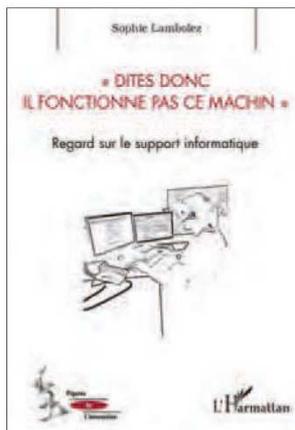


## «Dites donc il fonctionne pas ce machin»



Plantages et *bugs* informatiques sont le cauchemar des travailleurs à distance et le lot quotidien des dépanneurs...

Le domaine de l'assistance téléphonique a explosé ces dernières années, induisant des façons de communiquer qui se passent des habituels codes paraverbaux, gestes, mimiques et autres froncements de sourcils, d'une conversation en face à face. Là, les interlocuteurs, l'un expert, l'autre utilisateur, n'ont pas le même niveau de compétence et doivent de plus « s'entendre » sans recours aux indices facilitant d'ordinaire le dialogue.

Une situation suffisamment inédite pour intéresser Sophie Lambolez, qui a consacré sa thèse à ce sujet à l'Institut de psychologie et éducation de l'université de Neuchâtel, en cotutelle avec le Groupe de recherche sur les communications de l'université de Lorraine. Elle en publie les résultats dans l'ouvrage *Dites donc il fonctionne pas ce machin*. En étudiant les interactions

entre experts et utilisateurs, elle met en évidence les enjeux professionnels et identitaires qui se cachent derrière les conversations, et décrypte les mécanismes de communication et de gestion de la relation. Même si l'échange est asymétrique, puisqu'il concerne des spécialistes et des novices, l'auteur souligne la participation active de l'utilisateur dans la construction de la solution à une panne, dans le sens où il est le premier concerné et apporte les éléments de connaissance du problème. L'utilisateur pourrait même voir son rôle renforcé, et bénéficier d'une formation sommaire qui le placerait en meilleure position par rapport à l'expert,

voire lui donnerait les moyens d'établir lui-même un diagnostic simple, de gagner en autonomie pour résoudre les problèmes les plus courants. Une option qui permettrait à l'entreprise de dépannage de délester les emplois du temps surchargés de ses spécialistes... mais qui pourrait aussi à terme menacer une partie de son activité.

L'étude des interactions à l'œuvre lors de ces échanges est à l'origine de la préconisation de conseils et de la mise en place de formations, des outils que chacun pourra s'approprier et mettre à profit pour améliorer cette communication professionnelle d'un nouveau genre.

Lambolez S., *Dites donc il fonctionne pas ce machin - Regard sur le support informatique*, L'Harmattan, septembre 2016.