**  
*les spaghetti,*
12. (35.0)

L'exemple commence avec le déplacement de la chef cuisinière du four vers le panneau des commandes. Une fois à proximité du panneau, elle fait le point, avec la serveuse, sur les plats qui peuvent être préparés ("tu m'as dit qu'elle peut partir", "tu mi hai detto può andare", ligne 1), tout en regardant le panneau.

Le tour de L (ligne 1) commence avec un "alors" ("allora") qui marque une frontière entre quelque chose qui vient d'être accompli et quelque chose qui doit encore l'être. "Allora" signale une projection vers l'avant en même temps qu'une clôture de ce qui précède.

L procède en faisant la liste des plats qui peuvent être préparés (*la penna, il tagliolino*, lignes 1-4) pour la vérifier avec la serveuse. Celle-ci parle depuis le bar et reprend la liste du début en spécifiant non seulement le type de pâtes mais aussi la sauce qui va avec (*penna scampi e ortolana, tagliolino alla totanata e du spaghetti del pescatore*, lignes 7 et 8), probablement en lisant les copies des commandes qu'elle a au bar. Pendant le tour de I, L continue à regarder le panneau en cherchant une correspondance entre la liste de I et les plats de pâte qui sont inscrits sur les commandes.

La fin de cette activité de mise au point collective est marquée par le tour de L en 9 "okay c'est bien de le savoir" ("Okay buono a sapersi") et par son retour au fourneau. Les longs silences qui suivent, au cours desquels les cuisinières s'engagent dans leurs activités parallèles, renforcent l'interprétation du moment de planification à deux (lignes 1-10) comme une phase de démarrage d'un cycle d'activité.



commandes, montre son effort pour re-traduire l'activité de la chef cuisinière en la ramenant aux commandes originelles. De toute évidence, la serveuse essaie de remettre une ponctuation dans une activité continue et répétitive qui offre difficilement des points de repère.

On peut conclure que, pendant la phase de préparation des plats, les commandes n'ont pas de fonction structurante de l'activité. L'activité de préparation des pâtes, prioritaire sur les autres, suit des critères d'ordre pratique et tout à fait spécifiques qui déterminent une structuration continue et cyclique de l'activité globale. Pour organiser leur travail, les autres participants doivent rapporter l'activité cyclique de Lina à la structure des commandes. Cette opération montre qu'ils reconnaissent que la structure en unités discrètes correspondant aux tables singulières des commandes n'a pas été maintenue pendant la phase de préparation des plats chauds. Pour accomplir leurs tâches, les autres participants utilisent les commandes rétroactivement: c'est en projetant la commande sur le travail que Lina est en train de faire, soit sur la base de ce qu'elle annonce, soit sur la base de ce qu'ils peuvent directement voir qu'elle fait, que les autres peuvent poursuivre leurs tâches et se coordonner avec elle.

## **5. Conclusion**

L'analyse de l'activité dans le restaurant a montré que, malgré l'apparente stabilité que les bons semblent maintenir dans leurs transitions d'un espace à l'autre et d'un participant à l'autre, les modalités de leur utilisation et, par conséquent, leur statut d'artefact, changent radicalement.

La phase d'inscription des commandes sur le bon, qui pourrait sembler une représentation fidèle de l'activité de prise des commandes dans la salle, s'est révélée nettement plus complexe. Alors qu'elle semble être une activité individuelle, résultant de l'interaction entre la serveuse et les clients, elle est en réalité structurellement plus complexe dans la mesure où, dans l'acte même de noter les commandes, la serveuse prévoit l'utilisation du bon dans les phases ultérieures de l'activité et par différents participants. En confectionnant un document qui semble unique, la serveuse en rédige en effet plusieurs, puisque les différentes parties du document projettent ses différentes utilisations: d'un côté, c'est un texte d'instructions pour les cuisinières nécessitant une représentation de l'ordre diachronique qu'elles doivent respecter en préparant les plats, de l'autre c'est un aide mémoire pour la serveuse (qui interviendra pour la préparation de l'addition et pour le service des boissons).

L'analyse détaillée de l'activité des deux cuisinières de son côté a montré que, si les bons de commande, avec leur structure verticale, représentent l'ordre temporel selon lequel doit se dérouler le service à table, leur fonctionnement

change radicalement dans la phase de préparation des plats. Cette phase échappe au principe d'organisation séquentiel et diachronique que les bons semblent incarner. Pendant cette phase, l'organisation qu'ils représentent (unités "table") se dilue dans des cycles prolongés et répétitifs d'activité. La commande en tant qu'unité discrète n'existe plus dans une grande partie de l'activité dans la cuisine.

Les bons eux-mêmes restent cependant la référence par rapport à laquelle les autres participants interprètent l'activité (phase ou étape) de la chef cuisinière, afin d'organiser leur propre activité ou de déterminer si les choses avancent bien.

Cette analyse a montré que l'activité dans le restaurant présente au fond une complexité plus grande que celle que l'on pouvait attendre. La compréhension de la façon dont elle est structurée par les participants implique une méthodologie qui ne peut se cantonner dans l'approche ethnographique, même si cette dernière est indispensable (comme y insistent différents chercheurs dans le domaine des *workplace studies*, notamment du fait de la complexité des organisations et des environnements technologiques, Heath & Hindmarsh, 2002 ou, en France, les chercheurs de Langage et Travail: Boutet, Gardin & Lacoste, 1995), accompagnée d'enregistrements audio enrichis de prise de notes. Elle nécessite la confection d'enregistrements vidéo qui donnent autant qu'il est possible accès aux différents espaces concernés. Dans notre cas, la trajectoire des bons de commande depuis la terrasse jusqu'à la cuisine aurait pu être observée et notée, mais seules des données vidéo ont permis d'étudier en détail comment cet objet prend vie dans l'activité. Les configurations locales qui sont mises en place autour des bons ne sont accessibles que grâce à la possibilité d'examiner en détail les pratiques des participants, du fait que ces configurations sont momentanées et qu'elles reposent sur différentes modalités. C'est très précisément la façon dont les participants organisent temporellement le recours à ces différentes modalités que les données vidéo permettent de saisir. Sur la base de la mise au jour de ces configurations, l'analyse pourrait dans un deuxième temps se focaliser sur l'usage d'une pratique ou d'une ressource particulière (par exemple la lecture, le geste de pointage ou l'usage des particules discursives), c'est-à-dire utiliser les configurations pour en étudier la composition et pour s'interroger sur l'intrication entre les différentes modalités dans leur composition. Mais ces configurations peuvent aussi s'étudier, comme nous l'avons fait à partir des bons de commande, comme des repères pour la compréhension de l'activité globale.

## BIBLIOGRAPHIE

- Boutet, J., Gardin, B. & Lacoste, M. (1995): Discours en situation de travail. In: *Langages*, 117, 12-32.
- Bruxelles, S. & Traverso, V. (2006): Usages de la particule voilà dans une réunion de travail: analyse multimodale. In: Drescher, M. & Job, B. (éd.): *Les marqueurs discursifs dans les langues romanes: approches théoriques et méthodologiques*. Frankfurt a. M. (Peter Lang). 71-93.
- Bruxelles, S., Greco, L. & Mondada, L. (à paraître): Pratiques de transition: ressources multimodales pour la structuration de l'activité. In: Détienne, F. & Traverso, V. (éds.): *Méthodologie d'analyse de situations coopératives de conception*, Nancy (PUN).
- Conein, B. & Jacopin, E. (1993): Les objets dans l'espace. In: *Raisons pratiques*, 4, 59-85.
- Détienne, F. & Traverso, V. (éds.) (à paraître): *Méthodologie d'analyse de situations coopératives de conception*. Nancy (PUN).
- Duranti, A. & Goodwin, C. (eds.) (1992): *Rethinking Context. Language as Interactive Phenomenon*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Engestrom, Y. & Middleton, D. (éds.) (1996): *Cognition and Communication at Work*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Filliettaz, L. (2001): L'hétérogénéité sémiotique de la gestualité en contexte transactionnel. De la gestualité coverbale à la verbalité cogestuelle. In: Cavé, C., Guaïtella, I. & Santi, S. (éds.): *Oralité et gestualité. Interactions et comportements multimodaux dans la communication*. Paris (L'Harmattan). 401-404.
- Filliettaz, L. (2002): *La parole en action. Éléments de pragmatique psycho-sociale*. Québec (Nota Bene Éditeur).
- Filliettaz, L. & Bronckart, J.P. (éds.) (2005): *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Louvain-la-Neuve (Peeters).
- Galatolo, R. & Greco, L. (2002): Interazione sociale e cognizione. In: Borghi, A. M. & Iachini, T. (a cura di): *Scienze della mente*. Bologna (Il Mulino). 265-283.
- Galatolo, R. & Traverso, V. (à paraître): Two cooks at work: independent and coordinated lines of action. In: Mondada, L. (ed.): *Interacting bodies / Le corps en interaction*. Actes du colloque de Lyon, juin 2005.
- Goffman, E. (1961): *Encounters: two studies in the sociology of interaction*. Indianapolis IN (Bobbs-Merrill).
- Goodwin, C. (1995): Seeing in depth. In: *Social studies of science*, 25, 237-274.
- Goodwin, C. (1997): The blackness of black. In: Resnick, L. B., Salijo, R., Pontecorvo, C. & Burge, B. (eds): *Discourse, Tools and Reasoning. Essays on Situated Cognition*. Berlin (Springer). 111-140.
- Goodwin, C. (2000): Action and embodiment within situated human interaction. In: *Journal of Pragmatics*, 32, 1489-1522.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. (1996): Seeing as a situated activity: Formulating Planes. In: Engestrom, Y. & Middleton, D. (eds.): *Cognition and Communication at Work*. Cambridge (Cambridge University Press). 61-95.
- Goodwin, M. H., Goodwin, C. & Yaeger-Dror, M. (2002): Multi-modality in girls' game disputes. In: *Journal of Pragmatics*, 34, 1621-1649.
- Gumperz, J. (1982a): *Discourse strategies*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Gumperz, J. (1982b): *Language and Social Identity*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Heath, C. & Luff, P. (1996): Convergent activities: Line control and passenger information on the London underground. In: Engestrom, Y. & Middleton, D. (eds.): *Cognition and Communication at Work*. Cambridge (Cambridge University Press). 96-129.



- Heath, C. & Hindmarsh, J. (2002): *Analysing Interaction: Video, ethnography and situated conduct*. In: May, T. (Ed.): *Qualitative Research in Action*. London (Sage). 99-121.
- Heritage, J. (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge (Polity Press).
- Hutchins, E. I. (1995): *Cognition in the Wild*. Cambridge MA (MIT Press).
- Iedema, R. & Wodak, R. (1999): Introduction: Organizational Discourses and Practices. In: *Discourse and Society*, 10 (5), 5-19.
- Kendon, A. (1990): *Conducting Interaction: patterns of behavior in focused encounters*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Luff, P., Hindmarsh, J. & Heath, C. (eds.) (2000): *Workplace Studies*. Cambridge (Cambridge University Press).
- Mondada L. & Traverso, V. (2005): (Dés)alignements en clôture. In: *Lidil, Revue de linguistique et de didactique des langues*, 31, 35-59.
- Norman, D. (1991): Cognitive artefacts. In: Carroll, J. M. (ed.): *Designing interaction psychology at the human-computer interface*. Cambridge (Cambridge University Press). 17-38.
- Resnick, L.B., Salijo, R., Pontecorvo, C. & Burge, B. (eds.) (1997): *Discourse, Tools and Reasoning. Essays on Situated Cognition*. Berlin (Springer).
- Stivers, T. & Sidnell, J. (eds.) (2005): *Semiotica* 156 (1/4) (Special issue on multimodality).
- Schegloff, E. A. (1992): In another context. In: Duranti, A. & Goodwin, C. (eds): *Rethinking Context. Language as Interactive Phenomenon*. Cambridge (Cambridge University Press). 191-227.
- Suchmann, L. A. (1993): Technologies of accountability: On Lizards and Aeroplanes. In: Button, G. (ed.): *Technology in Working Order*. New York (Routledge). 113-126.
- Theureau, J. & Filippi, G. (2000): Analysing cooperative work in an urban traffic control room for the design of a coordination support system. In: Luff, P., Hindmarsh, J. & Heath C. (eds.): *Workplace Studies*. Cambridge (Cambridge University Press). 68-91.
- Traverso, V. (à paraître a): Cadres, espaces, objets et multimodalité dans l'interaction en site commercial. In: Kerbrat-Orecchioni, C. & Traverso, V. (éds.): *L'interaction en site commercial: invariants et variations*. Lyon (PUL).
- Traverso, V. (à paraître b): Co-élaboration de solutions et rôle du graphico-gestuel: analyse interactionnelle. In: Détienné, F. & Traverso, V. (éds.): *Méthodologie d'analyse de situations coopératives de conception*. Nancy (PUN).
- Traverso, V. & Galatolo, R. (à paraître): Accès multiples au(x) contexte(s): l'exemple de cuisinières en action. In: *Verbum*.
- Whalen, J. (1995): Expert Systems vs. Systems for Experts: Computer Aided Dispatch as a Support System in Real World Environments. In: Thomas, P. (ed.): *The Social and Interactional Dimensions of Human-Computer Interfaces*, Cambridge (Cambridge University Press). 161-183.
- Wodak, R. (1995): Critical linguistics and critical discourse analysis. In: Verschueren, J., Östman, J.-O. & Blommaert, J. (eds.): *Handbook of Pragmatics*. Amsterdam (John Benjamins). 204-210.
- Zimmermann, D. H. (1992): The Interactional Organization of Calls for Emergency Assistance. In: Drew, P. & Heritage, J. (eds.): *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge (Cambridge University Press). 418-469.

## Annexe

### Conventions de transcription

[	chevauchements
=	enchaînement rapide
par-	truncation
(.)	micro-pause
(0.5)	pauses en secondes
.	intonation descendante
,	intonation suspendue
↑	intonation montante
:	allongement vocalique
(il va)	transcription incertaine

Le verbal apparaît en gras pour le distinguer de la description des gestes.

La traduction est mise en italiques.

Les gestes repérés par rapport à une production verbale: \* indique le début d'un geste d'un participant. \*\* ou \*\*\* indique des gestes successifs à celui indiqué par \* et qui se réfèrent à la même ligne de transcription. Le geste est décrit à la ligne suivante. Lorsque les gestes ne se repèrent pas par rapport au verbal, ils sont repérés par rapport au temps indiqué dans la colonne à gauche.