

# La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques

**Giolo Fele**

DANS **REVUE FRANÇAISE DE LINGUISTIQUE APPLIQUÉE** 2006/2 Vol. XI , PAGES 33 À 51  
ÉDITIONS **PUBLICATIONS LINGUISTIQUES**

ISSN 1386-1204

DOI 10.3917/rfla.112.0033

Date de mise en ligne : 01/01/2007

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-francaise-de-linguistique-appliquee-2006-2-page-33?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...  
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour Publications linguistiques.**

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur [cairn.info/copyright](http://cairn.info/copyright).

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

## La communication dans l'urgence. Les appels au secours téléphoniques

Giolo Fele  
Università di Trento

**Résumé :** *L'article se penche sur la communication verbale dans l'urgence, et plus particulièrement sur des interactions téléphoniques entre une personne appelant à l'aide et un opérateur travaillant dans un centre d'appel. L'article offre une revue des recherches dans ce domaine - la plupart traitant de cas enregistrés aux USA - inspirées de l'analyse conversationnelle. Il présente l'organisation générale des appels d'urgence et en décrit chaque phase. Une comparaison avec les appels téléphoniques ordinaires permet d'éclairer deux aspects des appels d'urgence : leur spécialisation et leur compression de la séquence d'ouverture. En outre, l'analyse d'un cas de désalignement entre les participants, provoquant une asynchronie interactionnelle, montre la façon dont peuvent avoir lieu des perturbations de la communication, ainsi que leurs conséquences pour les personnes concernées.*

**Abstract:** *This paper examines verbal communication during an emergency, and in particular the telephone interaction between the person who calls for help and the operators working in a dispatching centre. Literature in this field (most of it dealing with cases in the USA) inspired by the principles of conversation analysis is reviewed. The paper presents the overall organization of the emergency calls and describes each phase of them. A comparison with ordinary phone calls allows us to bring into light two particular aspects of the emergency phone calls, their specialization and the compression of the opening sequence. As a final point it is shown how a misalignment between the parties and a consequent interactional asynchrony can produce serious communication troubles fraught with real consequences for the involved persons.*

### 1. La communication dans l'urgence

Les situations d'urgence constituent un objet d'étude particulièrement riche pour les chercheurs s'intéressant à l'interaction sociale et aux pratiques de communication. Il semblerait que, dans les situations d'urgence, les procédures normales et les routines habituelles qui règlent le cours des choses dans la vie ordinaire connaissent une accélération soudaine et prennent une tournure inattendue. Les conditions d'urgence concentrent rapports collectifs, dynamiques de sens et procédés de communication à un degré que l'on ne retrouve pas dans d'autres situations sociales.

L'imbrication entre routine et urgence caractérise un certain nombre d'activités professionnelles, dans lesquelles, comme le soulignait le sociologue américain E.C. Hughes (1971, 316), « one man's routine of work is made up of the

emergencies of other people ». C'est ainsi qu'un grand nombre d'études sur le traitement professionnel de l'urgence au sein de structures organisationnelles instaurées à cet effet ont vu le jour<sup>1</sup>. Au-delà des ethnographies du travail que les opérateurs accomplissent sur le terrain - aussi bien à bord de véhicules de secours (Hughes 1980 ; Palmer 1983 ; Mannon 1981 ; Metz 1981) que sur les lieux de l'accident (Büscher 2005) - des études importantes se sont intéressées au travail dans les centrales d'intervention d'urgence en tant que « centres de coordination » (Suchman 1993, 1996, 1997). Le travail qui est accompli dans ces centrales qui gèrent les demandes de secours a fait l'objet d'études récentes en Europe<sup>2</sup>, aux Etats-Unis<sup>3</sup> et au Japon<sup>4</sup>, d'inspiration théorique variée. Les travaux qui recourent aux principes analytiques de l'ethnométhodologie et aux « workplace studies » (Luff, Heath & al. 2000 ; Heath, Knoblauch & al. 2000) s'attachent plus particulièrement à montrer comment les opérateurs des centrales d'intervention d'urgence (*call-takers, dispatchers, supervisors*) accomplissent leurs tâches dans un climat d'intense collaboration (ouverte ou tacite), dans lequel les moyens technologiques de communication (radio, téléphones fixes et portables, télécopieurs, etc.) et de gestion de l'information (CAD, etc.) relèvent d'une utilisation sociale et partagée des instruments. Ces études montrent que la résolution des ambiguïtés et le *decision-making*, les procédés de catégorisation et de classification typiques de ces environnements sont le produit d'une « cognition distribuée » parmi les opérateurs qui travaillent en concertation sur les cas.

Une autre orientation de recherches sur le travail d'intervention d'urgence a privilégié moins la communication intra-organisationnelle parmi les opérateurs, que la communication entre le citoyen qui appelle pour une intervention et l'opérateur qui lui répond<sup>5</sup>. Se fondant sur les principes de l'analyse conversationnelle, ces recherches étudient l'organisation sociale des appels d'urgence en suivant le développement séquentiel de l'interaction verbale<sup>6</sup>. Si, dans les études sur la collaboration entre les opérateurs d'une centrale d'intervention, la langue parlée

<sup>1</sup> On renvoie à Wilson & Oyola-Yemaiel (2001) pour une description historique de l'institutionnalisation des professions de l'urgence aux Etats-Unis.

<sup>2</sup> Comme le numéro 112 en Suède (Artman & Waern 1999 ; Normark 2002 ; Petterson, Randall & al. 2004 ; Norberg 1998), en Norvège (Tjora 2004), le 999 au Royaume-Uni (Martin, Bowers & al. 1997 ; Bowers & Martin 1999 ; Blandford, Wong & al. 2002 ; Wong & Blandford 2001, 2002, 2003, 2004), le 118 en Italie (Fele 2005, 2006 ; Paoletti sd, 2006 ; Monzoni & Zorzi 2003), le 15 en France (Greco 2002).

<sup>3</sup> Pour les Etats-Unis on renvoie aux travaux de Whalen (1995a, 1995b) sur la phase du *dispatch*, et de Zimmerman et ses collègues sur les appels d'urgence que nous commenterons plus loin.

<sup>4</sup> Pour le Japon on renvoie à Ikeya (2003) et aux contributions de Shiino, Kashida, Rita, Urano, Takayama et Okada parues dans le numéro monographique de la revue (en japonais), *The Journal of Studies in Contemporary Social Theory* (1996).

<sup>5</sup> Pour une discussion sur la différence entre les manières divergentes d'« obtenir de l'aide » au moyen du téléphone, et, en particulier, pour une comparaison entre *help-lines* et les appels d'urgence cf. Francis & Hester (2004, chap. 6, 97-114) ; pour une comparaison entre les appels d'urgence et les autres appels de service cf. Wakin & Zimmermann (1999).

<sup>6</sup> Les travaux précédents sur les appels au secours - adressés surtout à la police - sont peu nombreux (cf. Bercal 1970 ; Shearing 1974 ; Gilsinan 1989 ; Antunes & Scott 1981 ; Broadhead 1986). Dans une perspective interactionniste symbolique, cf. Manning 1988.

représente un constituant parmi d'autres d'un processus communicatif complexe (un cas de *talk at work*), en revanche, dans les études sur les appels réclamant une intervention d'urgence, la parole est au centre du processus communicatif (un cas de *talk as work* ; cf. Drew & Heritage 1992b)<sup>7</sup>. C'est ce deuxième aspect que nous traiterons dans cet article<sup>8</sup>.

## 2. Les appels aux numéros d'urgence : organisation structurelle

L'appel à un numéro d'urgence peut être décrit comme un déroulement typique et récurrent de certains éléments (Drew & Heritage 1992b, 43-45). Selon Zimmerman (1984 ; 1992a, 419 ; 1992b, 37) dans chaque appel on observe la présence de cinq phases importantes : (1) l'ouverture et l'identification, (2) la demande d'intervention, (3) une série d'interrogations de la part de l'opérateur qui essaye d'obtenir les informations nécessaires à l'intervention, (4) sa réponse à la demande d'aide, (5) la clôture. Ces phases sont visibles dans l'extrait suivant qui reproduit un appel au numéro d'urgence italien 118 à la suite de la sortie de piste d'un avion le matin du 30 juillet 1997 à l'aéroport de Florence Peretola :

(1) 1997.07.30.10:39

-----  
 ((le téléphone sonne))  
 01 O: centodiciotto Firenze. **1**  
     *cent dix-huit Florence.*  
 02 A: centodiciotto,  
     *cent dix-huit,*  
 -----  
 03       quattro ambulanze immediatamente in aeroporto, **2**  
     *quatre ambulances immédiatement à l'aéroport,*  
 04       anzi no quattro, più che potete. c'è stato un incidente.  
     *enfin pas quatre, autant que vous pouvez. il y a eu un*  
     *accident.*  
 -----  
 05 O: signora, dove?  
     *madame, où?*  
 06 A: in aeroporto, a Firenze Peretola.  
     *à l'aéroport, à Florence Peretola.*  
 07 O: aeroporto ((en écrivant))  
     *aéroport*  
 08 A: ma immediatamente!

<sup>7</sup> Une convergence entre les *workplace studies*, centrées sur le travail coopératif entre les opérateurs de la centrale (étudié sur la base d'enregistrements vidéo) et l'analyse de l'interaction se déroulant entre l'appelant et le *call-taker* (étudiée en utilisant des enregistrements audio), peut être trouvée dans les recherches récentes de Zimmerman (Whalen & Zimmerman 2005). Cf. aussi Fele (2005, 2006).

<sup>8</sup> Bien que dans ce domaine la littérature soit presque exclusivement américaine, nous analyserons des exemples issus d'une recherche que nous sommes en train de mener et qui porte sur les centrales d'intervention d'urgence médicale en Italie qui répondent au numéro 118. Toute information sensible a été modifiée pour respecter la vie privée des personnes enregistrées. Il faut souligner que ces données ne couvrent pas les urgences qui concernent la police ou les sapeurs-pompiers.

- mais immédiatement!*
- 09 O: Peretola. ((en écrivant)) 3
- 10 A: è la direzione dell'aeroporto.  
*c'est la direction de l'aéroport.*
- 11 O: che tipo di incidente è.  
*c'est quel genre d'accident.*
- 12 A: eh, un aereo è andato fuori pista. Veloci!  
*heu, un avion est sorti de la piste. Vite!*
- 
- 13 O: bene. Si manda subito qualcuno. 4  
*bon. On envoie tout de suite quelqu'un.*
- 
- 14 A: grazie. ((fin de l'appel)) 5  
*merci.*
- 

Nous retrouvons dans cet extrait les cinq phases caractéristiques de ce type de conversation : l'ouverture et l'identification (lignes 1-2), la demande d'intervention (lignes 3-4), une série d'interrogations de la part de l'opérateur (lignes 5-12), la réponse à la demande d'aide (ligne 13), la clôture (ligne 14). L'ouverture de la conversation est réalisée dans la première phase. Le moment de l'ouverture de l'appel est particulièrement important, puisque en quelques tours de parole on explique la raison de l'appel, en s'orientant ainsi vers la tâche institutionnelle des numéros d'urgence. Zimmerman (1992b) et Wakin & Zimmerman (1999) montrent que dans ces cas la trajectoire de l'appel est sensiblement différente de celle d'appels ordinaires ne relevant pas d'appels de service : en particulier, ils constatent que les appels aux numéros d'urgence effacent, anticipent ou repositionnent certaines des composantes canoniques de la séquence d'ouverture des appels ordinaires. Selon les auteurs, l'organisation particulière des appels d'urgence renvoie spécifiquement à l'accomplissement de leur rôle : rassembler les informations pertinentes de l'événement et les traiter dans un délai minimal<sup>9</sup>. Les auteurs analysent la manière dont les opérateurs partagent leur attention entre la tâche de comprendre ce qui est arrivé et celle de transmettre les informations aux opérationnels qui vont intervenir sur le terrain<sup>10</sup>.

### 3. Les composantes de l'ouverture des appels d'urgence et la demande de secours

En général, l'ouverture de toute conversation téléphonique constitue un lieu interactionnel « dense » (Schegloff 1968). Les participants doivent se « positionner » réciproquement et de manière précise au cours de quelques tours de parole et de quelques instants fugitifs. Ils ne disposent pas des ressources visuelles qui nous permettent de reconnaître quelqu'un (et donc de nous prédisposer à l'interaction) à

<sup>9</sup> Pour une critique de la thèse du «domaine professionnel» selon laquelle les opérateurs disposeraient de stratégies pour contrôler l'interaction aux dépens de l'appelant, cf. Eglin & Wideman (1986).

<sup>10</sup> Cette phase du *dispatching* présente d'autres aspects intéressants du point de vue de la communication de l'urgence que nous ne pouvons analyser ici. Pour une analyse des communications entre le *dispatcher* dans la centrale opérative et les infirmiers sur les lieux de l'accident, cf. Mellinger (1992, 1994).

travers le regard. Dans les conversations téléphoniques tout est accompli à travers la voix, à travers les mots. Avant de commencer proprement à parler de quelque chose, les personnes doivent accomplir un certain nombre de tâches afin d'aligner leurs identités réciproques (Schegloff 1979b). Bien qu'elles soient accomplies rapidement, ces tâches requièrent en fait la réalisation d'une routine qui peut être décrite comme une séquence typique étendue.

Les ouvertures d'appels ordinaires sont construites à l'aide de ressources élémentaires : des éléments lexicaux relativement simples, peu nombreux et récurrents, qui constituent des tours de parole brefs et compacts. On n'y retrouve pas de phrases ou de constructions syntaxiques sophistiquées. L'interaction se déroule en suivant une procédure pas à pas, qui dénoue les aspects procéduraux au fur et à mesure qu'ils se présentent (Schegloff 1986). La phase d'ouverture joue un rôle fondamental dans ce qui a été nommé le « problème du positionnement » (Schegloff 1986, 116-117) dans les conversations téléphoniques ordinaires. Le problème de positionnement consiste dans le fait que la raison de l'appel doit être formulée « à un certain endroit », elle doit être positionnée à un certain moment de la conversation : il ne suffit pas que l'autre décroche le combiné pour que l'appelant en vienne immédiatement à la raison de l'appel. Les procédures initiales des appels ordinaires permettent d'aménager un premier endroit structural (*slot*) qui peut accueillir la raison de l'appel, le sujet de la conversation : elles fournissent donc la position de base, le premier « point d'ancrage » possible auquel on peut commencer à introduire le contenu du message.

Schegloff (1986) a identifié dans la phase d'ouverture des conversations téléphoniques ordinaires une macro-organisation composée au moins de 3 (ou 4) types de séquences qui doivent être terminées *avant* que l'on puisse introduire le premier sujet. La première séquence est constituée d'un « appel » et d'une « réponse » (*summons/answer*) ; en deuxième lieu on a une séquence d'*identification* ; en troisième lieu une séquence de salutations (*salut, bonjour, etc.*); en quatrième lieu une séquence possible d'échanges sur la « santé » (*comment ça va?, comment vas-tu?, etc.*). C'est après la fin du dernier échange de nouvelles sur la santé qu'apparaît la première opportunité d'introduire le « premier sujet » : en général, à ce moment l'interaction s'est déroulée de telle manière que l'appelant est bien placé pour l'introduire, fournissant ainsi la raison de l'appel<sup>11</sup>.

Ce qui se passe dans les appels d'urgence est très différent du schéma que nous venons de décrire. En revenant à l'exemple 1, on voit que l'appel commence par une identification catégorielle du service sollicité (ligne 1 : *centodiciotto Firenze*). C'est comme lorsque nous avons affaire à un policier, à un militaire, à un médecin ou à

<sup>11</sup> En réalité, il est possible d'introduire le sujet, la raison ou l'information manquante à tout moment de la phase initiale de l'appel. Ceci est vrai pour chacun des interlocuteurs : cela signifie qu'une ouverture « routinisée » complète - comme celle que Schegloff (1986) décrit à travers les 3 ou 4 phases ordonnées et successives - n'est pas une interaction où il ne se passe rien, mais, au contraire, la réalisation systématique d'une tâche qui est accomplie en renonçant, à chaque opportunité possible, à introduire de manière anticipée l'information manquante qui peut constituer l'objet ou le thème de la conversation. Cf. Schegloff (2002) pour une réflexion comparative à propos des variations culturelles des ouvertures téléphoniques.

une personne qui porte un uniforme ou une blouse (Fussell 2002) : l'interlocuteur manifeste immédiatement à travers ses vêtements le type d'identité pertinente pour l'interaction dans laquelle nous nous engageons<sup>12</sup>. De même, dans l'appel d'urgence la personne qui répond au téléphone définit immédiatement le type de service que nous pouvons requérir.

La définition de l'identité catégorielle dans les appels d'urgence accomplit non seulement les mêmes fonctions que l'élément « allo » par lequel on répond aux appels ordinaires (c'est-à-dire qu'elle termine la paire adjacente « appel/réponse »), mais elle a aussi des conséquences fondamentales sur l'activité suivante. Dans les appels d'urgence, le deuxième tour (le premier pour l'appelant) est occupé immédiatement par la présentation du problème et par la demande d'aide. Cela signifie que les identités pertinentes pour la rencontre sont établies au bout de deux tours de parole. Il s'agit d'une paire articulant des rôles complémentaires. L'échange verbal implique qu'il y ait un *locuteur* (à un moment précis) et un *auditeur* (à ce même moment) ; une conversation téléphonique prévoit que les droits et les devoirs de l'*appelant* et du *répondant* sont établis ; lors d'un appel à un numéro d'urgence, les participants s'alignent réciproquement l'un comme « citoyen » ou comme « personne ayant besoin d'aide », et l'autre comme « celui qui entreprend le nécessaire pour que l'aide requise soit fournie ». La tâche de définition des identités institutionnelles, accomplie en deux tours de parole seulement, établit le cadre immédiat pour la suite de l'interaction<sup>13</sup>.

La réponse des opérateurs d'urgence n'est pas destinée à permettre une reconnaissance de la voix, comme c'est le cas des appels ordinaires, mais à fournir une identité institutionnelle que le service même requiert et à laquelle s'attend l'appelant. En effet, comme le souligne Zimmerman (1992b, 43), « in dialing the advertised number of the police or fire department, callers expect to connect with an answerer acting in the capacity of an agent of that organization, an identity that the answerer's self-identification confirms ». C'est dans ce sens que la réponse de l'opérateur d'urgence exhibe la caractéristique d'être *spécialisée* dans un objectif particulier au sein de l'interaction en cours<sup>14</sup> (Wakin & Zimmerman 1999 ; Whalen & Zimmerman 1987).

<sup>12</sup> Il s'agit d'une figure qui représente une institution et non pas un passant ; il s'agit en outre d'un « policier » et non pas d'un « sapeur-pompier ». La phase du « pre-beginning » (Schegloff 1979b, 27) est plus problématique dans les appels, étant donné qu'il n'y a pas un accès visuel aux parties qui sont en train de s'engager dans l'interaction. Comme le dit Zimmerman (1992ab, 39) « the opening sequence itself is embedded in a presumptive prior sequence of actions that establishes the subsequent accountability of talk *cum* action in the call: dialing the number projects need prior to the alignment ordinarily achieved by the identification/ acknowledgment portion of opening sequence. The issuance of the telephone summons itself projects a virtual identity ».

<sup>13</sup> Cet établissement du cadre est confirmé par le traitement que les opérateurs réservent aux appels qui se révèlent relever de la mauvaise plaisanterie. L'appel s'oriente vers la clôture à partir du moment où il est évident qu'il ne s'agit pas d'une demande sérieuse d'aide : cf. Zimmerman (1990).

<sup>14</sup> La conversation téléphonique ordinaire exhibe par contre une caractéristique *générique* valable pour différents objectifs de l'interaction en cours.

Voyons à présent comment se poursuit l'appel d'urgence. Après le tour de l'opérateur qui répond à l'appel (la sonnerie du téléphone), l'appelant prend la parole pour la première fois. En général, celui qui appelle ne procède pas à une auto-identification<sup>15</sup> : il n'y a pas de symétrie entre l'action de la centrale d'urgence et celle de l'appelant. Dans les appels au secours l'appelant passe en général immédiatement à la formulation du problème, dans le premier tour à sa disposition<sup>16</sup>. Tel est le cas des lignes 3-4 de l'exemple 1 : *quattro ambulanze immediatamente in aeroporto, anzi no quattro, più che potete. C'è stato un incidente*. On voit ainsi qu'à l'ouverture, succède immédiatement la phase de la requête (le problème du positionnement est résolu ici par l'appelant à la première occasion possible). Dans l'exemple analysé, l'appelant (lignes 3-4) demande une intervention (*quattro ambulanze*) sur la base de la description d'un problème (*c'è stato un incidente*).

La manière dont le problème est présenté constitue une autre caractéristique fondamentale des appels d'urgence. Zimmerman (1992a, 411-435) identifie quatre manières de présenter la raison de l'appel<sup>17</sup> : on peut faire des requêtes (*requests*), des annonces (*reports*), des comptes rendus (*descriptions*) ou des récits (*narrative accounts*). Examinons ces quatre possibilités.

Les *requêtes* sont typiquement formulées dans un format qui rend visible le besoin ou le désir de l'appelant d'obtenir de l'aide ou qui commande l'envoi d'assistance. On le voit dans l'extrait suivant :

(2) 030820 164839 ch50

- 05 O: centodiciotto?  
cent dix-huit?
- 06 A: buon giorno senta può mandare un'autoambulanza m:: e[: in Corso Rosmini  
bonjour écoutez pouvez-vous envoyer une ambulance m:: e: au Corso Rosmini
- 07 O: [dove?  
où?
- 08 A: vicino alla gelateria La Torretta per favore?=  
=

<sup>15</sup> Il ne s'agit pourtant pas d'un invariant. Les appelants peuvent s'identifier en introduisant leur prénom et leur nom de famille (cf. Zimmerman 1992a, 449-452), mais ceci aura des conséquences aussi bien sur le déroulement de l'interaction que sur l'interprétation qu'en font les participants. Par exemple, le fait de dire son nom peut être perçu comme un geste coopératif de la part de l'appelant vis-à-vis du travail que fait le *call-taker*, même si le fait d'introduire son nom en premier lieu revient à retarder la formulation du problème : par conséquent, l'appelé peut y reconnaître un geste non coopératif.

<sup>16</sup> Comme l'observe Zimmerman (1992a, 449-457), le fait de mentionner le nom ou le lieu d'où l'on effectue l'appel dans le premier tour dans lequel l'appelant a la possibilité de prendre la parole, peut constituer une phase préliminaire d'un récit pendant lequel émerge la raison de l'appel. Les opérateurs de la centrale peuvent demander le nom de l'appelant dans une phase successive de l'appel, le plus souvent dans une phase qui en préfigure la clôture. Jefferson et Lee (1981, 413-415) ont observé que les personnes demandant une intervention d'urgence pour une troisième personne sont souvent surprises par la demande, avancée par la centrale, d'indiquer son propre nom au lieu du nom de la personne qui fait l'objet de l'intervention d'urgence (les auteurs appellent ce phénomène « Cargo Syndrome »).

<sup>17</sup> Pour une analyse phénoménologique de la manière dont les appels d'urgence constituent une thématization de l'espace situationnel d'un seul participant à la conversation, c'est-à-dire de l'appelant, on renvoie à Backhouse (1997, 208).

*près du glacier La Torretta s'il vous plaît? =*

La requête est formulée comme première partie d'une paire dont la clôture garantira une réponse (la satisfaction effective de la requête) (Wilson 1991). Il est cependant rare que l'appel au secours se limite à cet échange de la requête et de sa satisfaction, comme s'il s'agissait d'une commande de pizza. Les demandes de secours qui ne contiennent aucune information sur la nature du problème, qui sollicitent donc une réponse sans fournir la raison de la demande, ne sont pas suffisantes pour activer la machinerie du secours<sup>18</sup>. La satisfaction de la requête n'est par conséquent pas immédiate : les opérateurs attendent un certain nombre d'informations avant de pouvoir effectivement satisfaire la requête. Lorsque l'appelant ne fournit pas la raison, le *call-taker* initie au tour immédiatement suivant un questionnement orienté sur elle. La phase de l'interrogation<sup>19</sup> – qui peut être plus ou moins longue – peut s'ouvrir de cette manière<sup>20</sup>.

Les *annonces* sont des pratiques présentant la raison de l'appel dans une brève description ou par la mention d'une catégorie. Les accidents de la route sont typiquement introduits de cette manière, comme le montre l'exemple suivant :

(3) 030902 200544 ch51

00 O: centodiciotto  
cent dix-huit

01 A: buonasera chiamo da Benello, c'è stato un incidente con una macchina  
bonsoir j'appelle de Benello, il y a eu un accident avec une voiture

Les annonces définissent le problème de manière concise et directe. C'est dans ce format que l'on peut voir de manière particulièrement évidente que l'appelant est orienté vers une activité d'un certain type lorsqu'il lance un « appel pour une urgence » : c'est-à-dire qu'il s'attend à trouver, à l'autre bout du téléphone, un récepteur prêt à recevoir une annonce de ce genre. Ainsi Wilson (1991, 34) observe que « at this point, the relation between the parties has been established in terms of the manifest business of the agency the caller has intentionally reached, namely the dispatching of help in response to requests or reports of trouble. [...] In sum, caller and answerer have established the potential relevance of a mutual categorization of each other as citizen complainant and complaint taker, where these categorical identities are specifically tied to the particular organization the caller has reached ».

D'autres appels commencent par un *compte rendu* de l'événement moins concis que la simple annonce. Les comptes rendus sont généralement faits d'énoncés

<sup>18</sup> Même dans le cas des requêtes venant d'autres organisations (centrale d'intervention des autoroutes, des hôpitaux, etc.) où la requête n'émane pas d'un citoyen privé, la demande d'intervention est liée à la raison de l'intervention.

<sup>19</sup> Dans l'exemple 1, immédiatement après la requête formulée par l'appelant (*quattro ambulanze, anzi no quattro, più che potete*, lignes 3-4), l'opérateur demande où est survenu l'accident (ligne 5). Une fois que ces informations sont recueillies, l'opérateur demande la raison de la demande d'intervention (ligne 11 : *che tipo di incidente è?*).

<sup>20</sup> Imbens-Bailey et McCabe (2000) observent que dans leur corpus environ 50% des appels se terminent en dix tours.

déclaratifs qui informent le *call-taker* du problème, tout en fournissant quelques éléments contextuels additionnels. On le voit dans l'exemple suivant :

(4) 030829 185044 ch18

- 00 O: centodiciotto  
cent dix-huit
- 01 A: eh si buonasera senta servirebbe penso un'ambulanza all'altezza dell'Hotel  
euh oui bonsoir écoutez il faudrait je pense une ambulance à  
la hauteur de l'Hôtel
- 02 Bortole, è stato- un bambino con una bicicletta,  
Bortole, c'était- un enfant avec un vélo,
- 03 è stato credo urtato, si è fatto male, adesso sta a terra  
il a été je crois touché, il s'est fait mal, maintenant il  
est par terre

Les annonces et les comptes rendus identifient de manière concise le problème pour lequel on demande une intervention. Les appelants ont toutefois la possibilité aussi de raconter une véritable *histoire* qui mène à l'identification du problème à l'origine de l'appel<sup>21</sup>, comme dans l'extrait suivant :

(5) 030830 191930 ch50

- 00 O: centodiciotto  
cent dix-huit
- 01 A: pronto buongiorno  
allô bonjour
- 02 O: buongiorno  
bonjour
- 03 A: sono [nome] [cognome] di Relago, sono qua a Borgo  
je suis [prénom] [nom de famille] de Relago, je suis ici à Borgo
- 04 O: sì  
oui
- 05 A: davanti al bar al Toletta, ce n'è uno,  
devant le bar al Toletta, il y a un type,
- 06 c'è un signore che è sdraiato qui sull'aiola [che non sta bene=  
il y a un monsieur qui est couché sur le parterre [qui ne va pas bien=
- 07 O: [sì  
[oui
- 07 A: =penso io, non lo so, no?, io, è qui sdraiato sull'aiola,  
=je pense moi, je ne sais pas, non?, moi, il est ici couché  
sur le parterre
- 08 O: [sì  
[oui
- 09 A: [però non vorrei che andasse via mentre io son qua,  
[mais je ne voudrais pas qu'il parte pendant que je suis ici,
- 10 perché adesso si sta movendo vedo  
parce que maintenant je vois qu'il bouge

Les récits auxquels recourent les appelants signalent des événements ambigus dans un certain sens. Zimmerman (1992a, 439) a observé que souvent « in the course of

<sup>21</sup> Imbens-Bailey et McCabe observent que, dans 75% environ des appels d'urgence de leur corpus, les appelants s'engagent dans une brève narration dans le premier tour, alors que c'est seulement dans les cas restants qu'ils produisent une simple requête.

providing this account he furnishes a context within which both the features of the event and the grounds for claiming knowledge of them (the practical epistemology of their discovery) are provided » (Whalen & Zimmerman 1990). « The narrative format appears to furnish callers with the resources to pursue the mobilization of response to a possibly ambiguous problem, and to package their report in a way that exhibits their status as ordinary, disinterested, reasonable witnesses » (Bergmann 1992)<sup>22</sup>. Contrairement à ce qui se passe dans les annonces et dans les comptes rendus, où les événements sont présentés de manière à ce que le caractère raisonnable de l'appel d'urgence apparaisse immédiatement, dans le cas des récits les appelants présentent souvent des aspects du monde qui ne sont pas immédiatement reconnaissables en tant que situations d'urgence demandant une intervention certaine et immédiate de la part d'une organisation (Sharrock & Turner 1978, 179 ; cf. aussi Whalen, Zimmerman & al. 1988, 346, et le travail de Tracy & Agne 2002 sur les disputes en famille). Dans ces cas, les opérateurs d'urgence discutent avec l'appelant pour déterminer de quel événement il s'agit et pour évaluer s'il est de nature à mériter (ou non) une intervention (Meehan 1989)<sup>23</sup>. Le fait qu'un appelant s'engage dans une annonce, un compte rendu ou une histoire a donc des conséquences sur la nature et l'étendue des questions qui suivent et par conséquent sur la satisfaction plus ou moins rapide de la requête initiale d'intervention.

Ainsi, après le premier tour de l'appelant, l'appel continue en général par un travail d'interrogation de la part du *call-taker*. Nous sommes dans la phase centrale de l'appel (phase 3). Un appel d'urgence peut être défini comme une paire adjacente dans laquelle le premier élément (la requête) est séparé du deuxième élément (la réponse) par une séquence insérée de questions et de réponses que Zimmerman (1998, 101-105) appelle « interrogative series ». Comme on a pu le voir dans l'exemple 1, après le tour de requête de l'appelant, l'opérateur du 118 recueille d'abord les informations relatives à l'endroit dans lequel l'événement est survenu (ligne 5 : *signora, dove?*) et relatives ensuite au type d'événement (ligne 11 : *che tipo di incidente è*). Ce n'est que quand la phase de l'interrogation est terminée que la demande peut être satisfaite (phase 4) (ligne 13 : *bene, si manda subito qualcuno*). En général, après la satisfaction de la requête l'appel est clôturé rapidement (phase 5), généralement par un remerciement de la part de l'appelant (ligne 14 : *grazie*) (Nordberg 1998).

#### 4. Problèmes de communication

Les choses ne vont pas toujours de manière aussi simple. Certaines études ont montré qu'une « interactionnel asynchrony » (Jefferson & Lee 1981, 402) entre l'appelant et le *call-taker* peut mener à des problèmes pratiques sérieux (Whalen, Zimmerman & al. 1988). Le simple retard dans le partage de la gravité de la

<sup>22</sup> Tracy et Anderson (1999) relèvent que les citoyens qui appellent la police pour signaler un comportement incorrect ou illégal de la part de quelqu'un doivent non seulement décrire le problème mais doivent également se positionner en quelque sorte par rapport à la personne en question.

<sup>23</sup> En particulier, le travail de la police comporte aussi la pratique de jeter l'ombre du doute sur ce que les appelants rapportent dans un appel d'urgence ; cf. Garcia & Parmer (1999).

situation – dans le domaine de l'urgence, la rapidité de la réaction est essentielle – peut faire la différence entre vie et mort. Voyons l'exemple suivant :

(6) *Usine de papeterie, 11h40, premier appel durée totale : 1'06*

- 01 O: centodiciotto?  
cent dix-huit?
- 02 A: centodiciotto, qua la cartiera di Vigarona  
cent dix-huit, ici l'usine à papier de Vigarona
- 03 O: si, cosa è succes[so?  
oui, qu'est-il arri[vé?
- 04 A: [serve urgentemente un ambulanza,  
[il faut urgemment une ambulance,  
si è fatto male un ragazzo.  
un jeune homme s'est fait mal.
- 05 O: mi dica cosa gli è successo.  
dites-moi ce qui lui est arrivé.
- 06 A: beh, non, non le so dire. è in terra svenuto.  
ben, je ne, je sais pas. il est par terre évanoui.
- 07 O: è per terra svenuto. lo vede respirare?  
il est par terre évanoui. vous le voyez respirer?
- 08 A: eh, adesso "lo vede",  
euh, maintenant "vous le voyez"  
le ho telefonato per [(---)  
je vous ai appelé pour [(---)
- 09 O: [ma non "si è fatto male",  
[mais pas "il s'est fait mal",  
signora, bisogna che mi dica bene cosa è successo,  
monsieur, il faut que vous me disiez précisément ce qui  
s'est passé,  
perché se c'è bisogno mando anche l'elicottero.  
parce que s'il le faut j'envoie même un hélicoptère.
- 10 A: eh, aspetti un attimo.  
euh, attendez un moment.

((l'appelant quitte le téléphone, probablement pour se rendre dans une autre pièce ; entre temps l'opérateur du 118 appelle l'ambulance par radio et l'envoie à l'usine à papier - ce fragment n'est pas transcrit (durée : 23 secondes) ; l'appelant revient ensuite au téléphone)).

- 11 A: ma vaffanculo ((di sottofondo, mentre afferra la cornetta)  
mais va te faire foutre ((en arrière-plan, pendant qu'il  
prend le combiné))
- 12 O: sì mi dica.  
oui dites-moi.
- 13 A: mandate l'elicottero, non non non so.  
envoyez l'hélicoptère, je je je sais pas.
- 14 O: no, ascolti, lei non deve dirmi cosa devo mandare,  
non, écoutez, vous ne devez pas me dire ce que je dois  
faire  
lei mi di[ca le condizioni della persona.  
di[tes-moi quelles sont les conditions de la personne.
- 15 O: [(--- ---)  
signora, c'è un ragazzo che sta male qua.  
madame, il y a un jeune qui est mal ici.
- 16 A: ecco. respira?  
voilà. il respire?
- 17 A: sembra di no, sembra, cazzo!

- il semble pas, il semble, merde!*
- 24 ((l'appelant repose le combiné))
- 25 O: *mi dia il telefono per favore. pronto?*  
*donnez-moi le téléphone s'il vous plaît.allô?*

Nous pouvons voir dans cet extrait que l'appelant ouvre la conversation par une auto-identification catégorielle (ligne 2 : *qua la cartiera di Vigaronona*)<sup>24</sup>. Tout de suite après, le *call-taker* demande la raison de l'appel (ligne 3 : *sì, cosa è successo*). L'appelant formule ensuite une requête (ligne 4 : *serve urgentemente un'ambulanza*) suivie d'une annonce (ligne 5 : *si è fatto male un ragazzo*) qui décrit la personne concernée à l'aide d'un terme de référence générique (Tracy & Anderson 1999, 207-210). L'annonce est traitée par le *call-taker* comme insuffisante pour justifier l'envoi immédiat des moyens de secours<sup>25</sup>. Le *call-taker* poursuit donc l'*interrogative series* (ligne 6 : *mi dica cosa gli è successo*). A partir de ce moment, des problèmes commencent à apparaître. D'abord l'appelant n'arrive pas à fournir davantage de détails sur le développement de l'événement (ligne 7 : *beh, non le so dire. è in terra svenuto*) ; ensuite, après que le *call-taker* a formulé une demande spécifique (ligne 8 : *lo vede respirare?*), l'appelant manifeste qu'il n'a pas une connaissance de première main de l'événement et que la personne qui a besoin d'être assistée ne se trouve pas dans son champ visuel (ligne 9 : *eh, adesso « lo vede »*). Le *call-taker* exige des informations plus précises pour organiser le dispositif de secours. L'appelant commence à montrer des signes d'impatience liés à la procédure (ligne 10 : *le ho telefonato per [...]*), mais le *call-taker* interrompt ses protestations en renvoyant de manière explicite à sa formulation initiale non satisfaisante du problème (ligne 11 : *ma non « si è fatto male »*), pour ensuite lui demander une description plus précise de l'événement, en vue d'une utilisation éventuelle de tous les moyens disponibles, y compris l'hélicoptère (lignes 12-13 : *signora, bisogna che mi dica bene cosa è successo, perché se c'è bisogno mando anche l'elicottero*). Entre le *call-taker* et l'appelant il n'y a plus cet alignement naturel réciproque qui permet à l'appel d'évoluer en synchronie<sup>26</sup>. L'appelant s'éloigne du téléphone – probablement afin de vérifier les faits – pendant que l'opérateur, via radio, envoie une ambulance à l'usine à papier. Un premier problème vient donc du fait que l'appelant n'était pas un témoin direct de l'événement à l'origine de l'appel. Comme nous l'avons vu,

<sup>24</sup> Nous avons vu dans l'exemple 1 que l'appelant ne s'était d'abord pas identifié, se qualifiant ensuite à travers une auto-identification catégorielle – par laquelle il se présente non pas comme un individu qui prend l'initiative d'appeler de sa propre volonté spontanée, mais comme un représentant d'une organisation (ligne 10 : *è la direzione dell'aeroporto*), après que le *call-taker* ait employé une forme de reconnaissance personnelle (ligne 5 : *signora, dove?*).

<sup>25</sup> En suivant la terminologie de Whalen, Zimmerman & al. (1988, 346), on peut dire que du côté de l'appelant un *frame* du type 1 semblerait être en vigueur (la requête d'un service, comme lorsqu'on commande une pizza ou que l'on appelle un taxi), alors que du côté du *call-taker* c'est un *frame* du type 2 qui est en vigueur (prêter un service pour les cas qui correspondent aux situations typiques prévues par le protocole). Cf. aussi Tracy (1997).

<sup>26</sup> Whalen, Zimmerman & al. (1988) décrivent et analysent un cas d'*interactional asynchrony* encore plus dramatique, où une véritable dispute éclate entre le *call-taker* et l'appelant, portant sur les « règles fondamentales » de l'interaction dans les demandes d'aide (Watson 1986). L'appel se termine sans qu'un moyen de secours ait été envoyé ; la personne concernée meurt. Ce cas fit l'objet d'une grande attention de la part des journaux de Dallas (Texas), où l'événement eut lieu.

l'appelant découvre progressivement le fonctionnement de l'organisation : une simple requête d'aide n'entraîne pas l'intervention attendue, à moins d'en fournir les bases raisonnables (Whalen & Zimmerman 1990). Lorsque l'appelant revient au téléphone, la situation ne semble pas avoir changé du point de vue des informations disponibles. L'appelant n'est toujours pas en mesure de fournir une description plus précise des événements (ligne 17 : *mandate l'elicottero, non non no so*). La réponse est traitée par le *call-taker* comme une annonce de ce qu'il faut faire, plutôt que comme une information qui apporterait des éléments nouveaux sur l'événement. Le *call-taker* réprimande l'appelant et essaye de revenir au *frame* de l'interrogation (lignes 18-19 : *no, ascolti, lei non deve dirmi cosa devo mandare, lei mi dica le condizioni della persona*). En quelque sorte, le *call-taker* essaye de rétablir la frontière entre savoir profane et savoir expert (Zimmerman 1998, 104 ; Sacks 1972a, 1972b), pour réaligner les rôles institutionnels appropriés de chacun des participants. La réponse de l'appelant est une formulation du problème qui, une fois de plus, emploie le format de l'annonce (ligne 21 : *signora, c'è un ragazzo che sta male qua*) et qui n'ajoute aucun autre élément à la formulation précédente. A ce point, le tour de l'appelant peut être interprété aussi comme une protestation à l'égard d'une procédure d'interrogation qui fait perdre du temps au lieu de fournir l'aide requise<sup>27</sup>. Le *call-taker* traite la réponse de l'appelant comme un retour au format de l'interrogation et essaye de continuer à poser des questions (ligne 22 : *ecco, respira?*). La reprise du format d'interrogation engendre une réponse agacée et une exclamation énervée de la part de l'appelant (ligne 23 : *sembra di no, sembra, cazzo!*) qui raccroche immédiatement. Bien qu'un moyen de secours ait été envoyé sur place, le *call-taker* n'a pas réussi à obtenir beaucoup plus d'information sur l'événement qui a engendré l'appel d'urgence<sup>28</sup>.

Cet appel représente non seulement un exemple d'un problème courant dans les communications d'urgence – c'est-à-dire une mauvaise synchronie, un *mis-alignment* entre le rôle de l'appelant et celui du *call-taker*, chacun avec son propre horizon de pertinence<sup>29</sup> – mais aussi un exemple de la manière dont les émotions, la « rage » et l'« hystérie » peuvent constituer une dimension importante des moments d'urgence et interférer avec la mise en oeuvre d'une aide professionnelle (Whalen &

<sup>27</sup> La caractéristique de l'énoncé qui le rend reconnaissable comme une protestation découle entièrement de son positionnement séquentiel. En ouverture d'un appel, un énoncé de ce genre constitue un format approprié pour une demande d'intervention, comme nous l'avons vu plus haut.

<sup>28</sup> Dans ce cas précis, en fait, on n'aurait pas pu faire grand-chose : comme on le saura plus tard, la personne pour laquelle l'appelant avait demandé l'intervention était décédée immédiatement après avoir subi un choc fatal.

<sup>29</sup> Cet aspect a été mis en évidence par Hughes (1971, 346), lorsqu'il observe que « the person with the crisis feels that the other is trying to belittle his trouble; he does not take it seriously enough. His very competence comes from having dealt with a thousand of cases of what I like to consider my unique trouble. The worker thinks he knows from long experience that people exaggerate their troubles. He therefore builds up devices to protect himself to stall people off ». Tracy (1997) soutient que de nombreux problèmes qui émergent dans l'interaction sont liés à l'utilisation de deux *frames* interprétatifs différents : les citoyens utilisent un « *customer service* » *frame*, alors que les opérateurs des centrales s'orientent vers un « *public service* » *frame*.

Zimmerman 1998 ; Tracy & Tracy 1998a, 1998b ; Schuler 2001)<sup>30</sup>. D'un point de vue interactionnel, la définition que les opérateurs donnent d'une personne « hystérique » n'équivaut pas à la reconnaissance d'un état psychologique particulier de l'appelant, mais plutôt à une incompétence située : l'incapacité de l'appelant à collaborer, pendant le déploiement de l'appel, à l'accomplissement des tâches institutionnelles de l'organisation du secours (Whalen & Zimmerman 1998, 144). Il existe donc une sorte de paradoxe à la base des appels de secours qui peut les rendre problématiques. D'une part, plus l'événement est grave, plus il est nécessaire de transmettre la perception de la gravité de manière directe à celui qui est institutionnellement en mesure de fournir le secours – l'« expression ouverte des sentiments » (Mauss 1921) étant dans notre culture la manière de réagir à des situations difficiles et d'inférer la gravité de l'événement, lorsqu'on occupe la position d'observateur. D'autre part, pourtant, l'expression ouverte des sentiments empêche la collaboration et constitue un obstacle réel à la vérification des faits et à la définition de l'aide appropriée dans ces circonstances spécifiques (Whalen & Zimmerman 1998, 150).

### 5. Suggestions pratiques découlant des études sur les appels d'urgence

Malgré les difficultés typiques du travail des centrales d'urgence, on peut dire en général que ces services fonctionnent avec efficacité. Les *call-takers* reçoivent les appels des citoyens et arrivent à recueillir les informations pertinentes qu'il vont transmettre aux *dispatchers* pour qu'ils envoient les moyens de secours. En général, les opérateurs des centrales sont des professionnels très bien préparés : ils accomplissent efficacement leur métier dans des conditions qui exigent des compétences relationnelles et communicationnelles pour gérer des personnes sous stress et des compétences organisationnelles pour coordonner les secours de la manière la plus efficace. Les cas dans lesquels « quelque chose tourne mal » et qui ont fait l'objet d'études de la part des analystes de la conversation, représentent des événements rares, quoique possibles. La recherche sur l'interaction est donc en mesure de documenter et de rendre évidentes les *bonnes pratiques* que sont les procédures routinisées régulièrement employées par les opérateurs.

Les applications de ce genre d'études ont des conséquences intéressantes pour les pratiques professionnelles en situation d'urgence.

Plutôt que de se focaliser sur des situations problématiques, relativement rares, et de sanctionner les erreurs éventuellement commises dans ces cas, l'analyse conversationnelle met à la disposition des opérateurs une procédure méthodique, basée sur des principes séquentiels, pour dévoiler les aspects granulaires (Schegloff 2000) qui constituent l'activité normale et compétente du travail d'urgence. L'analyse conversationnelle met à disposition un système analytique pour reconnaître, décrire, analyser et définir cet essaim de compétences pratiques incorporées dans le travail professionnel. Il y a quelques années, Gilsinan (1989, 342) soulignait, à propos des appels au numéro d'urgence américain 911, qu'il était nécessaire de prendre en

<sup>30</sup> K. Tracy s'est penchée en particulier sur les problèmes qui découlent de l'incapacité de la part du *call-taker* d'éviter un conflit ouvert avec l'appelant (Tracy & Tracy 1998a). Pour une perspective systémique et fonctionnelle on renvoie aussi au travail de Perez-Gonzalez (1998).

considération deux aspects des opérations d'urgence : « focusing externally, [operators] can improve the quality of incoming data. Working with citizens, upgrading equipment, and training operators in how to elicit better detail from callers are some of the strategies that flow from this organizational perspective. Administrator should also focus inward, however. Organizational quasi-theories embedded in codes, manuals, and employees' assumptions about tasks may negate any effects of 'better' data. Meaningful data (*i.e.* information), not better data, is what binds organization and its clients ». Assurément, on en est toujours là.

Conventions de transcription :

les transcriptions sont effectuées en suivant le système jeffersonien.

Giolo Fele

Facoltà di Sociologia / Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

Università di Trento

Piazza Venezia 41

I-38100 Trento, Italy

Tel.: +39 0461 883716

e-mail: <giolo.fele@soc.unitn.it>

Traduit de l'italien par Elwys de Stefani

## Références

- Antunes, G. & Scott, E.J. (1981). Calling the cops: police telephone operators and citizen calls for service. *Journal of Criminal Justice* 9, 165-179.
- Artman, H. & Waern, Y (1999). Distributed cognition in an emergency co-ordination center. *Cognition, Technology & Work* 1, 237-246.
- Backhouse, G. (1997). The Phenomenology of Telephone Space. *Human Studies* 20, 203-220.
- Bercal, T.E. (1970). Calls for police assistance: consumer demands for governmental service. *American Behavioral Scientist* 13, 681-691.
- Bergmann, J.R. (1992). Veiled morality: notes on discretion in psychiatry. In P. Drew & J. Heritage, *op. cit.*, 137-62.
- Blandford, A. & Wong, B.L.W. (2004). Situation Awareness in Emergency Medical Dispatch. *International Journal of Human-Computer Studies* 61(4), 421-452.
- Blandford, A., Wong, B.L.W. & al. (2002). Multiple Viewpoints On Computer Supported Team Work: A Case Study On Ambulance Dispatch. In X. Faulkner, J. Finlay & F. Détéienne, eds., *People and Computers XVI, Proc. HCI'02*, Springer, 139-156.
- Bowers, J.M. & Martin, D. (1999). Informing Collaborative Information Visualisation Through an Ethnography of Ambulance Control. In S. Bødker, M. Kyng & K. Schmidt, eds., *ECSCW '99 Proc. of the 6th Conf. on Computer Supported Cooperative Work*, 309-330.
- Broadhead, R.S. (1986). Directing intervention from afar: the telephone dynamics of managing acute poisoning. *Journal of Health and Social Behavior* 27, 303-319.
- Büscher, M. (2005). Interaction in motion: Embodied conduct in emergency teamwork. In L. Mondada, ed., *Interacting Bodies*, Lyon.
- Drew, P. & Heritage J. (eds.) (1992a). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge, CUP.

- Drew, P. & Heritage J. (1992b). Analyzing Talk at Work: An Introduction. In P. Drew & J. Heritage, eds, *op. cit.*, 3-65.
- Eglin, P. & Wideman, D. (1986). Inequality in Professional Service Encounters: Verbal Strategies of Control versus Task Performance in Calls to the Police. *Zeitschrift für Soziologie* 15(5), 341-362.
- Fele, G. (2005). The collaborative production of responses and dispatching on the radio. (100th Annual Meeting of the American Sociological Ass., Philadelphia, 14 agosto 2005).
- Fele, G. (2006). Tacit Participation and Cooperative Work in Emergency Operations Centres. (16th ISA World Congress of Sociology, Durban, 23-29 July 2006).
- Francis, D. & Hester, S. (2004). *An invitation to ethnomethodology: language, society and social interaction*. London, Sage.
- Fussell, P. (2002). *Uniforms. Why we are what we wear*. Boston, Houghton Mifflin.
- Garcia, A.C. & Parmer, P.A. (1999). Misplaced mistrust: The collaborative construction of doubt in 911 emergency calls. *Symbolic Interaction* 22(4), 297-324.
- Gilsinan, J.F. (1989). They is clowning tough: 911 and the social construction of reality. *Criminology* 27(2), 329-344.
- Greco, L. (2002). *Interaction, contexte et cognition. Les pratiques de description et de catégorisation de la douleur dans les appels au 15*. Paris, Thèse de Doctorat de l'EHESS.
- Heath, C., Knoblauch, H. & al. (2000). Technology and Social Interaction: The Emergence of 'Workplace Studies'. *The British Journal of Sociology* 51(2), 299-320.
- Hughes, D. (1980). The ambulance journey as an information generating process. *Sociology of Health and Illness* 2(2), 115-132.
- Hughes, E.C. (1971). *The Sociological Eye*. Chicago, Aldine Atherton.
- Ikeya, N. (2003). Practical management of mobility: the case of the emergency medical system. *Environment and Planning A* 35 (9, September), 1547-1564.
- Imbens-Bailey, A. & McCabe, A. (2000). The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911. *Language and Communication* 20, 275-296.
- Jefferson, G. & Lee, J.R.E. (1981). The Rejection of Advice: Managing the Problematic Convergence of a 'Troubles-Telling' and a 'Service Encounter'. *Journal of Pragmatics* 5(5), 399-422.
- Luff, P., Heath, C. & al. (eds.) (2000). *Workplace Studies: Recovering work practice and informing system design*. Cambridge, CUP.
- Manning, P.F. (1988). *Symbolic Communication. Signifying Calls and the Police Response*. Cambridge, Mass., MIT Press.
- Mannon, J.M. (1981). *Emergency Encounters. A Study of an Ambulance Service*. Port Washington, NY, Kennikat Press.
- Martin, D., Bowers, J. & al. (1997). The Interactional Affordances of Technology: An Ethnography of Human-computer Interaction in an Ambulance Control Center. *People and Computers XII*, (Proceedings of HCI'97), London, Springer-Verlag.
- Mauss, M. (1921). L'expression obligatoire des sentiments (rituels oraux funéraires australiens). *Journal de psychologie* 18, 425-434.
- Meehan, A.J. (1989). Assessing the 'policeworthiness' of citizen's complaints to the police: accountability and the negotiation of 'facts'. In D.T. Helm, W.T. Anderson & al., eds., *The Interaction Order. New Directions in the Study of Social Order*, New-York, Irvington, 116-140.

- Mellinger, W.M. (1992). Talk-as-work: the case of paramedic calls for emergency field orders. *Current Research on Occupations and Professions* 7, 79-109.
- Mellinger, W.M. (1994). Negotiated Orders: The Negotiation of Directives in Paramedic-Nurse Interaction. *Symbolic Interaction* 17(2), 165-185.
- Metz, D.L. (1981). *Running Hot. Structure and Stress in Ambulance Work*. Cambridge, Mass., Abt Books.
- Monzoni, C. & Zorzi, D. (2003). Le telefonate d'emergenza: un confronto fra l'italiano e l'inglese. In E.M. Thüne & S. Leonardi, eds., *Telefonare in diverse lingue. Organizzazione sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*, Milano, FrancoAngeli.
- Nordberg, B. (1998). On Closings in Alarm Calls. *Språk och Stil* 8, 65-103.
- Normark, M. (2002). Sense-making of an emergency call, possibilities and constraints of a computerized case file. *NordiCHI* 10-02, 81-90.
- Palmer, E.C. (1983). Trauma junkies and street work. Occupational behavior of paramedics and emergency medical technicians. *Urban Life* 12(2), 162-183.
- Paoletti, I. (2006). Communication and decision making aspects of the work of call operators in control rooms of the medical emergency number in Italy. (16th ISA World Congress of Sociology, Durban, 23-29 July 2006).
- Paoletti, I. (nd). Communication and gender issues in a control room of a medical emergency number in Italy. (unpublished paper).
- Perez-Gonzalez, L. (1998). The Conversational Dynamics of Interactional Dispute in Conflictive Calls for Emergency Assistance: A Single Case Study. In A. Sanchez-Macarro & R. Carter, eds., *Linguistic Choice Across Genres: Variation in Spoken and Written English*, Amsterdam, Benjamins, 265-290.
- Pettersson, M., Randall, R. & al. (2004). Ambiguities, Awareness and Economy: A Study of Emergency Service Work. *Computer Supported Cooperative Work* 13(2).
- Sacks, H. (1972a). An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In D. Sudnow, ed., *Studies in social interaction*, New-York, Free Press, 31-74.
- Sacks, H. (1972b). On the analyzability of stories by children. In J.J. Gumperz & D. Hymes, eds., *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*, New-York, Rinehart & Winston, 325-45.
- Schegloff, E.A. (1968). Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 70(6), 1075-1095.
- Schegloff, E.A. (1979b). Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In G. Psathas, ed., *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*, New-York, Irvington, 23-78.
- Schegloff, E.A. (1986). The Routine as Achievement. *Human Studies* 9(2-3), 111-151.
- Schegloff, E.A. (2000). On Granularity. *Annual Review of Sociology* 26, 715-720.
- Schegloff, E.A. (2002). Reflections on Research on Telephone Conversation: Issues of Cross-Cultural Scope and Scholarly Exchange, Interactional Import and Consequences. In K.K. Luke & T.S. Pavlidou, eds., *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures*, Amsterdam, Benjamins, 249-281.
- Schuler, S. (2001). Talking community at 911: the centrality of communication in coping with emotional labour. In G.J. Sheperd & E.W. Rothenbuhler, eds., *Communication and Community*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum, 53-77.

- Sharrock, W.W. & Turner, R. (1978). On a conversational environment for equivocality. In J.N. Schenkein, ed., *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New-York, Academic Press, 173-197.
- Shearing, C.D. (1974). Dial-a-cop: a study of police mobilization. In R.L. Akers & E. Sagarin, eds., *Crime Prevention and Social Control*, New-York, Praeger, 77-88.
- Shiino, N. (1996). Conversation Analysis on 119 Emergency Calls: Ethnomethodological Studies of Institution and Organization. *The Journal of Studies in Contemporary Social Theory* 6, 109-180.
- Suchman, L. (1993). Technologies of accountability: of lizards and airplanes. In G. Button, ed., *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction and Technology*, London, Routledge, 113-126.
- Suchman, L. (1996). Constituting shared workspaces. In Y. Engeström & D. Middleton, eds., *Cognition and communication at work*, New-York, CUP, 35-60.
- Suchman, L. (1997). Centers of coordination. A case and some themes. In L. Resnick, R. Säljö, & al., eds., *Discourse, Tools and Reasoning. Essays on Situated Cognition*, Berlin, Springer, 41-62.
- Tjora, A. (2004). Maintaining redundancy in the coordination of medical emergencies. In *Proc. of the 2004 ACM conf. on Computer supported cooperative work*. New-York, ACM Press.
- Tracy, K. (1997). Interactional trouble in emergency service requests: a problem of frame. *Research on Language and Social Interaction* 30(4), 315-343.
- Tracy, K. & Agne, R.R. (2002). 'I just need to ask somebody some questions': sensitivities in domestic dispute calls. In J. Cotterill, ed., *Language in the Legal Process*, New-York, Palgrave, 75-90.
- Tracy, K. & Anderson, D.L. (1999). Relational positioning strategies in police calls: a dilemma. *Discourse Studies* 1(2), 201-225.
- Tracy, K. & Tracy, S.J. (1998a). Rudeness at 911: reconceptualizing face and face attack. *Human Communication Research* 25(2), 225-251.
- Tracy, S.J. & Tracy, K. (1998b). Emotion labour at 911: a case study and theoretical critique. *Journal of Applied Communication Research* 26, 390-411.
- Wakin, M.A. & Zimmerman, D.H. (1999). Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls. *Research on Language and Social Interaction* 32(4), 409-437.
- Watson, D.R. (1986). Doing the organizations work: an examination of a crisis intervention centre. In S. Fisher & A.D. Todd, eds., *Discourse and Institutional Authority*, Norwood, NJ, Ablex, 91-120.
- Whalen, J. (1995a). Expert systems versus systems for experts: computer-aided dispatch in public safety communication. In P. Thomas, ed., *The Social and Interactional Dimensions of Human-Computer Interfaces*, Cambridge, CUP, 161-183.
- Whalen, J. (1995b). A technology of order production: computer-aided dispatch in public safety communication. In P. ten Have & G. Psathas, eds., *Situated Order. Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*, Washington, D.C., University Press of America, 187-230.
- Whalen, J. & Zimmerman, D.H. (1998). Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities: The Case of Hysteria. in *Calls to 9-1-1. Social Psychology Quarterly* 61(2), 141-159.
- Whalen, J. & Zimmerman, D.H. (2005). Working a call: multiparty management of calls for help. In A. Firth, C. Baker & M. Emmison, eds., *Calling for Help: Language and Social Interaction in Telephone Helplines*. Cambridge, CUP, 309--345.

- Whalen, J., Zimmerman, D.H. & al. (1988). When Words Fail: A Single Case Analysis. *Social Problems* 35(4), 335-362.
- Whalen, M. R. & Zimmerman, D.H. (1987). Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help. *Social Psychology Quarterly* 50(2), 172-185.
- Whalen, M.R. & Zimmerman, D.H. (1990). Describing trouble: practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society* 19, 465-92.
- Wilson, J. & Oyola-Yemaiel, A. (2001). The evolution of emergency management and the advancement towards a profession in the U. States and Florida. *Safety Science* 39, 117-131.
- Wilson, T.P. (1991). Social structure and the sequential organization of interaction. In D. Boden & D.H. Zimmerman, eds., *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Cambridge, Polity Press, 22-43.
- Wong, B.L.W. & Blandford, A. (2001). Situation Awareness and its Implications for Human-Systems Interaction. In W. Smith, R. Thomas & al., eds., *Proc. of the Australian Conf. on Computer-Human Interaction 2001*, Perth, Ergonomics Society of Australia, 181-186.
- Wong, B.L.W. & Blandford, A. (2002). Analysing Ambulance Dispatcher Decision Making: Trialing Emergent Themes Analysis. *Proc. HF2002*.
- Wong, B.L.W. & Blandford, A. (2003). Field research in HCI: a case study. *Proc. CHINZ03*.
- Wong, B.L.W. & Blandford, A. (2004). Information handling in dynamic decision making environments. In D.J. Reed, G. Baxter & M. Blythe, eds., *Proc. of ECCE-12, Living and Working with Technology*, York, European Association of Cognitive Ergonomics, 195-202.
- Zimmerman, D.H. (1984). Talk and its occasion: the case of calling the police. In D. Shiffrin, ed., *Meaning, form and use in context: linguistic applications*, Washington, D.C., Georgetown University Press, 210-228.
- Zimmerman, D.H. (1990). Prendre position. In I. Joseph & al., eds., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Minuit, 218-230.
- Zimmerman, D.H. (1992a). The interactional organization of calls for emergency. In P. Drew & J. Heritage, eds, *op. cit.*, 418-69.
- Zimmerman, D.H. (1992b). Achieving Context: Openings in Emergency Calls. In G. Watson & R.M. Seiler, eds., *Text in context: contributions to ethnomethodology*, Newbury Park, CA, Sage, 35-51.
- Zimmerman, D.H. (1998). Identity, context and interaction. In C. Antaki & S. Widdicombe, eds., *Identities in Talk*, London, Sage, 87-106.