

Université de Montréal

La mise en scène des transgressions quotidiennes
The Office et les normes sociales

Par
Antoine Achard

Département d'histoire de l'art et d'études cinématographiques

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures

en vue de l'obtention du grade M.A.

en études cinématographiques

août 2020

© Antoine Achard, 2018

Université de Montréal
Département d'histoire de l'art et d'études cinématographiques
Faculté des arts et des sciences

Ce mémoire intitulé

La mise en scène des transgressions quotidiennes

The Office et les normes sociales

Présenté par

Antoine Achard

A été évalué(e) par un jury composé des personnes suivantes

Serge Cardinal

Président-rapporteur

Marion Froger

Directeur de recherche

Marta Boni

Membre du jury

Résumé

Notre mémoire se veut une lecture de la version américaine de la série à succès *The Office* (NBC, 2005-2013) à travers la métaphore dramaturgique du sociologue Erving Goffman (1922-1982). Ce rapprochement permet une riche analyse, puisque la série comme le penseur placent le malaise au cœur de leurs projets respectifs.

En ayant comme prémisse fictive d'être un documentaire, ainsi qu'en se faisant une satire de l'auto-spectacularisation des participants de télé-réalité, *The Office* explicite la métaphore dramaturgique goffmanienne. Les personnages de la série, et particulièrement le protagoniste Michael Scott, rendent constamment sensible le fait qu'ils sont en représentation. Le malaise étant une émotion fondamentalement désagréable, la série semble désigner les règles qu'elle considère comme essentielles à la cohésion du groupe en nous faisant subir leur transgression. Le malaise que nous éprouvons deviendrait l'occasion pour nous d'expérimenter les conséquences sociales de transgressions, nous apprenant du même coup l'importance de respecter les normes.

D'abord, nous essayerons de déterminer si la série permet quelque chose comme un apprentissage par la négative des règles sociales. Dans un deuxième temps, nous tenterons de prouver que certains épisodes présentent un discours différent de celui de Goffman sur la transgression des normes sociales, présentant des moments où le malaise peut être vécu par les personnages comme des opportunités d'approfondir certaines relations interpersonnelles ou de faire des gains politiques.

Abstract

Our study is intended as a reading of the American version of the successful series *The Office* (NBC, 2005-2013) through the dramaturgical metaphor of sociologist Erving Goffman (1922-1982). This rapprochement allows for a rich analysis as both the series and the sociologist place social embarrassment at the heart of their respective projects.

With the fictional premise of being a documentary, as well as satirizing the self-spectacularization of reality TV participants, *The Office* makes Goffmanian dramaturgy explicit. The characters in the series, especially protagonist Michael Scott, constantly make us sensitive to the fact that they are in performance. Embarrassment being a fundamentally unpleasant emotion, the series seems to point to the rules it sees as essential to group cohesion by making us suffer their transgression. The discomfort we feel could become an opportunity for us to experience the social consequences of transgressions, teaching us the importance of upholding norms.

First, we'll try to determine if the series allows for something like "negative learning" of social norms. Second, we will try to prove that some episodes convey a different narrative than Goffman's on the transgression of social norms, presenting moments when embarrassment can be experienced by the characters as opportunities to deepen some interpersonal relationships or to make political gains.

Mots clés

Téléseries américaines

Sitcoms

« Cringe comedy »

Normes sociales

Socialisation

Rire

Malaise

Key words

American TV series

Sitcoms

Cringe comedy

Social norms

Socialization

Laughter

Awkwardness

Table des matières

Résumé.....	iii
Abstract	iv
Mots clés	v
Key words	vi
Table des matières.....	vii
Remerciements	ix
1 - Anecdotes et histoires édifiantes	1
2 - <i>The Office</i> : sitcom du malaise	10
Le mockumentaire : sitcom nouveau genre.....	10
Hybridation et monde fictif.....	11
Embarras et empathie.....	18
Distance, artifice et réalisme	22
Réalisme et transgression	25
Rire et malaise	28
3 – Goffman et <i>The Office</i>	30
De l'importance du malaise.....	30
Les fondements de la métaphore dramaturgique.....	33
1. Petit détour narratologique.....	36
Sur la notion de public	41
4 - <i>The Office</i> et les normes sociales, prise 1	44
Logique de l'analyse et logique sérielle.....	44
« Diversity day ».....	48
1. Trouble dans la projection initiale.....	48
2. De l'importance de la flexibilité sociale et des activités réparatrices	50
3. L'équipe et le stigmaté	57
4. « Diversity Day » renversé : l'exemple de « Murder »	63
« Did I Stutter »	65
1. L'activité réparatrice réussie.....	65
2. La métaphore familiale de Michael Scott.....	71
4 - <i>The Office</i> et ses vertus pédagogiques.....	74

Goffman et la fiction.....	74
Les vertus pédagogiques du canular	75
Les vertus pédagogiques du rire	80
6 - <i>The Office</i> et les normes sociales, prise 2.....	87
« Business School »	87
« Boys and Girls »	96
7 – Quand <i>The Office</i> devient une norme	102
L’entreprise, la norme et l’interprétation	102
Bibliographie	112

Remerciements

J'aimerais tout d'abord remercier ma directrice de maîtrise, Marion Froger, pour son impeccable soutien ainsi que pour ses recommandations de lecture. Merci d'avoir compris, parfois plus vite que je ne le faisais moi-même, où je m'en allais et de m'avoir encouragé dans cette direction.

Je remercie mes parents de m'avoir communiqué très tôt une passion pour le cinéma. Merci à mon père de me relire, une tradition qui date depuis que je sais écrire.

Je remercie la communauté québécoise de Letterboxd, avec qui j'ai eu des échanges extraordinairement enrichissants sur le cinéma. Un merci spécial à Sylvain Lavallée : je ne cacherai pas qu'une partie de ce travail porte l'influence de nos discussions.

Je remercie mes colocataires, Alexandre, Françoise et Nicolas, d'avoir été si compréhensifs et de m'avoir toléré au comble de l'anxiété. Je remercie également mes amies de m'avoir encouragé.

Je remercie enfin tous les réalisateurs et réalisatrices, acteurs et actrices m'ayant accompagné pendant ma rédaction et le confinement. Je voudrais néanmoins dire un grand merci à mes deux acteurs préférés. Cary Grant (surtout celui des comédies de remariage), parce qu'il est peut-être le plus goffmanien des acteurs : quel autre homme aurait l'audace d'introduire un potentiel désastre spécial, puis résorber l'affaire par son tact? Jean-Pierre Léaud, d'abord parce que je dois à son personnage le plus célèbre mon prénom (ce qui, j'aime le penser, me prédestinait à étudier en cinéma). Ensuite, parce que d'Eustache à Truffaut, faire son lit « comme au cinéma » ou vivre un amour « comme dans Balzac », c'est nous rappeler que nous passons nos vies à émuler les fictions que nous aimons. Cette leçon existentielle est un peu à la base de ce mémoire.

1 — Anecdotes et histoires édifiantes

Non seulement on prend des précautions pour éviter la rupture des définitions projetées, mais on leur porte un intérêt considérable, en sorte qu'elles finissent par jouer un rôle important dans la vie sociale du groupe. Nombre de farces et des jeux de société combinent à dessein des situations embarrassantes qu'il ne faut pas prendre au sérieux.

On imagine des fictions dans lesquels se produisent d'effroyables scandales [...] Il semble qu'il n'y ait pas de groupe qui ne dispose d'une réserve de ces anecdotes et de ces histoires édifiantes prêtes à servir aussi bien de thème de plaisanterie que de remède à l'angoisse ou de sanction propre à ramener les autres à plus de modestie dans leurs prétentions et à plus de modération dans l'expression de leurs attentes.

Erving Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne*

Encore que ce sentiment n'ait pas la même intensité que celui des victimes, le témoin d'une situation embarrassante se voit très rarement épargner un sentiment de malaise. Lorsque de tels événements surviennent dans notre vie sociale, nous cherchons en général à supprimer sans plus attendre ce sentiment désagréable. Avec un peu de chance, notre proximité physique ou sociale avec la victime nous permet d'exercer notre tact. Une saleté se trouve sur le visage d'un ami; nous lui sortons un mouchoir ou lui signalons à demi-voix et par des gestes expressifs l'endroit précis où se trouve cette saleté. Il nous remercie chaleureusement de lui avoir épargné la gêne de se faire voir en société sous un jour défavorable. Mais il arrive que nous soyons impuissants devant ces situations. Les désamorcer n'est plus de notre ressort et l'embarras par procuration semble inéluctable. Lors de ces moments difficiles à supporter, nous échangeons des regards avec les autres témoins, comme pour chercher la confirmation que nous ne sommes pas les seuls à voir dans ce faux pas une forme de transgression. Parfois ce regard se transforme en un petit rire partagé, nerveux et libérateur. Selon la gravité de l'incident, il nous arrive de raconter à nos amis ou nos collègues la situation embarrassante auquel nous avons été témoins,

souvent de manière expressément comique. Nous mettons de l'emphase dans nos gestes, transformons la situation en spectacle. Notre public hoche la tête et se permet de petits cris surpris : « je ne peux pas croire ce que j'entends! »

Cette scène sur laquelle sont fréquemment représentés avec humour les moments gênants de nos vies est un exutoire. Par ces petites histoires comiques et informatives, nous dédramatisons le drame social par la théâtralisation de notre quotidien; en rejouant la situation gênante, nous appliquons la distance qui nous manquait cruellement sur le coup. Mais sous leurs allures de farces, ces histoires sont riches d'enseignements. Dans toutes les étapes composant la vie d'une transgression, une chose les parcourt en filigrane : l'exercice mental de s'imaginer à la place du déviant. Une situation embarrassante déclenche en nous mille conjectures. Qu'aurions-nous fait dans une situation similaire? Avons-nous déjà commis une faute semblable, sans que nous nous en apercevions? Si oui, il faudra redoubler de prudence pour éviter de commettre un faux pas du genre. La conclusion semble presque toujours que nous devons éviter de commettre une transgression similaire. Non seulement le malaise nous est terrible, mais nous n'aimerions pas davantage être la cible du rire des témoins ou servir d'exemple amusant lors d'un souper entre amis.

L'expérience du malaise, ainsi que les efforts déployés pour éviter ce malaise, traverse donc notre vie sociale. La plupart d'entre nous se défilent rapidement lorsqu'ils se retrouvent dans une situation pouvant les compromettre socialement. Ceux qui chantent mal savent très bien qu'il n'est pas dans leur intérêt de se lancer dans un récital public. Certaines personnes évitent de porter du blanc, sachant trop bien qu'ils ont tendance à se salir rapidement. D'autres encore, lors d'une soirée, arrivent au bout de ce qu'ils croient

pouvoir dire à leur interlocuteur; plutôt que de laisser l'inconfort d'un silence planer, ils prétextent devoir aller à la salle de bain ou se chercher autre chose à boire.

Dû à leur importance dans nos vies quotidiennes, ces anecdotes se retrouvent également dans nos fictions. Le narrateur de *La recherche du temps perdu* ne passe-t-il pas une grande partie du récit à cataloguer les normes et les usages des classes bourgeoises et aristocrates de la Belle Époque? Peut-être que l'expérience du malaise ne se retrouve nulle part plus mise de l'avant que dans la comédie. Les grands chefs-d'œuvre hollywoodiens des années 30 et 40 foisonnent de situations sociales houleuses. Dans *Bringing Up Baby*, Cary Grant déchire par inadvertance la robe de Katharine Hepburn dans un restaurant bourgeois. Conscient que dans ces conditions ils ne peuvent s'attabler et s'exposer au regard des clients de l'établissement, Cary Grant saisit sa compagne par la taille et traverse le restaurant maladroitement collé contre elle. Les mondains rient de les voir marcher ainsi, mais la catastrophe sociale est évitée. Dans un exemple plus récent et beaucoup plus vulgaire, *Dumb and Dumber*, le personnage de Jeff Daniels se trouve avoir la diarrhée chez une femme. Il apprend malgré lui que la toilette dans laquelle il vient de déféquer ne fonctionne plus. Il s'arrange alors pour la dévisser du sol et vider son contenu par la fenêtre de la salle de bain. Dans ces deux cas, l'humour provient moins de la transgression que des efforts burlesques déployés par les protagonistes pour éviter l'embarras que leur vaudrait une telle transgression. Il semble que pendant longtemps, la déconfiture totale d'une situation sociale n'ait été que suggérée; la catastrophe était presque toujours évitée *in extremis*.

Vers le tournant des années 2000, un nouveau genre comique fait son apparition sur le grand et petit écran, la *cringe comedy*. Renversement de paradigme. Les protagonistes

de la *cringe comedy* ne parviennent plus à contenir le malaise, mais le provoquent constamment. L'expérience désagréable du malaise fait maintenant partie constitutive de l'humour : « cringe comedies differ from traditional embarrassment humour by being explicitly aimed at evoking not just the positive emotion of amusement but also the decidedly negative emotion of vicarious embarrassment (i.e. 'cringe') in their audiences » (Hye-Knudsen 2018, 13). Ce genre nouveau se caractérise par l'emploi de lieux du quotidien comme le travail, la maison et les bars — en somme, les principaux endroits de sociabilité de la société contemporaine. Dans de nombreux cas, le style imite les codes documentaires (*Curb Your Enthusiasm*, *The Office*, *Arrested Development*, *Borat*). La mise en scène d'apparence simple, les décors familiers et quotidiens, la caméra au style documentaire et, de manière très importante, le plan de réaction : tous ces éléments agissent comme gage d'authenticité de la « normalité » des lieux et des personnages – ce qui rend d'autant plus lisibles, pour le spectateur, les moments transgressifs et « hors de la norme ».

La plus populaire des œuvres du genre est peut-être la version américaine de *The Office* (NBC 2005-2013), une série d'abord créée par Ricky Gervais et Stephen Merchant et diffusé en 2001 par la BBC, puis s'étant exporté dans le monde. GIF, t-shirts, tasses à café, podcasts : *The Office* américain est, du moins en Occident, un phénomène culturel important. Quinze ans après sa première diffusion, la série est la plus regardée sur Netflix (*Variety*, 20 mars 2020; *Chicago Tribune* 3 juillet 2019). Dans la ville de Scranton, les employés de la filiale locale de l'entreprise fictive Dunder Mifflin vivent des péripéties embarrassantes en grande partie attribuables à leur patron incompetent, Michael Scott (Steve Carell). La série est tournée dans un style documentaire, d'après la prémisse qu'une équipe de tournage enregistre le quotidien des employés. Épris par l'idée de participer à

une télé-réalité, Michael Scott se livre constamment en spectacle pour les téléspectateurs. Naïf, histrionique et rempli de préjugés, il transgresse pratiquement toutes les règles du professionnalisme contemporain, souvent à ses dépens. Incapable de maîtriser le politiquement correct, ses commentaires fréquemment racistes, misogynes et homophobes plongent ses employés — ainsi que le spectateur — dans un profond inconfort.

Quel est l'intérêt d'une telle émission? C'est-à-dire, comment une série dont le protagoniste nous inspire l'inconfort par ses gestes problématiques peut-elle en même temps nous plaire? Il semble y avoir des raisons expliquant la popularité soudaine de la *cringe comedy* au tournant du nouveau millénaire (Voir Kotsko 2010), mais cela ne répond pas vraiment à nos questions. Est-ce que le seul plaisir de rire justifie pour le spectateur de traverser des moments de malaises profonds? Peut-être que notre meilleure piste pour comprendre une série comme *The Office* est de la considérer comme faisant partie de ces anecdotes humoristiques sur nos situations embarrassantes du quotidien. En ce sens, l'esthétique documentaire de la série serait idéale, parce qu'elle recréerait une posture semblable à celle que nous adoptons lorsque nous sommes témoins de bévues sociales :

[Michael's] ability to make audiences squirm synchronously with the victims of his wit is especially powerful in the context of the mockumentary: embarrassment depends on a violation of (or the mere threat of transgression into) the private, on the coerced exposure to attitudes normally considered too disruptive for smooth social interaction, and on the possible and frequent lack of reprimand that such actions entail, making us aware of our inability to compensate for them as an audience (Jacobi 2016, 300).

Si la série peut effectivement se concevoir comme l'expérience de nous confronter à des malaises, peut-on espérer y trouver un enseignement? Autrement dit, nous serait-il possible d'apprendre à travers *The Office* les règles sociales par la négative? En éprouvant des situations sociales désastreuses, est-ce que les normes régissant les interactions sociales ne

nous apparaîtraient pas de manière soudainement évidente? Il est de notre avis que faire une telle expérience de la série est possible. C'est-à-dire qu'en présentant des situations transgressives, *The Office* délimite et rend sensible au spectateur les frontières entre l'acceptable et le transgressif. Dans un tel cas, le rire du spectateur devient à la fois un exutoire et une balise; se débarrasser par le rire de l'embarras que suscite la situation représentée à l'écran revient à identifier cette même situation comme socialement transgressive et donc à proscrire. Voilà les intuitions préliminaires ayant mis en branle notre recherche.

Michael Scott est toujours en représentation. À partir de ce constat, il fallait bien en arriver à Goffman.

La mise en scène de la vie quotidienne, ouvrage phare du sociologue canado-américain, nous était relativement familier avant même le choix de notre sujet de mémoire. C'est donc avec l'idée que Michael Scott se mettait constamment en scène dans sa vie quotidienne que nous avons consulté Goffman par curiosité. Nous avons alors découvert un monde extrêmement semblable à celui de la *cringe comedy*, où le malaise occupe une place centrale et les participants d'une interaction se placent en représentation pour esquiver le désastre. Schudson note très justement, dans son article sur l'embarras social et le sociologue, que « Goffman's sociology is anchored in the assumption that embarrassment is of fundamental social and moral significance. [...] Goffman presents a creature guided more by what it would avoid than by what it would attain, not a maximizer

of gain but a minimizer of risk » (1984, 633). Autrement dit, le malaise est au cœur du projet Goffmanien – l’interaction est un jeu dans lequel le malaise est à éviter à tout prix. En ce sens, *The Office* peut se concevoir comme un retournement ironique de l’interaction sociale chez Goffman, dans la mesure où l’intérêt comique de la série est d’encourager et de faciliter le malaise. Les scénarios à éviter chez Goffman se réalisent dans *The Office*. Cela illustre évidemment que dans les deux cas :

Any social encounter, especially that which has to be enacted in a public or semi-formal setting, holds the potential for embarrassment. There are codes and expectations for appropriate behaviour. A faux pas or gaffe is always possible and this will bring about the embarrassing moment (Billig 2005, 219).

Ce faisant, *The Office* rend sensible la fragilité de l’interaction sociale.

Or, n’est-ce pas dans l’éclatement de l’interaction sociale que se révèlent avec le plus d’éclat les normes? Notre intuition est confirmée par Goffman :

Dans l’étude des organisations sociales, il importe de décrire les normes de bienséance prédominantes; c’est là quelque chose de difficile, parce que les informateurs et les chercheurs ont tendance à considérer un grand nombre de ces normes comme allant de soi, jusqu’au moment où un accident, une crise, ou une circonstance particulière se produit (Goffman 1959, 107).

Reste maintenant à savoir s’il est possible de dériver l’apprentissage de ces normes de leur transgression dans *The Office*. Le seul fait d’être témoins d’une transgression sociale déclenche généralement chez nous une identification au déviant : lors de ces moments, nous opérons un retour réflexif sur les normes sociales venant d’être transgressées (Voir Miller 1987; Cohrs et al. 2011). Mais enfin nous avons ici affaire avec une fiction. Déclarer d’emblée que notre rapport à la fiction ne saurait se distinguer de notre rapport au réel n’est pas tenable. Il conviendra donc d’élucider, lors de notre analyse, s’il est possible qu’un phénomène réflexif s’effectue chez le spectateur de *The Office*. Certains passages chez Goffman laissent penser que la fiction ou les récits permettent effectivement

l'apprentissage des normes sociales (1959, 22; 1974, 43). Autrement, beaucoup de chercheurs s'étant penchés sur la série corroborent l'idée qu'il s'opère dans notre expérience de spectateur une réflexion sur les normes transgressées (Voir Schwind 2015; Duncan 2017; Hye-Knudsen 2018). La première moitié de notre analyse tentera ainsi de donner créance à notre hypothèse initiale, à savoir qu'il est possible d'apprendre les normes sociales par la négative dans *The Office*.

En cours de route, cependant, il nous est apparu que certains épisodes de *The Office* permettaient une autre lecture de la série. Plus exactement, la série autoriserait à notre sens d'approfondir certains éléments de la pensée goffmanienne. Au premier chef, la participation du rire à l'embarras social, élément manquant de la théorie du sociologue (Voir Billig 2005). En deuxième lieu, si chez Goffman les acteurs jouaient leur rôle avec une stricte conformité aux normes, c'est parce que cette fidélité dramaturgique permettait de dissimuler les rapports de forces sous-tendant l'interaction (Menand 2009, 297). Or, par l'incapacité du personnage de Michael Scott à rester fidèle au rôle que lui demande l'interaction sociale, les rapports de force se voient fréquemment exhumés. Chez le sociologue, lorsque les participants d'une interaction se confrontent à une telle situation, ils s'engagent généralement dans des « activités réparatrices » cherchant à rétablir le cours de l'interaction et du même coup le *statu quo* (Voir Goffman 1959). Au contraire, il arrive dans *The Office* que certains personnages ne s'engagent pas dans des échanges réparateurs. Plutôt, ils instrumentalisent le malaise pour agir sur les rapports de force qu'il révèle. Ce faisant, nous pensons être en mesure de dégager une lecture alternative des normes sociales qu'opère la série. Les situations sociales désastreuses mises en scène ne nous enseigneraient pas seulement les normes, mais aussi le fait que ces normes dissimulent des

dynamiques de pouvoirs. Notre question de recherche initiale demandait si la série était en mesure de nous apprendre les normes sociales telles qu'explicitées par Goffman. Mais à la lumière de ce que nous venons de dire, la question de recherche du mémoire en entier aurait plus exactement cette forme : selon les principes de l'interaction sociale chez Goffman, qu'est-ce que *The Office* nous apprend sur les normes sociales?

Notre revue de littérature se conçoit pour nous comme une occasion de recenser ce qui a pu être dit sur *The Office* en même temps que d'aborder les grands principes de la série. Notre analyse, selon un cadre goffmanien, prend une forme un peu plus spéciale. Plutôt que de recenser les occurrences de principes goffmaniens en œuvre dans la série, nous dévouons notre analyse principalement à quatre épisodes. L'analyse de chacun constitue un chapitre du mémoire. La raison de ce choix est simple. Puisqu'un épisode concerne généralement une journée de travail pour les employés, il nous est possible d'aborder le problème comme le ferait Goffman et de lire un épisode comme une interaction sociale complète. L'épisode commence généralement avec une situation sociale qui très vite dégénère, la plupart du temps sous l'influence de Michael Scott. En prenant un épisode, puis en retraçant les ruptures qui s'opèrent dans les interactions, nous sommes davantage en mesure d'explicitier les principes goffmaniens intervenant dans une activité sociale. Nous sentons que de procéder de la sorte s'arrime mieux à notre cadre théorique.

Les quatre épisodes ont été sélectionnés parce qu'ils complexifient chacun, individuellement, ce qui peut être dit à partir des autres. En quelque sorte, ils se contredisent : *Did I Stutter* démontre qu'il est possible de rescaper une interaction sociale du désastre, alors que ce n'est pas le cas dans *Diversity Day*; *Business School* démontre

que l'affaïssement de la cloison séparant la vie privée de la vie publique a ses vertus; *Boys and Girls* nous permet de repenser le malaise moins comme un mal que comme un bien. Les deux premiers épisodes étudiés, *Diversity Day* et *Did I Stutter*, donnent corps à notre idée de départ, à savoir que *The Office* illustre par la négative l'importance de respecter les règles sociales. Les deux derniers épisodes, *Business School* et *Boys and Girls*, compliquent notre hypothèse initiale. Avec ces épisodes, nous réfléchissons sur le rapport de Michael Scott à la vie professionnelle ainsi que sur la figure comique comme résistance à l'éthique de travail du capitalisme tardif.

2 — « The Office » : sitcom du malaise

Le mockumentaire : sitcom nouveau genre

Un édifice laid, un ciel gris et un fond de musique générique. En ce 9 juillet 2001, les premières images de la nouvelle série diffusée sur la seconde chaîne de la BBC ne laissent rien présager d'une comédie. À la fin du générique apparaît « *The Office* ». Ce qui suit ne pourrait pas rendre ce titre plus littéral. À cet extérieur anonyme succède l'intérieur d'un espace de travail à cubicules. Les murs ont cette couleur indéterminée entre le beige, le blanc et le gris. Au centre de l'écran, un homme au physique extraordinairement commun est assis sur une chaise de bureau, pérorant, dans un langage corporatif d'une incroyable vacuité, sur sa capacité à fournir des opportunités d'emploi. La caméra opère son premier mouvement; un zoom brusque révèle un autre interlocuteur, silencieux. Par ses tremblements, il appert que le dispositif est porté à l'épaule. Le tout ressemble à un documentaire; aucun élément de ces premières minutes n'a encore signalé qu'il s'agit d'une sitcom. L'homme sur qui se concentre la caméra – nous comprenons maintenant

qu'il est un patron – passe un coup de fil au contremaître d'un entrepôt pour faire engager une nouvelle main d'œuvre. Il tente une pointe en direction de la personne au bout du fil : « est-ce que ta femme t'a enfin quitté? » Cette mauvaise boutade lancée, son visage se ravise et ses mains replacent nerveusement sa cravate. Il dépose le téléphone et déclare, les yeux baissés : « j'avais oublié, sa femme l'a vraiment quitté », relevant du même coup son regard vers l'objectif, vers nous.

Le moment fait rire, mais il est surtout difficile à subir. Il est évident, selon les regards que cet homme lance à son interlocuteur et la caméra, qu'il pontifie pour bien paraître. Une impression d'inauthenticité se dégage de ses mots et gestes. Cette inauthenticité, qui se traduit chez nous en malaise, n'est jamais désamorcée. Nous n'avons pas le luxe habituel des sitcoms d'un plan de réaction ou de rires en cannes : le style documentaire nous enchaîne à notre embarras. Le documentaire et le malaise se sont invités dans la comédie et toutes les règles du sitcom se retrouvent bouleversées.

Hybridation et monde fictif

Depuis son arrivée dans les années 1940 et 1950, le sitcom est resté un genre extrêmement codifié dans lequel sont survenus peu ou prou de changements (Mills 2004, 63). Rires en cannes, éclair *high-key* et dispositif multicaméras : ces conventions stylistiques, stables pendant plus d'un demi-siècle, semblaient jusqu'à tout récemment faire partie intégrante de l'ADN du genre. Le sitcom est considéré comme un genre foncièrement conservateur (Voir Mill 2004; Grote 1983) : par une esthétique depuis longtemps conventionnelle, le genre promet une stabilité, escamotant du même coup « comedy's anarchic social role with a repressively commercial one » (Mills 2004, 64).

Dans *Comedy Vérité*, son article phare concernant le rapport de *The Office* au sitcom traditionnel, Brett Mills insiste sur la manière dont la série abolie plus de 50 ans de conventions génériques pour reformuler l'esthétique du genre. Le changement de cap qu'effectue *The Office* par son esthétique peut ainsi se comprendre comme un désir de mettre de l'avant des questions sociales autrement masquées par le conventionnalisme du sitcom. En développant un nouveau langage télévisuel, la série s'équipe d'opportunités neuves pour mener sa critique sociale. Il est impératif de rendre compte des mutations stylistiques qu'opère *The Office*, parce qu'elles sont constitutives de la manière dont l'œuvre introduit des questions sociales concernant la performance et la représentation. Surtout, cette nouvelle forme facilite le fait que la réception du public à ces questions se déroule sous le mode de l'embarras. Autrement dit, la refonte esthétique du sitcom par *The Office* permet l'émergence d'un nouveau registre comique.

La première chose distinguant *The Office* est l'emprunt stylistique à d'autres formes télévisuelles, la série faisant fi de l'esthétique conventionnelle du sitcom pour reprendre les codes de la télé-réalité et du documentaire : « shot on hand-held cameras, with muted colours and abandoning the fourth wall, the programme uses the visual signifiers of another new form of television: the docusoap » (Mills 2004, 69). Ainsi, la série fait dans l'hybridité générique : elle reprend le principe du sitcom, par une unité de lieu et une récurrence des personnages, mais se débarrasse de l'esthétique conventionnelle du genre pour lui substituer une forme documentaire. L'effet de cette nouvelle esthétique se fait ressentir dès le générique : « *The Office's* opening titles, by providing a seemingly realistic impression of Slough, [...] fall short of establishing the necessary signals that unambiguously communicate the comedic intent of the programme » (Jacobi 2016, 296). Parce que

l'esthétique du sitcom traditionnel est conventionnelle et acquise par le public, le genre rend immédiatement évidentes ses intentions comiques. En empruntant aux formes du documentaire et de la télé-réalité, *The Office* brouille au contraire la communication de ses intentions. Or, si la présence d'une formule réaliste compromet la communication des intentions d'un programme télévisuel, cela laisse apercevoir deux choses. Premièrement, il devient évident que le sitcom traditionnel souligne conventionnellement son artificialité précisément pour rendre claires ses intentions comiques. Deuxièmement, si une fiction humoristique peut reprendre des codes documentaires, les désignations « artificiel » et « réaliste » en viennent moins à dénoter des degrés de réalisme que des marqueurs, existant surtout pour signaler au spectateur à quel registre appartient l'œuvre. *The Office*, en reprenant les codes du réalisme, confond non seulement les attentes du spectateur, mais explicite que le « réalisme » est une convention esthétique télévisuelle, « resulting in a programme which complicates conventional genre divisions and, by extension, uses debates about the nature of performance and representation within the media for its comic material » (Mills 2004, 65).

Cette hybridation générique constituée par une fiction employant des marqueurs réalistes, Brett Mills la surnomme *comedy vérité*. D'autres utilisent le mot-valise mockumentaire (Voir Kocela 2009; Birthisel et Martin 2013; Compère 2016; Hye-Knudsen 2018). Le fait est que ces termes s'accordent dans ce qu'ils veulent désigner, c'est-à-dire un genre dont l'emploi de techniques documentaires sert moins à authentifier ce qui est devant la caméra qu'à interroger la prétention du style documentaire à faire dans le réel. Ainsi, le nouveau sitcom dont fait partie *The Office* ne se résume pas à une « definition of style. It also indicates a use of television comedy to interrogate the processes

and representations of media forms, in a manner similar to the aggressively involved characteristics of cinema vérité » (Mills 2004, 75). Nous avons mentionné qu'en singeant les marqueurs réalistes de la télé-réalité ou du documentaire, *The Office* explicitait la fonction de ces marqueurs, les faisant soudainement apparaître pour ce qu'ils sont, c'est-à-dire des conventions stylistiques se donnant l'allure d'un gage d'authenticité. De manière plus importante, en mimant les genres télévisuels « réalistes » la série rend aussi compte de la performance des participants que suscite la présence de la caméra. La conscience de la caméra chez les participants est une chose que les genres télévisuels réalistes cherchent conventionnellement à gommer. Les seules adresses à la caméra se font en privé et sous un mode de confessionnal. Or, dans *The Office* :

This convention repeatedly falls apart, as the characters refuse to stay within the roles required of them [...] [Michael] clearly performs not only to entertain his workers but also to impress the film crew and the audience at home. When making jokes in response to others he often glances at the camera as he delivers the punchline, checking he is being filmed and ensuring his performance will be captured as he intends (72).

La série rappelle que la caméra ne fait pas juste capter une situation se déroulant devant elle. Plutôt, sa présence contribue à provoquer la situation, encourageant les participants à se donner en spectacle : ce qui se déroule est moins *devant* que *pour* la caméra.

Dans son article *Cynics encouraged to apply*, Christopher Kocela traite de *The Office* (particulièrement la version américaine) comme une satire de la télé-réalité. Par la présence d'une caméra documentaire enregistrant ses agissements pour un public à la maison, Michael Scott jouit en effet des mêmes opportunités que les participants de télé-réalité pour se mettre de l'avant. Cependant la véritable satire se situe dans la manière dont Michael rend malgré lui évidente sa performance pour l'équipe documentaire. Ce faisant, il explicite le principe sous-jacent à la télé-réalité : sous prétexte de documenter une individualité, le

genre la produit. Davantage, les participants de télé-réalité exposent consciemment des détails de leur vie privée dans l'espoir d'intéresser la caméra, une tendance se retrouvant parodiée à travers Michael Scott. Convaincu d'être exactement ce que recherche le documentaire – en somme, de donner un spectacle à la hauteur des attentes du public – le patron de Dunder Mifflin n'a de cesse de pérorer sur ses accomplissements (souvent fictifs) ainsi que de s'étendre en anecdotes sur sa vie personnelle. Inévitablement, sa vie privée se répand sur la place publique, ce qui a pour effet de produire chez le spectateur un « knowing laughter about the ethical and ideological dimensions of the breakdown of the public/private divide – a breakdown that is both reflected in, and produced by, the conventions of reality TV » (Kocela 2009, 164). Ajoutons en outre que Michael Scott ne révèle pas toujours des informations personnelles de manière consciente ou réfléchie pour la caméra. Le simple fait de rendre évident son envie de plaire au public nous informe d'une tendance histrionique chez lui qui convient mal à l'idée de professionnalisme que nous serions en droit d'attendre d'un patron, ce qui joue beaucoup dans le malaise qu'il génère, autant pour ses employés que pour le public. Performer, ou échouer à ne pas rendre évidente cette performance, se lit constamment dans *The Office* comme une entorse au professionnalisme.

Ainsi, la vie privée que Michael Scott ne peut s'empêcher de brandir sur la place publique ne se constitue pas seulement d'anecdotes personnelles. Elle se conçoit aussi comme tout ce qui s'échappe malgré lui de son discours. Michael manifeste constamment une piètre maîtrise de soi, trébuchant sur des mots et confondant des concepts qu'il prétend maîtriser. Par les nombreuses erreurs dont est criblé son discours, nous devinons rapidement que sa prétention à détenir les codes du professionnalisme et parler le

vernaculaire corporatif ne sont en réalité qu'une mascarade destinée à impressionner l'équipe documentaire et le public. Le personnage de Michael satirise en sus « the way in which reality TV encourages participation in *self*-surveillance. Much of the show's humor derives from the reversals that occur whenever Michael strives for political correctness » (164). L'échec de Michael est d'abord et avant tout d'être un patron peu crédible. Sa performance cherche à nous convaincre de sa maîtrise des codes du professionnalisme, mais elle accuse une incompréhension fondamentale de ceux-ci. Davantage, son manquement à ces codes expose souvent un être hypocrite et rempli de préjugés ou tout simplement naïf. Nombre de ces commentaires, cherchant à convaincre le public qu'il est parvenu à créer un environnement de travail ouvert et progressiste, sont carrément racistes, homophobes ou misogynes et plongent ses employés (et le public) dans un profond embarras. Il appert que Michael n'a jamais vraiment saisi en quoi consistait l'éthique du politiquement correct. Ainsi, l'enjeu d'autosurveillance qu'introduisait le style documentaire se double d'une connotation en lien avec l'éthique professionnelle : « Michael's failure to internalize the normative self-surveillance necessary to workplace interaction is symptomatically registered, and compensated for, by the mockumentary format of the series itself » (164). L'hybridité générique de la série permet d'assimiler l'enjeu d'autosurveillance des programmes de télé-réalité à celui de l'éthique professionnelle. En explicitant la performance des participants de télé-réalité, la forme documentaire nous rappelle du même coup que l'éthique professionnelle s'apparente à une performance. Les insuccès de Michael Scott avec les règles du politiquement correct nous remettent à l'esprit nos propres tendances d'autosurveillance :

Michael's gaffes remind viewers that the common sense he so conspicuously lacks is not common enough: nearly everyone has witnessed similar, if less extreme,

examples of workplace insensitivity, and most people are on guard against inadvertently offending someone themselves (164).

Que la sitcom se préoccupe de questions telles que la vie privée et publique de ses personnages n'est pas en soi une nouveauté : « jokes in sitcom often revolve around the ways in which characters are seen and how they wish to be seen » (Mills 2004,71). En ce sens, *The Office* s'inscrit dans le genre du sitcom. Cependant, nous avons mentionné que la forme nouvelle de la série rend sensibles des questions de performance inhérentes aux styles télévisuels documentaires. Dans les styles télévisuels documentaires, l'équipe de tournage – et le public que la forme présuppose naturellement – joue un rôle fondamental dans l'élaboration de ce qui est filmé. La série incorpore ce fait documentaire pour complexifier le rapport entre le privé et le public dans le sitcom : « in conventional sitcom form the distinction between public and private is one that exists only diegetically, with characters within the programme the only witnesses to public actions » (71). À la différence du sitcom traditionnel, le public est maintenant impliqué dans la conscience qu'ont les personnages de la frontière séparant leur vie privée et publique. N'étant jamais diégétisé ou actualisé par la fiction, de toute évidence le public de *The Office* est celui qui regarde le sitcom. Les spectateurs pour qui agit Michael Scott se conçoivent comme étant nous, puisque *The Office* (le documentaire fictif, diégétisé par la série) partage son public avec *The Office* (le sitcom diffusé sur NBC). Conséquemment, notre condition de spectateur a soudainement une incidence sur la manière dont les personnages fictifs agissent, ce qui est rendu possible par l'abandon des conventions du sitcom pour reprendre les codes documentaires : « By using docusoap characteristics, however, *The Office* makes [Michael]'s private actions ones he wants hidden from both the diegetic audience (his

coworkers and the camera crew) and the extradiegetic one (the implied audience at home) » (71). Notre présence est ainsi mobilisée dans la construction des farces et des situations :

The existence of the television audience is made explicit and used for comedy purposes, whereas in conventional sitcom the audience exists as a laughter track only, an extradiegetic phenomenon unknown to sitcom's characters. This leads to an odd reversal where, by discarding the laughter track, *The Office* abandons the audience's function as a metacommunication signalling comic intent and instead uses the audience as part of the diegetic comic meaning of the program (71).

L'un des effets les plus concrets de cette nouvelle façon d'employer le public est sans doute de réduire la distance nous séparant de Michael Scott et des personnages de la série. Nous ne sommes plus seulement les témoins distants de leurs actions, mais partageons silencieusement les moments de malaise avec eux, comme si nous faisons partie de l'interaction. Brouiller la frontière séparant le public des personnages facilite l'embarras social : puisque nous sommes diégétisés comme le public du monde de *The Office*, les transgressions nous semblent d'autant plus proches.

Embarras et empathie

Nous avons exposé jusqu'à présent comment *The Office* se distingue des conventions esthétiques du sitcom traditionnel pour reprendre les codes de genre télévisuels documentaires. Rappelons que si la première différence entre la série et le sitcom était à trouver dans son style visuel, la deuxième se situe dans le fait que le malaise vient prendre sa place parmi le rire comme émotion prépondérante. Il convient ainsi de s'attarder sur les outils narratifs que cette hybridation générique fournit à la série pour faciliter l'embarras social.

L'embarras par procuration est généralement déclenché par le fait d'être témoin d'une transgression sociale (Voir Miller 1987; Cohrs et al. 2011; Hye-Knudsen 2018).

Dans une expérience phare sur le sujet – reprenant par ailleurs les intuitions de Goffman sur l’embarras — Miller stipule que le fait de ressentir du malaise devant les bévues sociales d’autrui est un processus dans lequel celui qui observe « become empathically embarrassed if they are able to imagine themselves in another person's social predicament whether or not the person displays obvious embarrassment » (Miller 1987, 1062). Cette intuition a été confirmée par une autre expérience psychocognitive : « we postulate that it is an empathic process and, accordingly, the capability to represent other people’s inner states that enables observers to experience vicarious embarrassment » (Cohrs et al. 2011, 2). Comme nous l’apprennent des études en narratologie, ce processus d’identification empathique est également mobilisé dans notre rapport à la fiction, se comprenant comme « the cognitive operations on the part of the viewer that lead to a more complete understanding of the situational meaning of the character » (Tan 1996, 172). Suivant cette logique, nous proposons que le principe d’identification empathique, constitutif de nombreuses œuvres fictionnelles, serait dans *The Office* amalgamé à l’identification empathique mobilisée lorsque nous ressentons de l’embarras par procuration dans une situation sociale quotidienne.

L’un des déclencheurs les plus fréquents de notre malaise à l’égard d’un individu (ou d’un personnage) est la transgression d’étiquettes ou de normes sociales : « once a person learns normative rules of social conduct, violation of those rules can cause empathic embarrassment » (Miller 1987, 1062). Nous avons discoursu sur l’inauthenticité de Michael Scott, ainsi que son incapacité à respecter les règles du professionnalisme. *The Office* carbure à ce genre de transgressions sociales, se voulant une suite de situations où Michael Scott démontre sa maladresse dans sa maîtrise des normes de société. À la lumière de ces

études sur le malaise, il appert que les transgressions fréquentes de la part du patron de *Dunder Mifflin* déclenchent notre embarras par identification empathique à son égard. Autrement dit, par le processus d'identification en jeu dans la fiction, nous sommes en mesure de nous imaginer dans sa situation pour y commettre les mêmes erreurs sociales et ressentir l'opprobre qu'amènent ces bêtises. Le processus d'identification aux personnages agirait de manière analogue à celui décrit par Miller, provoquant notre embarras par procuration, cela indépendamment du fait que le personnage soit fictif. La récurrence de transgressions sociales provoquées par le manque de tact et d'intelligence sociale de Michael expliquerait ainsi en bonne partie l'importance du malaise dans l'écoute de *The Office*.

En vérité, cela ne fournit qu'une partie de l'explication. Premièrement, la transgression des codes sociaux est chose commune dans le sitcom traditionnel, mais elle génère davantage le rire que le malaise (Voir Hye-Knudsen 2018). Ainsi, la série doit nécessairement prendre des mesures distinctes du sitcom traditionnel pour parvenir à alterner entre le rire et l'embarras. Or, lorsque nous nous penchons sur le rire, nous tombons sur un problème ayant l'allure d'une aporie. Si le malaise est lié à l'empathie, le rire est au contraire le symptôme d'une réjection de l'empathie (Voir Grodal, 1997). Comment le spectateur s'accommode de ses deux réactions contradictoires?

Tenant d'enfoncer un clou, un clown se tape le doigt avec un marteau. Suivant le principe d'identification empathique que nous venons tout juste d'exposer, rien ne laisse croire que nous serions portés à trouver la situation humoristique. Au contraire, l'expérience est violente et douloureuse – elle devrait nous remémorer de mauvais souvenirs ou nous rappeler de faire preuve de prudence lors de ce genre d'exercice.

Pourtant, « given the right markers [...] the typical audience will reject an empathic identification by laughing at the clown » (Grodal 1997, 197). Ainsi certains « marqueurs » baliseraient un espace fictionnel comique, fournissant au spectateur une licence pour retirer son empathie. Ces « marqueurs » ne nous sont pas étrangers : nous avons abordé la substitution par *The Office* des marqueurs comiques du sitcom pour les marqueurs réalistes du documentaire. Cela nous permet de formuler une réponse provisoire à nos questionnements. Si le sitcom traditionnel ne carbure pas au malaise, comme c'est le cas de la *cringe comedy*, c'est parce que les marqueurs comiques (les rires en canne et l'artificialité générale du genre) autorisent constamment le spectateur à retirer son empathie lors des transgressions sociales : « the bracketing procedure of laughter allows the phenomena to exist in consciousness as special mental models that, for instance, give social sanction to a temporary withdrawal of empathic identification » (99). La fiction du sitcom traditionnel étant saturée par l'artificialité, le genre insiste sur le fait que la réception du spectateur aux bévues sociales n'a pas à s'opérer sur le mode sérieux.

Notre intuition trouve un appui chez Marc Hye-Knudsen. Dans son article opposant *Fawlty Tower* à *The Office*, l'auteur se penche sur la différence sur la réception que fait le spectateur des transgressions sociales selon ces séries. Le malaise est une émotion pratiquement absente de la série de John Cleese, bien que les transgressions sociales y soient récurrentes. Le personnage de Basil Fawlty n'est pas moins socialement incompetent que son homologue de la *cringe comedy*. À la différence de *The Office*, « Fawlty Towers [...] makes no qualms about appearing synthetic and staged » (Hye-Knudsen 2018, 19). En indiquant sans ambiguïté l'intention comique, la série rend évidente comment les transgressions sociales doivent être reçues : « the nondiegetic laughter of its studio

audience functions as a perpetual ‘play signal’ reminding viewers of the depicted events’ fictitiousness and ultimate benignity » (19). Cela rejoint la fonction du rire comme manière de réévaluer, par le rejet de l’identification empathique, le danger d’une transgression : « the common denominator of ‘grin’, ‘play face’ and the human smile-laughter continuum seems to be the redefinition of reality-status, often with the purpose of expressing non-threat and non-aversion » (Grodal 1997, 186). Ainsi la transgression sociale joue un rôle important dans la comédie. Elle déclenche le rire, qui à son tour vient identifier cette transgression comme bénigne : « something is humorous when it is simultaneously appraised as a violation (i.e. something that is wrong, bad, or threatening) and benign (i.e. something that is not to be worried about) » (Hye-Knudsen 2018, 15).

Distance, artifice et réalisme

Il y aurait donc deux manières pour un spectateur de négocier son rapport à une transgression sociale : l’embarras par procuration ou le rire. Le rire étoufferait nécessairement l’embarras, puisqu’il couperait court à l’identification empathique. Seulement, le principe de la « cringe comedy » et par extension de *The Office* implique nécessairement que la série alterne entre les deux.

L’artificialité du sitcom désamorce le danger de la transgression sociale. Or, par son réemploi des conventions documentaires, *The Office* se débarrasse très consciemment des marqueurs comiques du sitcom traditionnel. Plutôt, que de rendre évident « sitcom's artificial status and its clear, precise, single-minded aim: to make you laugh » (Mills 2004, 67), la série « seizes every aesthetic opportunity to decrease hypothetical distance and make the show seem real and authentic » (Hye-Knudsen 2018, 21). En substituant des marqueurs

comiques pour des marqueurs réalistes, *The Office* renégocierait notre distance psychologique par rapport aux situations et transgressions sociales :

Whereas a farce like *Fawlty Towers* employs psychological distance in order to render its embarrassing violations thoroughly benign and thus singularly conducive to amusement, cringe comedies like *The Office* [...] comparatively decrease psychological distance in order also to evoke high levels of vicarious embarrassment in their audiences (14).

En mimant des conventions réalistes, *The Office* facilite la proximité plutôt que la distance psychologique avec ce qui se déroule à l'écran. L'identification empathique n'étant plus désamorcée par la distance que crée l'artificialité des conventions du sitcom, l'embarras par procuration redevient possible. En résumé, la réduction de cette distance psychologique par rapport au sitcom traditionnel devient la condition *sine qua non* (McGraw et Warren 2010, 1142) de la *cringe comedy*, puisque cette proximité a pour effet de médier l'embarras et l'humour :

A comedy is a cringe comedy when, and only when, it simultaneously produces amusement *and* high level of vicarious embarrassment yet distant enough to still register as benignly humorous. The embarrassing violations of cringe comedies must therefore be psychologically close enough to produce high levels of vicarious embarrassment yet distant enough to still register as benignly humorous (Hye-Knudsen 2018, 20).

Nous venons de faire le tour des éléments de la série permettant de réduire la distance psychologique entre le spectateur et la série. Penchons-nous maintenant sur les éléments permettant plutôt d'assurer une certaine distance par rapport aux événements.

La stratégie la plus évidente qu'emploie *The Office* pour creuser cet écart est à trouver dans le personnage de Michael Scott. Hye-Knudsen décrit David Brent, le protagoniste de la version britannique, comme un personnage unidimensionnel pour la

grande majorité de la série : « he remains exactly this predictable and one-dimensional, not once passing up an opportunity to embarrass himself by trying too hard to impress those around him » (2018, 21). Effectivement, le protagoniste ne subit pas de développement psychologique avant le dernier épisode, s'obstinant à garder le même rôle. Sur ce point, la série ne se distingue pas des protagonistes comiques du sitcom traditionnel. Seulement, à la différence des mondes artificiels des sitcoms, ce protagoniste agit maintenant dans un monde réaliste : « the ingenuity of *The Office*, however, lies in taking this type-character and placing him in a hyperealistic context with hypothetical distance severely decreased » (21). Les péripéties suivent dans la version britannique de *The Office* une tangente réaliste, semblablement à l'esthétique : « instead of relying on unlikely coincidences and comic fortuitousness, David's embarrassing violations are then simply products of his lack of self-awareness » (21). De surcroît, le jeu de Ricky Gervais s'ancre aussi dans le réalisme, son style mettant en lumière ces questions de perception que nous abordions plus tôt : « what in turn comes to light through Gervais's naturalistic portrayal is the fact that David as a character never acts naturally » (22). En somme, David Brent est écrit, dans son unidimensionnalité, comme un personnage de sitcom traditionnel, mais les péripéties, l'esthétique de la série et le jeu de Ricky Gervais inscrivent ce personnage dans une forme plus réaliste qu'elle ne l'est d'ordinaire dans les sitcoms : « these subtle markers work to give David, an otherwise caricaturish and flat character, authenticity and a real human resemblance » (22).

Jason Middleton, dans un chapitre consacré à l'étude comparative entre les deux séries, note que le personnage de Michael Scott, à la différence de son homologue britannique David Brent, subit non seulement une transformation psychologique, mais

parait beaucoup plus improbable : « Michael Scott might himself seem a rather implausible character—both in terms of his promotion to boss in the first place, and his surprising moments of success as a manager despite his seemingly imbecilic qualities » (Middleton 2014, 155). Toujours selon Middleton, cette progression psychologique fait en sorte que le spectateur trouve Michael Scott plus sympathique que David Brent, ayant moins de difficulté à s'identifier à lui (162). Pourtant, dans les deux cas, ces protagonistes provoquent alternativement le malaise et le rire. La distance psychologique que réduisait la série se retrouve mise à mal à travers ses personnages. Nous proposons que malgré la différence que nous venons de souligner dans la caractérisation de Michael Scott et David Brent, dans les deux cas les protagonistes détonnent suffisamment du réalisme de la série pour qu'il soit possible au spectateur de les identifier comme des figures comiques. Par l'unidimensionnalité de David Brent qui « turns him flat and unsympathetic as a character » (Hye-Knudsen 2018, 21) ou l'excès de naïveté de Michael Scott, les séries proposent respectivement des stratégies pour permettre le désengagement du spectateur vis-à-vis des protagonistes.

Réalisme et transgression

Nécessairement, ces stratégies ont un effet sur la réception de la série par le spectateur. L'implausibilité de Michael Scott « point to differences from the British version in its mode of spectatorship and its commentary on corporate culture » (155). La version américaine aurait en outre moins de tranchant dans sa critique sociale pour cette raison (162). Gardons-nous pour l'instant de donner notre avis sur ces questions. L'important est ici de mettre de l'avant deux choses. La première étant que pour fonctionner, *the Office* doit trouver quelque chose comme un juste milieu dans la distance à adopter pour alterner

entre l'embarras par procuration et l'humour. La deuxième est que le protagoniste, le vecteur le plus fréquent de cette alternance, doit obligatoirement détonner du réalisme de l'ensemble pour faire dans l'humour. Ce faisant, la série a tendance à isoler le protagoniste du reste du groupe auquel il appartient. Cette détermination est importante, parce qu'elle accentue l'idée que le protagoniste commet une transgression sociale, devenant quelque chose comme un stigmaté. Autrement dit, en isolant ainsi Michael Scott, *The Office* l'identifie très clairement comme un élément perturbateur de la dynamique de groupe; cette dérogation au réalisme général de la série par son protagoniste est assimilable à une infraction sociale.

Dans les paragraphes précédents nous nous sommes penchés sur la caractérisation des personnages et les moyens que prenaient la série pour rendre sensible la manière dont le protagoniste faisait entorse aux conventions réalistes. Au-delà de cette tension dans l'écriture entre l'excès et le réalisme qui caractérise Michael Scott, *The Office* s'assure aussi de filmer et d'explicitier les dynamiques sociales qui ont pour effet d'exclure Michael Scott du groupe. Nous l'avons mentionné, la série joue énormément sur l'abolition de la frontière entre la vie privée et la vie publique, ainsi que sur la tendance aux participants d'un documentaire à se donner un spectacle. Cette tendance à l'exhibitionnisme caractéristique de Michael Scott devient une source de malaise « through the careful and thorough observation of the physical and behavioral aspects of human interactions. It uncovers the mannerisms and tics “real people” are unable to hide in their everyday social interactions » (Schwind 2015, 10). Michael produit constamment un malaise parce qu'il rend saillant le fait qu'il est en train de jouer et de performer pour la caméra. Il paraît

presque toujours inauthentique en situation sociale, me manquant jamais de plonger ses employés et le public dans un profond malaise.

Cette inauthenticité est soulignée non seulement dans le jeu, mais aussi par une suite de plans des employés, plongés dans le mutisme d'un malaise instigué par les bévues sociales de leur patron : « the series plays on the notion of embarrassment by incorporating many shots of [Michael]'s employees looking aghast at what he says and does; that is, their response is as vital to the comedy as the events themselves are » (Mills 2004,69). Cette suite de champ-contrechamp entre le patron et ses employés agit de trois manières. Premièrement, par le contraste entre la performance enjouée et inauthentique de Michael Scott et les visages embarrassés de ses employés, la succession de plan fait rire. Deuxièmement, cela renforce l'embarras par procuration, dans la mesure où notre malaise est en phase avec celui qui se lit sur le visage des employés dans les plans de réactions. Notre identification se fait avec eux. Troisièmement, ces plans ont pour effet de souligner très clairement que Michael vient de commettre une transgression sociale, puisque généralement « an office worker – usually Jim – gives a knowing look at the camera, indicating that some social norm has been violated » (Kocela 2009, 164). Jim vient signaler, en regardant vers nous, qu'il a semblablement lu la performance de Michael comme étant inauthentique. Si Michael agit pour le spectateur, lors de ces moments c'est davantage Jim qui peut prétendre être en diapason avec nous. Une forme de connivence s'installe dans le malaise ressenti. Cela a pour effet d'exclure encore une fois Michael, puisque cette complicité s'opère aux dépens du patron.

En outre, ces tactiques que la série emploie pour renforcer le malaise ont aussi comme fonction de réduire le risque de mécompréhension. En ce sens, cela marque une autre

différence avec le sitcom traditionnel. Birthiesel et Martin notent que dans l'histoire du sitcom, certains personnages télévisuels conçus comme problématiques voyaient leur dimension satirique éclipsée par une appréciation sincère du public. *The Office* échapperait à ce sort par l'excès de personnages comme Michael Scott dans un premier temps :

Future reception studies would help confirm our suspicions, but we conclude that because Michael, Todd, Dwight, and other characters' exaggerated "excess" is so flagrant [...] it is highly unlikely that audiences would interpret their workplace behavior as acceptable. We believe that the show is successful in communicating its critique of the offensive antics of these characters (Birthiesel et Martin 2013, 76).

Qui plus est, l'hybridité générique assurerait que la série communique sa dimension satirique de manière plus limpide : « *The Office's* unique mode of production, which does not include a laugh track but instead features "mockumentary" techniques, reduces the likelihood of misinterpretation of satire and enhances the show's transgressive potential » (65). Nous avons explicité comment le sitcom traditionnel s'organisait pour rendre évidentes ses intentions comiques en soulignant son artificialité et en employant des marqueurs comiques. Il s'avère que dans le cas d'une satire, cette technique peut provoquer un retour de manivelle. Les agissements transgressifs sont traités sur le même mode que d'autres farces et signalés de la même manière, par des rires en canne. Ce faisant, il devient plus difficile de distinguer l'intention satirique dans la transgression d'un personnage, puisque cette transgression n'est pas signalée comme telle. *The Office* évite cet écueil en employant les outils textuels que lui permet son hybridation générique pour rendre lisible cette transgression (Schwind 2015, 15).

Rire et malaise

Si la série abandonne les marqueurs comiques du sitcom, elle laisse le spectateur dans un nouveau rapport vis-à-vis de la comédie. En opposition au sitcom traditionnel, qui

rendait limpides, lisibles et agréables ses moments comiques, *The Office* fait travailler le spectateur : « it's clear that the aesthetic, affective and formal features of cringe comedy trace a strikingly different, which is to say strikingly labor-intensive, model of comic space » (Duncan 2017, 38). À la lumière de ce que nous venons de dire, nous aimerions proposer que la série (et la *cringe comedy* par extension) se distingue du sitcom traditionnel dans la posture qu'elle demande au spectateur d'adopter par l'emploi de marqueurs textuels. Le sitcom traditionnel employait des rires en cannes et revendiquait son artificialité pour rendre lisible le comique; la *cringe comedy* emploie des plans de réactions et une esthétique documentaire pour signaler ce qui devrait être considéré comme embarrassant. Le comique dans la *cringe comedy* n'est pas donné au spectateur par les conventions du genre, mais doit plutôt se faire interpréter à travers l'embarras social. Plus encore, c'est la présence du malaise qui provoque le rire; la transgression (identifiée comme telle par des marqueurs) suscite les moments comiques.

Force est d'admettre que *The Office* accumule un nombre incroyable d'embarras sociaux dans un seul épisode. Ressentir l'embarras d'autrui nécessite chez le spectateur de mobiliser son empathie. Or, si chaque malaise nécessitait de la part du public une empathie complète et dévouée, il y a de fortes chances que la série serait impossible à regarder. Plutôt, le rire agit comme une sorte de « pause d'empathie » qui laisse au spectateur la distance nécessaire pour ne pas s'éreinter émotionnellement devant la série :

This rejection is rather brutal, but the laughing mechanism of rejection-empathy is probably a necessary defence developed as a stop-mechanism, parallel to the development of the sophisticated human faculty of self-consciousness and empathy. An all-embracing empathy with the sufferings of fellow human and animal beings would probably lead to dysphoria and permanent depression (Grodal 1997, 197).

Grodal nous informe que le rire peut de surcroît avoir la fonction d'un « escape-button in relation to paradoxes, ambiguities, equally probable alternatives » (192). Dans notre cas spécifique, il nous semble que cet « escape button » doit être compris par rapport à l'accumulation de malaise, le rire devenant une manière de se décharger de cette accumulation. En résumé, le rire devant *The Office* serait un exutoire à double fonction. Premièrement, il mettrait un terme à l'empathie que nous ressentons envers les personnages. Deuxièmement, il nous permettrait de décharger le malaise que nous a amenés à ressentir cette empathie.

Nous sommes maintenant en mesure de comprendre que le spectateur de la *cringe comedy* doit subir l'embarras d'abord pour atteindre le rire ensuite. L'émotion positive du rire n'est obtenue qu'à condition d'avoir fait l'épreuve d'une émotion négative et le spectateur doit travailler pour avoir du plaisir : « whereas laughter has long been comedy's emotional trademark, cringe comedy finds fruition in a feeling of awkwardness that, conspicuously dysphoric, must be endured, like work, rather than enjoyed, like play » (Duncan 2017, 38). *The Office* transforme l'empathie en un champ de bataille, avec l'identification d'un côté et le désengagement de l'autre.

3 — Goffman et « The Office » De l'importance du malaise

Il est nécessaire de s'attarder quelques instants aux rapports unissant Goffman et *The Office*. Comme nous l'avons abordé dans notre introduction, le plus évident de ces rapports réside dans la place qu'occupe l'embarras social. Mais il est également possible de tracer un parallèle entre un acteur embarrassé chez Goffman et une figure comique telle

que Michael Scott. Duncan rapproche ainsi les figures mécaniques du rire de Bergson (1900) aux figures embarrassées de Goffman : « the awkward individual [...] is a figure whose commitment to a mechanical, rigid line of action, in a context in which the flexibility and adaptability of play might be more appropriate, becomes both excruciatingly conspicuous and deeply problematic » (2017, 41). Cela évoque naturellement « Erving Goffman's picture of the embarrassed individual, which not only casts awkwardness in terms of a failure to play, but, in turn, couches that failure in a rubric of mechanization that calls to mind Bergson's mechanical inelastic » (41). Remarquons ici que nous ne sommes pas les premiers à rapprocher *The Office* et Goffman. Cela étant dit, l'originalité de notre démarche tient à deux choses. Premièrement, notre étude sur la série est la seule ayant pour cadre théorique principal Goffman. Deuxièmement, si Goffman est souvent mobilisé, il est rare qu'il le soit d'après sa métaphore dramaturgique pour lire la série. Cela nous permet à notre sens d'approfondir certains aspects autrement laissés en marges par les auteurs s'étant penchés sur la série. Duncan, par exemple, remarque bien que :

[Michael]'s ham-fisted, automaton-like delivery of the joke, quite indifferent to the interpersonal specificity of the situation, make him a typical « mechanical », trafficking in a series of routinized behavior just where one would expect to find the wide-awake adaptability and the living pliability of a human being (46).

Cependant, il nous semble pertinent de souligner que le lien qu'opère Duncan entre la figure comique bergsonienne et l'acteur embarrassé goffmanien est rendu possible par l'esthétique documentaire. L'individu « mécanique » n'est pas sans rappeler l'individu inauthentique sur lequel nous avons précédemment discuté. C'est-à-dire que l'individu « mécanique » est celui qui agit avec la conscience de ses gestes, puis nous avons vu que cette conscience était précisément introduite par la présence de la caméra. Michael Scott n'est pas flexible parce qu'il agit pour le public à la maison caméra plutôt qu'en fonction

des demandes de l'interaction sociale. Son incapacité initiale à avouer ses torts ou à déroger de sa ligne de conduite — en somme son inélasticité sociale — s'explique par son désir d'offrir à la caméra documentaire une performance.

Ces considérations nous amènent à la pertinence d'employer la métaphore dramaturgique de Goffman comme cadre théorique. L'hybridation générique de *The Office*, dans le fait de simuler un tournage documentaire, permet de réfléchir sur des questions de représentations. La présence de la caméra provoque un espace dans lequel les participants livrent une performance. Nécessairement, un espace « hors-caméra » existe, où se joue autre chose que des gestes ou des mots pour l'objectif. Nous avons mentionné que la série joue sur le fait de capter ce que Michael Scott aimerait voir caché du public. Cela corrobore l'idée que la présence d'une caméra documentaire provoque une séparation entre l'espace « filmé », avec tout ce qu'il implique de performance, et « non-filmé », avec tout ce qu'il suppose de naturel. Cette distinction qu'engage le mode documentaire n'est pas sans rappeler celle que fait Goffman entre la représentation et les coulisses : « the documentary impulse is to catch the off-camera on-camera. The documentarian "sees" what is not supposed to be seen, the performance that Goffman called the backstage » (Menand 2009, 299). La série, en mimant le style « fly on the wall » du documentaire et ses conventions réalistes, se retrouve en mesure de représenter « exactly the kinds of interaction, in institutional settings, that Goffman analyzes in *The Presentation of Self* » (299). Nous avons mentionné que la série assimilait la performance devant la caméra à celle du professionnalisme; à l'image du sociologue, *The Office* utilise une analogie (celle du participant de la télé-réalité) pour rendre évidente la dimension dramaturgique de la vie quotidienne.

Les fondements de la métaphore dramaturgique

Une différence notable entre *The Office* et la sociologie goffmanienne se situe dans le rapport entre la dramaturgie et le malaise. Dans *The Office*, la présence de la caméra donne lieu à des malaises; l'exigence dramaturgique, imposée par l'équipe documentaire, pousse constamment Michael Scott à se fourvoyer socialement. Chez Goffman, au contraire, l'activité dramaturgique qu'implique l'interaction sociale existe précisément pour éviter l'embarras : « the possibility of embarrassment makes the idea of dramatic performance, for Goffman, almost a literal description of human activity and not a metaphor or, if a metaphor, one to take with the utmost seriousness » (Schudson 1984, 637). Devant le danger du malaise, les individus sont des acteurs en représentations inféodés à l'image d'eux-mêmes qu'ils tentent de projeter à leurs partenaires. Ces représentations, évidemment, ne sont pas fixes – elles dépendent à chaque nouvelle interaction d'une « définition de la situation », ce que Goffman conçoit comme étant le principe fondamental de l'interaction sociale. Définir adéquatement la situation consiste à préciser ce qui est attendu de l'interaction, ainsi qu'à estimer, pour un acteur, ce qu'il est en droit d'attendre de la part de son partenaire. Les informations concernant la définition de la situation peuvent être fournies de manières claires et explicites. Il arrive que l'acteur énonce à propos de sa personne des faits, ce qui contribue nécessairement à définir pour les autres interlocuteurs la situation. Souvent, cependant, ces informations sont prévisibles : « les observateurs peuvent tirer de [la] conduite [d'un acteur] et de son apparence les indices propres à réactiver l'expérience préalable qu'ils peuvent avoir d'individus à peu près semblable ou, surtout, propres à appliquer à l'individu qui se trouve devant eux des

stéréotypes tout constitués » (Goffman 1959, 11). Ainsi chaque individu, comme un acteur sur scène, se drape d'un rôle à la fois pour définir la situation et s'y conformer.

Notons au passage que la définition de la situation chez Goffman nécessite une bonne part d'implicite. Réactiver son expérience pour être en mesure de définir adéquatement la situation implique qu'un acteur ait internalisé certaines normes ou certains rapports de force. Nous serions en droit d'attendre, selon nos expériences passées et selon des normes acquises, qu'un patron soit professionnel. Par les indices de son grade, sa manière de s'habiller ou encore le fait qu'il ait un bureau isolé du reste de ses employés, nous n'avons pas besoin de connaître personnellement un patron ou d'attendre qu'il définisse de manière explicite la situation pour attendre de sa part à une conduite professionnelle. Dans le même ordre d'idée, notre expérience nous apprend que l'employé se rapporte généralement avec déférence avec son patron. Cette tendance se confirme également dans notre expérience de spectateur devant *The Office*. Nous opérons des conjectures selon ce que nous connaissons des règles sociales et professionnelles occidentales. Ainsi, indépendamment du fait que nous ne pouvons interagir dans la fiction ou mettre un frein à l'interaction, nous esquissons une définition de la situation d'après les personnages de la série.

Si nous filons la métaphore, nous pourrions pratiquement dire que nous sommes en interaction avec la série elle-même. Après tout, celle-ci opère quelque chose de très semblable à une définition de la situation. D'abord, elle nous livre des informations sur elle et sur ce que nous sommes en droit d'attendre. C'est en quelque sorte le rôle des marqueurs documentaires que nous avons exploré plus tôt. Nous lisons « l'interaction » que nous avons avec la série à l'aune des codes du documentaire, de telle sorte que si la série se

décidait soudainement à faire dans le fantastique ou à offrir une mise en scène extrêmement sophistiquée, nous serions probablement confus. Ce faisant, les codes documentaires sont semblables à

La projection initiale de l'acteur [qui] le lie à ce qu'il prétend être et l'oblige à rejeter toute prétention à être autre chose. À mesure que l'interaction entre les participants progresse, des compléments et des modifications à cet état initial de l'information interviennent; mais il est essentiel que ces développements ultérieurs se rattachent sans contradiction à des positions initiales prises par les différents participants et même s'édifient sur elles (19)

Ensuite, la série mobilise également quelque chose comme ses propres expériences du monde pour nous interpréter, puisqu'elle estime que nous sommes au fait des normes sociales et professionnelles occidentales. Ses « agissements » au cours de l'interaction sont conditionnels à cette supposition; le déroulement de la série repose sur ce qu'elle présume de nous. Elle estime, par exemple, que nous sommes au courant qu'aborder des questions de genre, d'ethnies ou de croyances religieuses sont des sujets sensibles selon les normes professionnelles occidentales.

Ce raisonnement nous permet de reconfirmer que la définition de la situation s'opère par un jeu de supposition et repose sur des normes ou des règles qu'on s'imagine internalisées par ceux avec qui nous sommes en interaction. Surtout, cela nous permet de distinguer deux strates narratives, à savoir la série elle-même et son récit. Les ruptures dans la définition de la situation sont fréquentes dans *The Office*. Cependant, ce n'est jamais la série elle-même qui provoque cette rupture dans la définition de la situation, puisqu'elle reste très généralement attachée à sa projection initiale. Plutôt, ce sont les personnages (surtout Michael Scott) qui provoquent les ruptures dans la définition de la situation. Si cela paraît évident, il n'en demeure pas moins que cette distinction est importante, parce

qu'elle nous permet de voir que la série est en quelque sorte notre partenaire aux dépens de ses personnages.

Petit détour narratologique

Pour mieux comprendre la manière dont fonctionne ce principe dans la série, un passage par la narratologie peut nous être utile. Dans le deuxième chapitre du livre *Le récit cinématographique*, Gaudreault et Jost passent en revue les diverses théories concernant l'instance cinématographique ou télévisuelle responsable de la narration. Cette dernière instance, que Gaudreault surnomme le « méga-narrateur » est défini comme une sorte de « nécessité théorique » (Gaudreault et Jost 2017, 80), puisque le film ou la série télévisée nécessite une mise en récit. Il n'est pas question ici de désigner qui serait ce méga-narrateur dans le cas de *The Office* (si une telle entreprise est même possible). Cependant, Gaudreault et Jost soulignent bien que certains récits tendent à désigner un narrateur. Cela nous semble être le cas de *The Office*. Nous avons vu que la série diégétisait l'équipe documentaire. Il n'est jamais explicité, par une mention au générique par exemple, qu'une équipe documentaire soit sur les lieux de Dunder Mifflin. Plutôt, nous supposons la présence de l'équipe documentaire parce que la série rend notamment sensible la subjectivité de l'énonciation audiovisuelle. Gaudreault et Jost notent par exemple que le tremblé de la caméra (59) met en évidence une subjectivité ou une sorte de « je » depuis lequel se fait l'énonciation. Autrement dit, dans *The Office* le méga-narrateur se dissimule derrière l'équipe documentaire, cette dernière étant désignée comme narrateur du récit. Il se constitue ainsi à l'intérieur du récit un « sous-récit » (70), à savoir le tournage d'une série documentaire. Mockumentaire oblige, le son et les images de ce « sous-récit » sont les seuls auxquels nous avons accès :

La trame du récit [...] cède alors la place, toute la place, à un *sous-récit* tout aussi audiovisuel que lui [...] le méga-narrateur filmique s'efface apparemment, dans un tel cas, au profit d'un narrateur second qui, tout aussi polyphonique que lui, occupe les cinq canaux de transmission du narrable filmique (Gaudreault et Jost 2017, 70-71).

Pourtant, en tant que spectateurs, nous ne confondons pas du tout le narrateur de ce « sous-récit » pour le méga-narrateur de *The Office*. La présence d'acteurs ou la désignation de la série comme sitcom nous informe déjà de son statut d'œuvre fictive, inassimilable à ce narrateur documentarisant. Mais à un niveau plus fondamental, les affects que semble chercher à susciter en nous le récit (nous faire rire, nous montrer des transgressions, nous toucher) est en décalage avec la posture qu'adopte la caméra du « sous-récit », feignant de capter sur le vif la réaction des employés. Cela nous renvoie à la distinction que fait Roger Odin entre les publics de cinéma et de télévision en direct (2000, 20). Dans le premier cas, le cinéma nous invite à la fictivisation du monde représenté, alors que la télévision en direct fait dans la spectacularisation, c'est-à-dire qu'elle cherche plutôt à nous faire prendre conscience du spectacle de l'affaire. Cette distinction se retrouve dans les strates narratives de la série. Le narrateur du « sous-récit » représenté par l'équipe documentaire semble nous parler sur le mode de la spectacularisation (les agissements de Michael Scott nous le confirment), tandis que le méga-narrateur du récit « *The Office* » nous invite plutôt à diégétiser la série, y compris ce « sous-récit » documentarisant. C'est donc dire qu'accepter le monde de *The Office* repose sur l'acceptation de la prémisse d'une équipe documentaire enregistrant les employés de Dunder Mifflin au travail.

La désignation d'une instance narratrice fondamentale n'est cependant pas l'apanage du seul récit, puisque nous participons également à sa construction. Plus précisément, nous le

supposons (Voir Odin 2000). En atteste le fait que nous ne confondons pas le régime documentarisant du « sous-récit » et le régime fictif du récit. Nous sommes « dans le coup » avec le méga-narrateur que nous supposons. Il nous appert inéluctablement que la caméra de l'équipe documentaire ne capte pas des réactions aux hasards : elle est plutôt planifiée selon un scénario bien établi. Cela nous laisse donc dans une posture de spectateur assez particulière. D'un côté, le méga-narrateur cède sa place au sous-narrateur, c'est-à-dire l'équipe documentaire. D'un autre, le principe mockumentaire nous oblige à supposer un méga-narrateur orchestrant le canular. Ce faisant, la fictivisation (soit notre appréciation de la cohérence du monde) de *The Office* se joue aussi selon la manière dont la série restitue avec fidélité la spectacularisation de la télévision. Quelle est la conséquence d'une imbrication de ces deux registres (fictif et spectaculaire) sur notre manière de lire la série?

Pour mieux répondre à cette question, il est pertinent de se référer au principe de la lecture rhétorique décrite par Guillaume Soulez dans *Quand le film nous parle*. À travers Aristote, Soulez reprend la différence que pose Odin entre « documentarisation » ou « spectacularisation » et « fictivisation » pour les reformuler en un autre couple d'opposition : « rhétorique » et « poétique » (2011, 71). Le principe de la lecture poétique est d'accorder au narrateur ou à l'énonciateur une sorte de pouvoir créatif démiurgique (84) : notre appréciation de l'œuvre se fonde sur sa recreation d'un monde distinct du nôtre. La lecture rhétorique, plutôt, demande au spectateur une écoute active, en tant qu'il lui incombe de situer cette œuvre dans son contexte (73) pour réfléchir à la prise de position que fait l'œuvre par rapport à ce même contexte. Ces deux registres de lectures transforment bien évidemment la posture qu'adopte le spectateur envers l'énonciateur :

Le rapport entre l'objet du discours, l'énonciateur et l'auditeur-spectateur change selon les régimes de lecture. Si nous faisons une lecture rhétorique d'un film ou d'un document audiovisuel, nous nous prononçons sur le point de vue que propose l'orateur sur l'objet dont il parle, tandis que si nous en faisons une lecture poétique nous considérons cet objet comme sa « création » et nous nous laissons porter par elle ou, éventuellement, nous nous prononçons sur la réussite de celle-ci à nous faire vivre dans un monde distinct du nôtre (jugement sur la représentation) (85).

Autrement dit, la lecture poétique d'une œuvre nous engage à l'évaluer par rapport à elle-même et au monde qu'elle crée. Elle est de cette manière « un jugement porté sur la cohésion de l'énoncé, c'est-à-dire sur "l'unité d'une séquence définie par ses relations internes" (un personnage ne change pas de nom en cours de route, sauf si le monde auquel il appartient le permet) » (85). À l'inverse, une lecture rhétorique nous rapporte à notre monde, à notre contexte, ce qui revient à « traiter les images et les sons soit comme des représentations, soit comme des actions – des prises de position *hic et nunc* – dans le cadre de notre espace sociopolitique » (73). Conséquemment, cette lecture s'active « *chaque fois que je considère que le responsable du discours du film me tient un discours explicite qui vaut dans mon espace social et politique*¹ » (Soulez 2011, 75).

Quel type de lecture faisons-nous de *The Office*? Notre question de recherche répond en partie à cette question, dans la mesure où elle suppose que la série nous parle des règles sociales valables dans notre espace social. D'emblée, la lecture que nous effectuons dans ce mémoire est rhétorique. Mais il s'agit aussi de se demander quel régime de lecture sollicite la série lors d'une écoute, disons, moins « intéressée » que la nôtre. Est-ce que la série déclenche nécessairement une lecture rhétorique; tient-elle un discours explicite sur notre contexte social et politique? Soulez mentionne qu'une œuvre peut très bien mobiliser les deux types de lectures (77). Cela nous semble être le cas pour notre objet.

¹ En italique dans le texte d'origine.

Employant les distinctions que faisaient Odin, nous avons postulé que le « sous-récit » de *The Office* était spectacularisant ou documentarisant. Soulez désigne de nombreuses fois que certains documentaires – du moins, ceux qui prennent position sur un sujet de l'espace public – sont propices à déclencher une lecture rhétorique. Est-ce que le « sous-récit » nous pousse, en tant que spectateur, à adopter ce régime de lecture? Nous avons abordé que malgré l'existence d'un narrateur de ce « sous-récit » documentaire, nous nous référons malgré tout au méga-narrateur du récit « *The Office* ».

Or, il nous semble que c'est précisément dans ce geste de se référer au méga-narrateur plutôt qu'au narrateur du « sous-récit » que s'active une lecture rhétorique de la série. Comme si nous amener dans le coup du mockumentaire et de désigner la série comme une satire de la télévision était déjà, en soi, une prise de position dans l'espace public. La lecture poétique de la série est évidemment possible, celle-ci ayant pour principe la construction d'un monde fictif. Nous évaluons d'ailleurs ce monde selon la cohésion de ses énoncés. Mais comment comprendre ce monde fictif sans se référer à notre contexte et par conséquent activer une lecture rhétorique? Le format mockumentaire implique nécessairement un discours sur notre espace social ou culturel. D'abord, nous évaluons *The Office* selon notre connaissance des codes de la télé-réalité ou du documentaire. Ensuite, nous avons démontré que la série remettait en cause la valeur de vérité des marqueurs documentarisant de tels projets télévisuels. Enfin, tout l'aspect spectacularisant des programmes télévisuels est satirisé par le personnage de Michael Scott. Mais ces prises de positions n'opèrent qu'à seule condition que nous supposons un méga-narrateur : pour qu'elles soient effectives, elles nécessitent que ce « sous-récit », celui d'un documentaire, soit indexé sous le récit « *The Office* », un sitcom au format mockumentaire. Nous

proposons ici que la lecture rhétorique et la lecture poétique de la série sont de bien des manières indissociables. Notre lecture poétique s'appuie sur la recréation fictive d'un monde documentarisant, alors que la lecture rhétorique s'enclenche parce que la fictionnalisation remet en question les prétentions documentarissantes d'un tel monde.

Sur la notion de public

Après cet aparté, revenons à Goffman. Maintenant que nous venons de voir en quoi consiste la définition de la situation, nous pouvons plus aisément saisir le lien entre la performance dramaturgique et l'embarras social. Le malaise survient quand la définition de la situation n'est pas respectée et qu'une rupture survient dans l'interaction. Michael, en contredisant par exemple ses positions initiales, illustre l'idée gofmanienne selon laquelle le prix à payer pour la déconfiture d'une définition de la situation est l'embarras social. C'est la crainte de cette conséquence qui garantit que les participants respectent non seulement la définition de la situation initiale, mais restent fidèles aux rôles qu'ils s'étaient donnés au départ de l'interaction :

Sachant que l'acteur projette une définition de la situation en présence de ses interlocuteurs, on peut s'attendre à ce que des événements se produisent dans le cours de l'interaction qui viennent contredire, discréditer ou jeter d'une façon ou d'une autre le doute sur cette projection. Lorsque ces ruptures se produisent, l'interaction elle-même peut prendre fin dans la confusion et la gêne (21).

Michael ne fait généralement qu'aggraver la situation et le malaise s'empire plutôt qu'il se résorbe. Cela étant dit, c'est aussi son obsession à vouloir rester lié à sa définition initiale qui fait en sorte qu'il perpétue le malaise. Si nous revenons à la dimension « mécanique » de la figure comique chez Bergson que réemployait Duncan, alors nous sommes en mesure de comprendre que Michael Scott manque fréquemment de flexibilité sociale : dans *Diversity Day*, comme nous allons le voir, il ne s'ajuste pas selon les événements de

l'interaction, agissant comme si la définition initiale de la situation était restée intacte depuis le départ. Cela met en lumière une tension chez Goffman : rester lié à la définition initiale de la situation ne garantit pas moins le malaise qu'une rupture définitive. L'important est en quelque sorte d'être souple tout en paraissant constant. S'ajuster aux modifications qu'opère l'interaction sur la définition de la situation importe autant que de rester lié à sa projection initiale.

Métaphore dramaturgique oblige, l'idée d'une représentation chez Goffman implique nécessairement un public. Nous avons vu plus tôt que le public, dans *The Office*, était utilisé de manière diégétique. Cet exemple rend évident que le public joue son rôle dans la définition de la situation. Ce public peut se constituer d'un seul autre interlocuteur comme d'une foule de gens, mais dans la mesure où il est la condition *sine qua non* d'une interaction, c'est pour lui que l'acteur rentre en représentation. Rappelons que cela est en tout point semblable aux agissements de Michael, agissant pour les spectateurs à la maison. Notons cependant qu'il est possible, chez Goffman, qu'un acteur ait internalisé ce public :

L'acteur peut également maintenir en privé des normes de conduites auxquelles il ne croit pas personnellement parce qu'il est profondément convaincu de la présence d'un public invisible capable de punir les écarts de conduite. En d'autres termes, il est possible à un acteur d'être son propre public ou encore d'imaginer la présence d'un public (83).

La présence d'un public introduit l'interaction et nous avons vu que toute interaction implique le risque de l'embarras social. Cela implique qu'un acteur ayant internalisé un public pourrait ressentir un embarras même dans sa solitude ou à l'écart d'un public physique. Plutôt que de vivre pleinement cet embarras, cependant, l'acteur qui est en même temps son propre spectateur a tendance à dissimuler à lui-même la rupture dans sa

représentation : « l'individu a été contraint de se cacher à lui-même en tant que public les faits inavouables qu'il a appris sur sa représentation; en d'autres termes, il y a des choses qu'il sait [...] mais qu'il n'est pas en mesure de se raconter à lui-même » (82).

À partir de ce principe, nous devons clarifier quelque chose qui nous sera important pour la suite. Il est possible de « donner une représentation à un public qui n'assiste pas physiquement au spectacle » (83). Nous pouvons à bon droit inférer que si un acteur se donnait en représentation seul, puis se faisait interrompre par l'arrivée soudaine d'un public, la représentation s'arrêterait non moins soudainement dans un malaise partagé. La représentation solitaire d'une autre personne devrait nous être insaisissable, puisque notre seule présence en tant que public compromet sa réalisation. Or, il nous semble que c'est l'un des principes de la fiction de faire voir au spectateur non seulement des situations où se donnent des représentations entre deux ou plusieurs personnes, mais aussi de nous faire assister à des représentations solitaires, de manière que nous soyons, dans notre dimension de spectateur, les témoins privilégiés de ce que la réalité ne nous permettrait pas de voir. Ici, nous nous permettons de faire un autre lien avec ce qui a été abordé plus tôt. En reprenant les codes de la télé-réalité, *The Office* se conçoit aussi comme une satire de la surveillance et de l'omniprésence des caméras. La série multiplie les plans explicitant que les personnages sont observés à leur insu, de sorte qu'il appert assez vite dans ces moments que nous sommes en train d'assister à des représentations solitaires ne nous étant pas destinées.

Cela a inévitablement un effet sur le malaise que nous ressentons. L'acteur solitaire, en tant qu'il est son propre public, est en mesure de se dissimuler les faits inavouables de sa représentation. Nous n'avons pas ce luxe, puisque non seulement la représentation ne nous

était pas destinée, mais l'acteur n'est pas au fait de notre présence. Notre incidence sur l'interaction est donc nulle et nous nous retrouvons démunis devant le malaise. Toute tentative de faire preuve de tact ou de réparer la situation est futile. Nous précisons ce point dans les analyses qui suivront. Il suffit de dire, pour l'instant, que ces moments de représentation solitaires sont, au fond, assez symptomatique de la dynamique de *The Office*. Que la présence d'un public soit diégétisée et que Michael agisse consciemment pour ce public n'empêche pas le fait que nous sommes impuissants à corriger le cours d'une interaction désastreuse. Le malaise ressenti devant *The Office* se comprend aussi dans le fait que nous entretenons l'espoir que se rétablissent des situations sociales sur lesquels nous n'avons aucun mot à dire. Michael agit peut-être pour nous, en tant que public, mais nous n'avons pas le loisir de lui indiquer que nous avons décelé la supercherie de sa représentation. Le rire est donc l'exutoire non seulement des malaises accumulés, mais de notre impuissance. Pour que le malaise se résorbe, nous dépendons entièrement du tact des employés et, en dernier recours, de Michael lui-même.

4 — « The Office » et les normes sociales, prise 1

Logique de l'analyse et logique sérielle

Nous allons maintenant nous pencher principalement sur quatre épisodes pour tenter de répondre à notre question : qu'est-ce que *The Office* nous apprend sur les règles sociales? À cette question, cependant, s'en ajoute nécessairement une autre considérant la nature sérielle de notre objet. Comment rendre compte des variations et des nombreuses postures sociales dans une série de 201 épisodes? Le choix de se concentrer sur quatre

épisodes paraît peut-être superficiel. Cela étant dit, ces quatre épisodes nous semblent tous d'excellents exemples des diverses postures envers les normes sociales présentes dans la série. Ces épisodes se complexifient mutuellement et se contredisent même parfois entre eux dans leur rapport aux normes sociales. Surtout, ces quatre épisodes nous permettent de rendre compte de la logique sérielle propre à la série, puisque si les personnages de *The Office* évoluent au fil du temps, cette évolution semble aussi se faire au travers d'un principe de répétition et de variation. Un phénomène semblable est décrit par Jean-Pierre Esquenazi dans un passage de son livre *Machines sérielles et montages du temps*. L'auteur explique que les épisodes de la série de HBO *6 Feet Under* se conçoivent très bien comme une répétition du premier épisode de la série (2016, 158). Cette dynamique nous semble être à l'œuvre dans *The Office*. Elle est mentionnée en filigrane par Birthisel et Martin lorsqu'ils mentionnent que les transgressions des personnages problématiques ne sont jamais vraiment punies, puisque la série repose sur une répétition de ces transgressions sociales (Voir 2013).

Pour cette raison, nous commençons notre analyse avec *Diversity Day*. Ce deuxième épisode de la série met la table pour tout le reste; les transgressions de Michael contiennent en puissance ce qui va se développer dans les épisodes subséquents. Du même coup, c'est l'un des épisodes où Michael est le plus irrécupérable. Notre identification ne se fait pas à travers lui, mais à travers ses employés. D'autres épisodes que nous analyserons dans les chapitres suivants renversent cette tendance. C'est le cas de *Did I Stutter*, dans lequel notre identification se fait presque exclusivement avec Michael. Toutefois ce n'est pas uniquement l'attitude de Michael à l'égard des normes sociales qui change, mais surtout les situations. La puérilité de Michael dans une telle situation amène

une débandade tandis que dans une autre il parvient à unir le groupe. Pour rendre compte de ces multiples variations, nous mentionnerons à la fin de nos analyses d'autres épisodes permettant de complexifier ce qui vient d'être dit sur la posture de Michael à l'égard des normes sociales.

Enfin, il faut dire ici quelques mots sur notre choix d'interpréter la série à travers Michael.

Pour comprendre ces raisons, Esquenazi nous est encore d'une grande utilité :

Les séries actuelles [...] offrent souvent une multiplicité d'intermédiaires possibles pour le destinataire, qui peut éventuellement modifier en cours de route son choix. En revanche, ce qui apparaît comme fondamental et indispensable à une bonne réception du récit fictionnel, c'est l'établissement entre le destinataire et l'un ou l'autre personnage d'un tel courant de contiguïté (Esquenazi 2009a, 128).

Nous avons ainsi jeté notre dévolu sur Michael pour établir notre lien avec ce monde fictif. Ce choix est évidemment motivé par le fait que de tous les protagonistes, Michael est celui dont les transgressions sociales sont les plus nombreuses. Il est, autrement dit, celui dont le rapport avec les normes sociales est le plus complexe. Ce faisant, notre rapport d'identification au personnage est parfois trouble. Esquenazi conçoit deux conditions au personnage pour que le destinataire établisse avec lui un rapport. D'abord, il est nécessaire que ce personnage puisse « offrir un point de vue ou un éclairage plausible et approprié sur l'univers fictionnel » (2009 b, 132). Cela nous paraît être le cas avec Michael. Nous avons longuement expliqué son rapport au monde fictif de la série. De manière plus intéressante, ce personnage doit également « être ressenti comme familier du destinataire, proche en un certain sens, partageant avec lui valeurs ou sentiments, pour que le destinataire puisse adopter son point de vue » (132). En quoi nous sentons-nous proches de Michael?

Nous avons évoqué plus tôt que l'embarras par procuration était un processus d'identification empathique. Peut-être pourrions-nous soumettre l'idée que nous nous

imaginons à la place de celui qui transgresse les normes sociales. En vérité, cela ne vaut que pour une partie de la réponse, puisque comme nous allons le voir avec *Diversity Day*, parfois les agissements de Michael sont tellement drastiques qu'ils parviennent parfois à un point irrécupérable. Dans ces conditions, notre identification se fait davantage avec ses employés et particulièrement à travers Jim, dont les regards à la caméra suscitent notre adhésion. Plutôt, pour saisir notre identification à Michael il faut se référer en grande partie à la logique sérielle de *The Office*. Le fait qu'une série s'échelonne sur plusieurs saisons participe intégralement à notre attachement au monde fictionnel ainsi qu'aux personnages (Esquenazi 2017, 227). Mais ici, rappelons-le, nous avons également affaire à une série qui opère une suite de variations et de répétitions dans laquelle le personnage de Michael se retrouve confronté à diverses situations. Beaucoup de ces situations sont loin d'être désastreuses. Esquenazi note bien le fait que, « chaque nouvel événement reconfigure le passé de la série et oblige ainsi le téléspectateur à réinterpréter son histoire. En même temps, il modifie les horizons d'attentes vis-à-vis des épisodes à venir » (Esquenazi 2015, 101). Ainsi, lors d'une première écoute, rien ne laisse présager que le Michael de *Diversity Day* puisse accomplir un geste touchant comme il le fait dans *Business School*. Pourtant, une lecture attentive du Michael de *Business School* nous apprend que cette potentialité était inscrite dans le personnage dès *Diversity Day*.

Dans tous les cas, les répétitions et variations de diverses situations sociales font prendre une épaisseur au personnage de Michael. En témoignent les nombreuses interprétations de son personnage, selon lesquels son image de patron problématique cède la place à celle d'un imbécile heureux (Voir Kotsko 2011), d'un père spirituel (Voir Middleton 2014) ou d'une figure de résistance caractérisée par son impossibilité de se plier aux impératifs de

l'éthique du capitalisme tardif (Voir Duncan 2017). À notre sens, ces diverses interprétations ne se contredisent pas si nous gardons en tête la logique sérielle de la série. Ce qui se multiplie ainsi avec ses répétitions et variations, ce sont aussi des points de correspondances entre le personnage et le destinataire; les diverses postures qu'adopte Michael au fil de la série sont autant de points d'entrée dans notre identification au personnage. Les quatre épisodes ont d'ailleurs été choisis en conséquence de ces interprétations. Nous espérons prouver qu'elles peuvent se côtoyer et que la sérialité permet la multiplication de ces postures.

« Diversity day » (S1E2) Trouble dans la projection initiale

« Today is diversity day [...] it's something that I have been pushing – that I've been wanting to push for a long time. Corporate mandated it. And I never actually talked to corporate about it. They kind of beat me to the punch. But, uh...I was going to ». Les premiers mots de l'épisode *Diversity day* rendent de manière très évidente ce que Michael souhaite projeter de lui-même : un homme ouvert d'esprit et proactif dans sa défense de l'égalité sur les lieux du travail. Cependant, la manière dont il *communique* rend aussi clair qu'il ne correspond que partiellement à ce qu'il prétend être. Michael vend la mèche de sa représentation dès sa première tentative de définir la situation parce qu'il se reprend, hésite, bégaye; il ne semble pas maîtriser ce qu'il prétend connaître du bout des doigts. Nous avons mentionné que *The Office* jouait énormément avec les tics et hésitations de ses personnages. En termes goffmaniens, cela se conçoit comme une contradiction entre l'expression *explicite* et l'expression *indirecte* (Goffman 1959, 12), c'est-à-dire une contradiction entre « la communication au sens traditionnel et étroit du terme » (12),

correspondant généralement à la parole, et la communication involontaire, équivalant à « un large éventail d'actions que les interlocuteurs peuvent considérer comme des signes symptomatiques lorsqu'il est probable que l'acteur a agi pour des raisons différentes de celles dont il a fait explicitement mention » (12). Or, ces lapsus, hésitations ou bégaiements peuvent être dévastateurs : « dans les cas où le public doute secrètement de la réalité qu'on cherche à lui imposer, il a tendance à ne laisser passer aucun des défauts, même minimes de la représentation, et à voir dans chacun d'eux le signe que le spectacle tout entier est mensonger » (55). Précisons que la faute de Michael ne se situe pas dans sa maladresse à proprement parler, mais plutôt dans le fait que ses balbutiements révèlent une incohérence dans l'expression. L'expression explicite est généralement la voie communicationnelle employée pour définir la situation, mais ici l'expression indirecte semble en révéler davantage sur les véritables intentions de Michael, ce qui a pour effet d'introduire « une divergence extrêmement gênante entre la définition officielle et la réalité, car c'est précisément le propre de la définition officielle d'être la seule possible » (55). Cette incohérence occasionne chez nous un malaise : nous savons que Michael essaye de nous mentir.

Si la projection initiale de l'acteur le lie à ce qui se passe par la suite et que cette projection initiale est frauduleuse, voilà qui amorce mal l'interaction. Cet épisode est peut-être le meilleur exemple de l'inélasticité sociale de Michael Scott, puisqu'il ne voudra jamais démordre de toute la séquence de l'image d'un individu tolérant, même lorsque cette image sera explicitement mise à mal par d'autres personnages. Autrement dit, *Diversity Day* se comprend comme l'échec d'un acteur de rester lié à sa projection initiale et son refus de corriger le cours des choses. Nous avons séparé notre analyse de l'épisode

en deux parties. Chacune correspond à deux stades différents de l'interaction globale que représente l'épisode. La première partie de l'épisode se concentre essentiellement sur les efforts de Michael à soutenir, pour le public à la maison, sa définition initiale de la situation. Dans ses efforts pour prendre la parole afin de communiquer son « progressisme », Michael se heurte à monsieur Brown, un agent de sensibilisation employé par Dunder Mifflin venu faire un séminaire sur la diversité. Cette première interaction se solde en humiliation pour Michael lorsqu'il comprend que ses employés remettent en question sa projection. La première partie illustre l'importance, pour l'acteur social, de se rendre flexible ainsi que d'accepter de rentrer dans ce que Goffman appelle les activités réparatrices faisant suite aux transgressions. De plus, par la perte immédiate de statut qui survient lorsque Michael comprend sa faute, il prend le rôle d'un jobard, un autre concept goffmanien. Refusant sa perte subite de statut, il tente désespérément de regagner la valeur sociale qu'il a perdue. Son obstination à se corriger trouve son point culminant dans la deuxième partie de l'épisode, lorsque Michael tente de réparer lui-même la situation. Cette fois ce n'est plus seulement le public à la maison que Michael doit convaincre de sa bonne foi, mais également ses employés. Nous tenterons de faire sens du désastre social représenté dans cette séquence par les concepts d'équipe et de jobard.

De l'importance de la flexibilité sociale et des activités réparatrices

Lorsque monsieur Brown, le spécialiste de la diversité engagé par l'exécutif de Dunder Mifflin, entreprend son séminaire dans la salle de conférence, Michael refuse initialement de s'asseoir ou même de faire partie de l'assistance. Déjà, son obstination à jouer sa projection initiale s'oppose à la situation que tentent de définir les autres acteurs. S'imaginant qu'il est suffisamment informé sur le sujet, Michael insiste pour co-présider

la séance : « en prétendant être une personne d'un type déterminé, il adresse du même coup aux autres une revendication morale par laquelle il prétend les obliger à le respecter et à lui accorder le genre de traitement que les personnes de son espèce sont en droit d'attendre » (Goffman 1959, 21). Or, Michael ne sait pas que c'est par suite d'une faute qu'il a commise que ses patrons ont imposé à sa succursale un séminaire sur la diversité. Lorsqu'il l'apprend, il fait mine de n'être pas coupable. Avouer sa culpabilité aurait nécessairement pour effet de discréditer sa projection initiale. En s'engageant dans l'idée qu'il est ouvert d'esprit, il « abandonne aussi, implicitement, toute prétention à être ce qu'il n'a pas l'apparence d'être et par suite renonce au traitement réservé aux personnes qu'il n'est pas » (21). Seulement, Michael correspond si peu à l'image qu'il tente de projeter que la revendication morale qu'il cherche à imposer paraît, à ses employés comme au spectateur, injustifiée. Son racisme est flagrant; il nous semble que des excuses, voire des sanctions, soient de mise. Notre espoir de voir Michael réparer ses erreurs peut se comprendre à l'aide du concept goffmanien des activités réparatrices, comprises comme des tentatives de raccommoier la définition de la situation pour ne pas laisser les acteurs dans l'embarras : « la fonction de l'activité réparatrice est de changer la signification attribuable à un acte, de transformer ce qu'on pourrait considérer comme offensant en ce qu'on peut tenir pour acceptable » (1971, 113).

Le séminaire sur la diversité est une débandade. Michael n'a fait que creuser le malaise. Monsieur Brown lui demande de discuter en privé. Une telle invitation se lit sans équivoque comme une tentative d'initier un échange réparateur. Cette rencontre face à face a très évidemment pour but d'éviter au directeur régional de Dunder Mifflin l'opprobre de se faire réprimander publiquement pour ses comportements déplacés. Une telle précaution

équivaux, en termes goffmaniens, au tact. Michael ne semble pas reconnaître l'élégance sociale du geste. Plutôt que d'utiliser cette séance privée pour se répandre en excuses, Michael tente de réparer la situation par ses propres moyens en expliquant que « this office is probably more advanced than you're used to in terms of racial awareness ». En d'autres mots, il excuse ses comportements racistes en feignant que l'environnement de travail est assez ouvert d'esprit pour que les commentaires dégradants sur l'ethnicité de ses collègues soient reçus et tolérés sans problèmes. Comment le problème peut-il venir de lui, s'il est progressiste? Michael ne déroge toujours pas de sa projection initiale.

C'est ce même refus d'être flexible dans sa projection, d'ailleurs, qui l'amène à changer de tactique pour réparer la situation. Monsieur Brown, devant l'obstination de Michael, lui avoue enfin qu'il n'est venu qu'à cause de ses commentaires racistes. Il doit maintenant lui faire signer une feuille (qu'il a aussi demandé aux autres employés de signer, mais seulement pour épargner à Michael la gêne de se sentir ciblé). Cette activité réparatrice ne mitige pas la rancune de Michael, mais l'attise. Ce dernier, en restant fidèle à sa projection, se convainc qu'il n'a pas besoin de sanction et qu'il est au-dessus de tout reproche. Monsieur Brown demande au fond à Michael de prouver qu'une personne « échoue à se guider d'après une certaine règle au mieux à cause d'une défaillance passagère, au pire à cause d'un défaut de caractère, et que, même si elle ne s'est pas conformée, elle est capable de le faire, aurait dû vouloir le faire et, de toute façon, devrait maintenant le faire » (Goffman 1971, 104). Seulement, Michael redoute de se conformer, s'imaginant qu'avouer ses torts reviendrait à vendre la mèche sur la fausseté de sa représentation au public et l'équipe documentaire présente dans la pièce. Une telle posture obstinée nécessite que ce soit plutôt aux autres de s'adapter aux changements dans la définition de la situation. Mais

plus Michael retarde de s'adonner à des activités réparatrices, plus le prix social à payer devient lourd, parce qu'il ne fait qu'accumuler les mensonges sur une projection initiale déjà mensongère. C'est ainsi qu'en signant la feuille que lui tend monsieur Brown, il tente l'une des seules tactiques sociales qui lui restent, rejeter le blâme sur les autres : « and here I thought you actually cared about diversity ». Michael se livre ici à une pratique décrite par Goffman comme une tentative de :

Redéfinir ce qu'on l'accuse d'avoir fait en transférant une partie ou la totalité de la responsabilité sur ses accusateurs, procédé connu sous le nom de « contre-accusation », dont les suites, il est vrai, sont rarement réparatrices, à moins que la sympathie d'une tierce partie ne soit en cause (Goffman 1959, 114).

L'activité n'est nullement réparatrice. Monsieur Brown quitte définitivement l'enceinte de Dunder Mifflin; Michael refuse toujours d'admettre ses torts et se conformer.

Il serait faux, cependant, de penser que Michael ne sait pas qu'il a commis une erreur. Sa tentative de redorer son image laisse entrevoir qu'il se sait coupable. Michael va donc tenter de concilier sa projection initiale avec le besoin pressant de se corriger et de se conformer à la situation :

Celui qui échoue à remplir ses obligations a pour responsabilité de tâcher de réparer son offense *et* de respecter comme il convient le processus de correction. Celui dont les attentes ne sont pas remplies doit montrer qu'il n'est pas identifiable à ce que l'offense exprime à son égard (Goffman 1971, 105).

Pourvu qu'il se refuse d'admettre la fausseté de sa projection initiale, ses efforts ne peuvent que rester en vain :

L'offenseur a pour tâche de montrer que l'offense commise n'exprime pas justement son attitude envers la règle enfreinte ou, dans le cas contraire, qu'il a changé cette attitude. Il doit alors montrer que, quels qu'aient été les événements antérieurs, sa relation à la règle est désormais correcte, révérencieuse » (121).

Corriger un tort social en refusant d'admettre avoir commis ce tort est contradictoire. C'est pourtant ce que fait Michael. Son attitude lui fait encourir le risque « de jeter sur lui un reflet plus défavorable que ne l'a fait l'offense originelle » (105). Désastre comique oblige, c'est effectivement ce qui va arriver. Mais avant de s'attaquer à cette deuxième partie de l'épisode, il convient de revenir sur cette séquence à l'aune d'un autre concept de Goffman, le jobard, pour saisir la complexité de la posture de victime dans *The Office*.

Jusqu'ici nous nous sommes penchés sur le rapport de Michael à sa projection initiale. Astreint à ce qu'il croit être un rôle progressiste, il incarne le principe goffmanien d'après lequel « si quelqu'un se propose d'exprimer des normes idéales au cours de sa représentation, il doit dissimuler ou renoncer à toute action incompatible avec ces normes » (Goffman 1959, 44). Michael se donne comme mission d'adopter des normes idéales; son refus de déroger de sa projection se conçoit comme le fait de renoncer à toute action incompatible avec ces normes. Seulement, comme son expression indirecte et ses agissements ultérieurs nous le confirment, Michael ne maîtrise pas vraiment les normes qu'il prétend détenir dès sa projection initiale. Nous voyons ainsi que dans son désir d'impressionner le public en restant fidèle à son rôle de départ, Michael se cache et se dissimule à lui-même des faits sur sa représentation, surtout lorsque monsieur Brown se permet d'amorcer des activités réparatrices. La révélation que ses agissements ont motivée l'existence du séminaire expose Michael à une perte de statut, c'est-à-dire un moment où il lui apparaît soudainement qu'il n'est pas ce qu'il croyait être ou, plus exactement, qu'il ne satisfait pas l'idée qu'il se fait de lui-même. Michael ne ment pas seulement au public par sa représentation, il se ment aussi à lui-même et s'expose ainsi à l'humiliation de réaliser qu'il n'est pas aussi futé qu'il se l'imaginait, parce qu'« il s'est défini comme

disposant d'un certain nombre de qualités et il vient d'acquérir la certitude que toutes ces qualités lui faisaient cruellement défaut » (Goffman 1952, 279).

En ce sens, Michael rejoint ici la figure du jobard, puisqu'il se retrouve « privé de sa position ou de son engagement à son insu et [subit] de ce fait une perte de considération » (282). Cela génère évidemment chez lui une grande humiliation et il devient nécessaire de « calmer la victime » (282). La rencontre entre monsieur Brown et Michael se conçoit comme un exemple pratiquement textuel de l'application que fait Goffman du concept de Jobard au travail :

Dans les entreprises conçues sur un modèle bureaucratique, il est normal que les employés s'attendent à des récompenses d'un type particulier quand ils répondent à des exigences d'une nature particulière. [...] Cependant, il arrive que, appartenant à une organisation, on réponde partiellement aux exigences d'un statut donné, en particulier aux exigences liées à l'efficacité professionnelle et à l'ancienneté mais que l'on soit en défaut selon d'autres exigences, mais codifiées, qui relèvent de la gestion des relations sociales dans le monde du travail. Il faut bien alors que quelqu'un se charge d'annoncer la mauvaise nouvelle à la victime [...] Et, après le dénouement, quelqu'un doit calmer le jobard (Goffman 1952, 285).

Il est évident que monsieur Brown joue un double rôle, celui d'annoncer au jobard la mauvaise nouvelle en même temps que de mitiger son humiliation. Son tact et son désir d'éviter à Michael l'humiliation du regard de ses employés illustrent son rôle dans l'interaction comme celui qui apaise.

Les premiers mots de Michael dans l'épisode avaient pour fonction d'assurer le public de sa proactivité dans sa défense de la justice sociale. Son statut de jobard confirme ce que son expression indirecte malhabile suggérait, à savoir qu'il n'a jamais maîtrisé les normes sociales qu'il prétendait maîtriser, puisqu'au fond :

Qu'il s'agisse d'un rôle qu'il avait déjà tenu ou qu'il s'était ouvertement engagé à tenir, dans les deux cas, la perte ne réside pas tant dans le fait qu'il cesse d'agir selon une aptitude donnée; c'est la preuve définitive d'une inaptitude [...] Ce qui n'était

que supposition devient alors présomption, et l'échec devient fraude. A la perte de substance s'ajoute la perte de la face (Goffman 1952, 283).

Dans le dévoilement au jobard de son inaptitude, ce n'est plus seulement le public qui se retrouve confronté à une rupture de la définition de la situation. Plutôt, c'est l'individu qui voit la définition de la situation « qu'il s'est donnée de lui-même et qui se trouve contredite par les faits » (285). L'activité réparatrice, dans un tel cas, n'est pas aussi simple que faire montre de tact ou désamorcer la situation. Elle consiste plutôt à fournir au jobard « un certain nombre d'excuses, un cadre dans lequel il pourra à nouveau se regarder et se juger » (285). Dans tous les cas, il est impératif qu'« un processus de redéfinition du soi selon les modalités acceptables doit être suggéré et engagé » (285), cependant Michael va systématiquement refuser « au modérateur de le faire à sa place » (285).

Les concepts d'activités réparatrices de jobard que nous poussent à mobiliser *Diversity Day* nous permettent de postuler un principe nous étant utile pour saisir la dynamique de la série. Nous nous permettons ici d'anticiper nos prochaines analyses. Au fil des épisodes et des saisons, le statut de Michael en tant qu'offenseur ou offensé devient assez trouble, de sorte que la posture d'offenseur qu'il adopte dans *Diversity Day* n'est pas généralisable à la série en entier. Si Michael est un jobard et qu'on le considère comme tel, c'est aussi qu'il est, à plusieurs reprises dans la série, une victime. Lors de sa discussion avec monsieur Brown, Michael occupe en quelque sorte les deux positions, celles d'offensé et d'offenseur, encore que son statut d'offenseur prenne le devant. Il est attendu de lui qu'il s'excuse pour ses comportements, mais il appert du même coup qu'il est victime de ses propres prétentions et donc son propre jobard. Peut-être que la gravité de l'offense et son obstination à ne pas reconnaître ses torts bloquent ici notre identification à Michael. Pourtant, dans beaucoup d'épisodes subséquents, comme nous le verrons avec *Did I*

Stutter, Michael n'est pas tant l'offenseur que l'offensé, en plus de subir une perte de statut important. Cela a inévitablement pour effet que notre identification se déplace. Il semble, dans un premier temps, que lorsque Michael provoque une situation sociale épineuse et malaisée pour d'autres, nous nous identifions aux victimes. C'est le cas de *Diversity Day*. Mais lorsque Michael est victime de situation sociale difficile, encore qu'il puisse très bien en être la cause, notre identification se fait avec lui. C'est le cas de *Did I Stutter*.

L'équipe et le stigmaté

Monsieur Brown ayant quitté l'édifice, le patron de Dunder Mifflin assume son rôle de directeur et organise à son tour un séminaire. Goffman mentionne que dans une entreprise, il est fréquent de voir les acteurs se mettre en équipe pour livrer une représentation offrant « une définition favorable du service ou du produit qu'ils fournissent » (Goffman 1959, 79). Si cette journée-là Dunder Mifflin ne vend pas de papier, la présence d'une caméra documentaire pousse Michael à vendre au public l'idée que son bureau est rempli de bonnes intentions vis-à-vis de la diversité. Michael assume ainsi le rôle de directeur de l'équipe – un rôle spécifique dans l'interaction d'un groupe dont parle Goffman et qui a pour principe « de ramener sur des positions correctes tout membre de l'équipe dont la représentation s'écarte de la ligne adoptée » (97). Cependant, la représentation que Michael demande à ses employés d'adopter est en fait la sienne, que nous savons très bien être mensongère et défailante.

Michael, comme exercice de son séminaire, « diversity day take 2 », distribue des cartes sur lesquelles sont inscrites des ethnicités différentes et les distribue aléatoirement à ses

employés. Ceux-ci doivent se coller ses cartes au front². Il distribue « les rôles dans la représentation et [définit] la façade personnelle que requiert chaque rôle » (98). Les règles du jeu sont simples, un employé aborde son collègue selon l'ethnicité inscrite sur son front. Certains d'entre eux hésitent à interagir selon les stéréotypes les plus acculés. Michael les encourage au contraire à ne pas y aller de main morte : « souvent, bien sûr, le directeur a moins à réprimer des comportements déplacés qu'à encourager la manifestation de sentiments convenables » (98). Inversion comique : ce que Michael encourage comme des sentiments convenables sont en fait des comportements déplacés. En s'exposant comme le directeur de l'équipe, puis en explicitant le fait qu'il tire les ficelles du spectacle, le personnage de Steve Carell se retrouve « peu à peu cantonné dans un rôle marginal entre le public et les acteurs, à demi engagé dans chacun des deux camps et faisant fonction d'intermédiaire sans bénéficier de la protection dont disposent habituellement les intermédiaires » (98). C'est par ailleurs cette position marginale qui provoque sa perte, puisqu'il ne jouit ni du soutien du public, ni de celui de ses employés à qui il dicte, contre leur gré, la définition de la situation. Impatienté par le refus de ses employés de se soumettre à sa définition, Michael tente le tout pour le tout et, abandonnant momentanément son rôle de directeur, se mêle à l'exercice en accostant Kelly, une employée d'origine indienne venant d'entrer dans la pièce. Cette dernière, étant au téléphone avec un client, n'a aucune idée des règles de l'exercice. Devant elle, Michael se met à imiter de manière extrêmement stéréotypée un accent indien, comme pour donner l'exemple. Kelly, choquée par le racisme de son patron, le gifle. Le geste soudain met un

² Il est important de préciser ici que Michael aussi colle un carton sur son front. Cependant, il n'est pas inscrit sur ce carton un groupe minoritaire, mais le nom de Martin Luther King. La série ironise ici sur le fantasme de Michael de vouloir rassembler la société.

terme à la représentation de Michael, la définition de la situation et par extension à tout l'exercice. Le patron de Dunder Mifflin arrive à un « critical point at which [he] gives up trying to conceal or play down his uneasiness: he [...] becomes rigidly immobile as when in panic » (Goffman 1967, 103)³. Après la gifle, il ne peut prétendre ni à ses employés ni au public qu'il est tolérant et ouvert d'esprit : « he abdicates his role as someone who sustains encounters. The moment of the crisis is of course socially determined: the individual's breaking point is that of the group to whose affective standards he adheres » (103). La connivence entre les membres de l'équipe cède la place à un malaise profond et généralisé : « [Michael] and his flustered actions block the line of activity the others have been pursuing. He is present with them, but he is not « in play ». The others may be forced to stop and turn their attention to the impediment » (101). Effectivement, les employés, qui se prêtaient aux règles de l'exercice avec plus ou moins d'entrain, cessent définitivement leur représentation et fixent Michael, transi de malaise. La tête tournée et le regard fuyant de Michael, pris dans un plan isolé, renforcent l'embarras de ses employés (ainsi que le nôtre) :

The trouble does not stop with the guilty [...] or with those who have identified themselves sympathetically with them. Having no settled and legitimate object to which to play out their own unity, the others find themselves unfixed and discomfited. This is why embarrassment seems to be contagious, spreading, once started, in ever widening circles of discomfiture (106).

Lorsque Michael reçoit la gifle et se retrouve isolé du groupe, son opprobre et son exclusion s'apparentent à celle du stigmaté. À force de refuser de rentrer dans le rang puis

³ Puisque les bibliothèques sont longtemps restées fermées en raison de la COVID-19, certaines de nos citations de Goffman seront en anglais, puisque les versions françaises ne nous étaient pas disponibles en ligne.

en s'obstinant à rester fidèle à sa projection initiale, Michael creuse l'écart entre sa personne sociale et la « norme du groupe », pour se retrouver provisoirement exilé. Retournement de situation. Michael est le déviant du groupe précisément parce qu'il introduit lui-même la figure du stigmaté à travers ses interactions. C'est-à-dire qu'en attirant constamment l'attention sur la différence de ses employés – ici, les employés racisés – il entérine cette différence.

Cette dynamique n'est nulle part plus évidente que lors de l'entretien de Michael avec ses employés inaugurant son « diversity day take 2 ». La formule est simple : chacun, à tour de rôle, se présente au groupe pour parler de ses origines. Lorsque Kelly s'excuse de ne pouvoir participer puisqu'elle doit faire un appel client, Michael répond « if you leave, we'll only have two left », en référence aux personnes racisées restantes dans la salle. Il se ravise presque immédiatement, conscient des implications que pourrait avoir son commentaire, puis déclare qu'il n'y a pas de problème à ce que parte Kelly, la remerciant avec un « namaste ». Michael démontre par son commentaire et ses agissements – qui ne sont pas sans rappeler ses paroles au début de l'épisode — un « self-consciousness and “other-consciousness” [...] expressed in the pathology of interaction—uneasiness » (Goffman 1963, 29). La figure mécanique et inauthentique qu'est Michael se retrouve également dans la manière dont il interagit avec les personnes racisées. En réitérant incessamment qu'il les tolère et ne les « voit pas », il souligne au contraire le fait que cette différence le désespère. En agissant de la sorte, Michael crée le stigma.

L'inconfort de Michael ne s'arrête pas à ses fréquentes maladresses verbales et gestuelles, mais s'étend jusque dans l'avidité avec laquelle il recueille et encourage les témoignages des personnes racisées. Il fait mine de choisir au hasard Oscar, un employé

d'origine mexicaine, pour parler de ses origines. Le geste nous paraît très intentionnel par l'emphase avec laquelle Michael fait semblant d'y être allé aléatoirement. Quand Oscar explique que ses parents sont venus s'installer aux États-Unis avant sa naissance, Michael se croise les bras et hoche exagérément la tête. Son langage non verbal laisse transparaître qu'il cherche à communiquer le fait qu'il est intéressé. Du même coup, cela nous en apprend sur ce que Michael attend de ses employés racisés lors de cet exercice, à savoir que ces derniers « should not only support a particular norm but also realize it » (Goffman 1963, 15). C'est-à-dire qu'il ne s'attend pas à ce que ses employés racisés soient simplement en faveur de la diversité, mais incarnent une forme de diversité très stéréotypée, conforme à l'idée réductrice que s'en fait Michael. Le ridicule de la séquence culmine lorsque Michael demande à son employé : « is there a terme beside « mexican » that you prefer? Something less offensive », surlignant à gros trait les préjugés de Michael sur ses employés racisés, alors même qu'il prétend recueillir leur parole. Surtout, cela rejoint une idée goffmanienne selon laquelle l'allié d'une personne stigmatisée peut rendre :

Both the stigmatized and the normal uncomfortable: by always being ready to carry a burden that is not “really” theirs, they can confront everyone else with too much morality; by treating the stigma as a neutral matter to be looked at in a direct, off-hand way, they open themselves and the stigmatized to misunderstanding by normals who may read offensiveness into this behavior (Goffman 1963, 40).

Se proposer opiniâtement de sauver la société est une tendance récurrente chez Michael, revenant dans de nombreux épisodes. Cette mission qu'il se propose échoue dans *Diversity Day*. Parfois, comme nous allons le voir, elle réussit. Dans tous les cas, cela nous permet de réfléchir à la position du personnage dans l'espace social. Au fond, il n'a de cesse de vouloir sauver ou conserver la communauté que représente selon lui ses employés.

Les métaphores familiales pour parler de son travail abondent chez Michael. Cela rejoint l'idée d'un affaissement du privé dans le public. Pour sauver cette « famille » qu'il sent en danger, Michael intervient constamment en se proposant comme un allié. Cependant, dans le cas qui nous intéresse ici l'action même de signaler qu'il agit contre un danger crée ce danger, suscitant de la part de ses employés et collègues des réactions toujours malaisées, parfois hostiles. À cela s'ajoute que Michael rend évident qu'il ne maîtrise aucunement les règles du vivre-ensemble, révélant son inauthenticité et la mécanique de sa gestuaire, creusant ainsi l'animosité envers lui de ceux qui l'entourent. Ce faisant, Michael en vient à occuper la posture qu'il essayait initialement d'éradiquer de sa communauté, celle du stigmaté ou, plus précisément, du déviateur des normes d'un groupe (Goffman 1963, 150). En soulignant la différence de ceux qu'il imagine être les stigmatés du groupe, Michael creuse son écart aux valeurs d'inclusion communes au groupe. Dans de telles circonstances, il n'est pas surprenant de voir les employés rire de Michael ou jeter, comme Jim, des regards de désapprobation vers la caméra. Goffman note que ce genre de personnage fait par ailleurs souvent office de figure comique :

In many close-knit groups and communities there are instances of a member who deviates, whether in deed or in the attributes he possesses, or both, and in consequence comes to play a special role, becoming a symbol of the group and a performer of certain clownish functions, even while he is denied the respect accorded full-fledged members. Characteristically this individual ceases to play the social distance game, approaching and being approached at will. He is often the focus of attention that welds others into a participating circle around him, even while it strips him of some of the status of a participant. He serves as a mascot for the group although qualified in certain ways to be a normal member of it. The village idiot, the small-town drunk, and the platoon clown are traditional examples (Goffman 1963, 151).

« Diversity Day » renversé : l'exemple de « Murder »

Soulignons, dans cette dernière citation de Goffman, la mention d'une figure comique agissant comme « mascotte du groupe ». Puisque si Michael finit effectivement dans *Diversity Day* comme stigmaté, sa posture contient aussi une potentialité, celle d'être un « symbole » ou une « mascotte » du groupe, qui semble se réaliser dans les épisodes subséquents. Ce n'est pas que Michael, au fil du temps, perd nécessairement de sa maladresse sociale. Plutôt, cette maladresse est montrée comme ayant finalement des vertus. Pour mieux saisir ce point, il est pertinent de comparer *Diversity Day* et un épisode relativement tardif de la série, *Murder*. Dans cet épisode, une rumeur voulant que Dunder Mifflin soit en mauvaise posture financière se répand dans la branche de Scranton de Dunder Mifflin. Dans un geste qui n'est pas sans rappeler celui de l'épisode que nous venons d'étudier, Michael décide de sauver le moral du groupe par un jeu de meurtre et mystère. Jim, récemment promu codirecteur, rabroue vers la fin de l'épisode son ancien patron et nouveau collègue sur son attitude vis-à-vis des rumeurs de précarités. Comment peut-on encourager une telle puérilité devant une telle incertitude économique? Michael se justifie en prétextant que c'est précisément devant une telle précarité que le jeu trouve son sens : les employés ont bien le droit de se détendre dans un tel moment d'angoisse. La fin de l'épisode paraît donner raison à Michael. Cette fois, ce n'est pas lui qui révisé sa position initiale, mais Jim.

La tactique que Michael emploie dans *Diversity Day*, celle d'entreprendre un jeu pour préserver l'unité de sa communauté, fonctionne dans *Murder*. Cela illustre bien que la première transgression sociale de Michael est son entorse aux attentes professionnelles. Rétablir une situation désastreuse chez lui passe fréquemment par des exercices de natures

puériles. Dans *Diversity Day*, la nature raciste du désastre social s'accommode mal de l'attitude de Michael. Mais il semble que lorsque Michael applique cette tactique dans d'autres situations, comme c'est le cas dans *Murder*, l'affaire réussit. Au fond, nous pourrions presque dire qu'il fait preuve de tact, dans la mesure où ce qu'il évite à ses employés, c'est une situation sociale potentiellement houleuse. Davantage, Michael évite ici à ses employés de se sentir comme des jobards, masquant un instant pour eux la perte de statut qu'annoncent les rumeurs.

Est-ce dire que Michael apprend, au fil du temps, les règles du tact? Il est difficile ici de trancher définitivement, puisque jusqu'à la fin de sa participation à la série, le personnage de Steve Carell continue à commettre maintes bévues sociales. Parfois encore, il démontre une forme certaine d'intelligence sociale comme le prochain chapitre nous l'apprendra. Quoi qu'il en soit, ce qui semble ici changer entre les deux épisodes c'est la raison de notre identification à Michael, qui ne peut pas s'expliquer dans *Murder* par la simple dichotomie offenseur/offensé. Plutôt, c'est par ses bons coups que le personnage parvient à susciter notre affection. Middleton remarque que d'épisode en épisode, les intuitions du personnage de Steve Carell se retrouvent fréquemment validées par ses employés, ces derniers embarquant dans le jeu de leur patron (2014, 156). C'est donc dire que le protagoniste de la série ne produit pas seulement des victimes, mais aussi des employés satisfaits. Toujours selon Middleton, ces changements dans notre perception de Michael « defuse the awkwardness and mediate the show's critical potential with conventional forms of narrative pleasure and viewer identification with characters » (160). Autrement dit, les employés de Dunder Mifflin comme le public en viennent progressivement à s'identifier au fil de la série à Michael Scott, un personnage initialement

gênant et problématique. Cette dynamique d'identification, permise par un format sériel, est fréquemment mentionnée dans l'étude des publics de Jean-Pierre Esquenazi (Voir 2009a; 2009c).

Nous avons à maintes reprises parlé de notre identification à Jim, ce personnage venant nous signaler, par des regards à la caméra, qu'une règle sociale venait d'être transgressée. Dans les mots d'Esquenazi, Jim est l'un des personnages nous permettant d'entrer dans la fiction. Il semble initialement tout désigné par la série pour occuper ce rôle. Pourtant, dans *Murder* notre identification se fait bien davantage avec Michael. Disons même que c'est Jim qui se montre particulièrement inflexible; c'est maintenant à lui de réviser sa définition de la situation initiale. Voilà explicitée la dynamique de répétition et de variation de la série, nous empêchant de condamner définitivement Michael comme élément problématique. À deux problèmes distincts, Michael propose une solution semblable et les résultats sont bien différents. Dans le premier cas, son obstination à sauver la communauté, alors qu'il la fracture, bloque notre identification. Dans le deuxième, sa puérilité nous semble être le remède le plus juste aux angoisses de ses employés.

« Did I stutter » (S4E16)

L'activité réparatrice réussie

L'épisode *Did I Stutter* se conçoit à bien des égards comme un autre renversement de *Diversity Day*. Cette fois, ce n'est plus Michael qui doit se conformer à la norme ou s'excuser, mais Stanley, un employé ayant remis en question l'autorité du patron. Ensuite, il s'agit d'un épisode dans lequel Michael fait preuve d'une surprenante intelligence sociale : l'activité réparatrice fonctionne, en plus d'être amorcée par lui. La situation initiale de l'épisode est un excellent exemple de « la position précaire où se placent les

acteurs, car, à n'importe quel moment de leur représentation, un événement peut venir les surprendre et contredire brutalement ce qu'ils ont affirmé en public, leur infligeant ainsi une humiliation dans l'immédiat » (Goffman 1959, 61). Le comique de l'épisode repose sur la tension entre la nature histrionique de Michael et la nécessité pour un patron de faire valoir son autorité. Craignant de perdre un « ami » en imposant des sanctions au mutin, l'épisode est une suite de tentatives maladroites de la part de Michael de rétablir la situation.

Dans la salle de conférence, Michael sonde ses employés pour rendre plus dynamique sa succursale de Dunder Mifflin. Réfléchissant à voix haute qu'il faudrait quelque chose « d'urbain », il pointe Stanley du doigt pour obtenir son avis (une farce récurrente dans la série consiste à ce que Michael décrit Stanley comme « urbain », du seul fait de la couleur de sa peau, ce dernier n'ayant pourtant jamais vécu dans une grande ville). Devant le désintérêt marqué de son employé, occupé à faire des mots croisés, le patron insiste. L'employé persiste et signe : il ne veut pas être dérangé. Michael redouble d'insistance pour se fait répondre sur un ton violent et irrité « did I stutter? » L'interaction se termine brusquement, non sans rappeler la finale de *Diversity Day*. Michael est visiblement dérangé. Il prétexte devoir aller chercher de l'eau, préférant se défilier, comme il le fera pendant tout l'épisode, plutôt que d'affronter la situation. En termes goffmaniens, nous avons affaire ici à une scène, c'est-à-dire une rupture dans la définition de la situation où « le public décide de ne plus jouer le jeu de l'interaction courtoise [...] mettant ainsi les acteurs en face de faits ou de comportements expressifs dont chaque équipe sait qu'ils sont inacceptables. C'est ce qui arrive lorsqu'un acteur "prend son courage à deux mains" et décide [...] de "remettre à sa place" [un autre acteur] » (Goffman 1959, 199). Avec sa

finesse habituelle, le sociologue remarque que de telles « scènes » ont pour effet de changer le drame en détruisant la définition de la situation de la scène précédente. Encore plus, elles permettent au spectateur de voir ce qui se déroule véritablement en coulisse (199). Ainsi, cette scène dévoile que Stanley ne respecte pas l'autorité de Michael ou qu'il considère, par son désintérêt lors des réunions, que les activités de groupe que propose son patron ne sont pas dignes de son temps. Notons au passage que l'enjeu d'une telle scène n'implique pas seulement les acteurs en activité dramaturgique, mais le public en tant qu'il voit les coulisses de la représentation. Rappelons enfin que Michael est presque toujours en « double représentation », c'est-à-dire à la fois avec ses employés et le public qu'il suppose être en train de le regarder à la maison. Ce faisant, rétablir un lien avec Stanley revient pour Michael à rétablir ou réparer la définition de la situation qu'il avait établie avec le public à la maison, puisque sa projection est celle d'un patron amical et conciliant.

Lors de la scène suivante, Toby, le cadre des ressources humaines, rejoint Michael dans son bureau en l'exhortant de rétablir la situation avec Stanley. Michael nie qu'il se soit passé un incident. Lorsque Toby précise que Stanley a fait preuve d'insubordination, et qu'il est possible pour Michael d'entreprendre une démarche de renvoi, Michael feint d'avoir été dans le coup, prétextant que faire des farces est le comportement naturel des amis. Il est pertinent de se pencher sur la tactique qu'emploie Michael pour dédramatiser la posture désavantageuse dans laquelle il se trouve. Son obstination à ne pas reconnaître la gravité d'un problème est symptomatique du personnage. En minimisant ouvertement ce qui l'a blessé profondément, il souhaite nous convaincre qu'il n'a pas écopé d'une perte de statut en tant que Jobard. Le refus d'avouer une erreur ou dans ce cas-ci un problème correspond parfaitement à Michael. Autrement dit, nous avons encore affaire ici à une

figure comique mécanique. Seulement, le rapport de cette figure comique au rire se retrouve complexifié par l'hybridité générique de *The Office*. La présence d'une équipe documentaire donne une dimension réflexive au rire. Cela est évident dans les excuses que fournit Michael à Toby pour éviter de punir Stanley, puisque ce qui semble obséder en filigrane Michael lors de cette scène, et ce qu'il cherche à établir définitivement, c'est la « difference between laughing with and laughing at the embarrassed actor » (Billig 2001, 30). Michael sait qu'il est embarrassé, voire humilié par cette remise en question de son autorité. User du prétexte de l'humour et prétendre qu'il était dans le coup dès le départ, c'est aussi un moyen pour lui de tempérer son humiliation. Plus spécialement, Michael n'attend pas qu'on le fournisse en rires lui permettant de réaliser cette désescalade, il l'initie sans le consentement de l'offenseur, alors que ce consentement est généralement essentiel : « remedial strategies that use humour are aimed at laughing with the embarrassed actor, thereby demonstrating to the perpetrator of the faux pas that the situation is not serious » (Billig 2001, 30). Nous approfondirons plus tard des considérations d'ordre humoristique et de son rapport au malaise. Contentons-nous de dire que ce passage rend évident que Michael est conscient qu'il peut être victime du rire de ses employés ou du public et que sa stratégie pour éviter ce problème est de prétendre être dans le coup. « I love inside jokes, I hope to be a part of one some day », (*The Convention*).

Plus tard dans l'épisode, Michael approche timidement Stanley et fait la remarque que tout est de retour à la normale, puisqu'il sait très bien que Stanley ne voulait pas dire ce qu'il a dit; de toute manière, les amis ne s'excusent pas entre eux. Nécessairement, Michael se heurte à la confusion de Stanley, qui réitère sa critique. Michael, en tant que victime dans l'interaction, cherche à partager avec son offenseur la conclusion d'une

activité réparatrice n'ayant jamais eu lieu. Il tente donc de faire comprendre à Stanley que la remarque ne l'a pas blessé ou encore qu'elle ne signifiait rien d'important, en espérant par là acquérir l'indulgence de Stanley. Mais ce faisant, il « abaisse ses défenses en toute connaissance de cause, et se met, comme on dit, à la merci du public » (Goffman 1959, 200). Il est évident que Michael traite moins la situation sur un ton autoritaire que familial, puisque ce qui semble l'avoir blessé, c'est l'idée que Stanley ne réciproque pas ses sentiments amicaux. Évidemment, cette tactique ne convient pas pour un patron, dans la mesure où il ne fait pas valoir sa propre autorité, mais plutôt celle de ceux à qui il adresse la revendication. Un tel geste de la part de Michael lui demande de sacrifier une grande partie de son autorité, le livrant d'autant plus à la merci de ses employés : « ce type de comportement est assez embarrassant, mais, lorsque la requête imprudente se heurte à un refus sans détour, l'acteur éprouve un sentiment d'humiliation » (Goffman 1959, 200). Ce sentiment d'humiliation devenant pour Michael insupportable, il décide de faire subir un opprobre similaire à son employé.

S'assurant que Stanley s'éclipse à la salle de bain, Michael se précipite dans la salle d'employé puis en profite pour obtenir la connivence de tous ses employés dans le coup qu'il s'apprête à faire : faire semblant de renvoyer Stanley — exercice que Michael compare à un simulacre d'exécution, l'idée étant d'apprendre l'humilité à son employé mutin. Lorsque Stanley revient dans la salle d'employés, Michael le renvoie devant tout le monde. Stanley demande, contrarié, si Michael est sérieux. Ce dernier regarde la caméra, puis les employés, en déclarant « we are all serious ». Cette œillade nous révèle l'intention de Michael de renverser la tendance et de faire de Stanley le dupe. Du même coup, cela contribue à la tendance de Michael de ne pas être en mesure de séparer sa vie privée de sa

vie professionnelle. Ce qui l'intéresse ici est visiblement moins de faire rentrer son employé dans le rang et d'asseoir son autorité que de faire subir une humiliation à celui qui l'a humilié, comme si toute l'affaire était davantage personnelle que professionnelle.

Or, cette attitude ne fait que corroborer le reproche initial de Stanley à Michael, c'est-à-dire son manque de professionnalisme. Stanley se rebelle encore plus, menaçant maintenant de le poursuivre. Michael révèle alors à son employé qu'il ne l'avait pas vraiment viré; ce n'était qu'un leurre, histoire que Stanley puisse voir comme il se sentait. « Lesson learned », déclare Michael. Cette grande révélation attise la colère de l'employé. Stanley se lance dans une diatribe violente sur l'intelligence et la compétence de Michael. Jusqu'ici, toutes les tentatives de Michael pour désamorcer ou réparer la situation ont été des échecs. Pire encore, elles n'ont fait qu'envenimer la situation. L'inventaire de mauvaises réactions à la situation étant en quelque sorte épuisé, Michael n'a d'autres choix que de faire ce qu'il redoutait depuis le début, se résigner à faire de son employé un ami, endosser son rôle de patron et utiliser son autorité. Un « stop it » sonore freine l'élan de Stanley. Michael donne l'ordre à tous ses autres employés, ainsi qu'à l'équipe documentaire, de sortir de la pièce.

Cependant, nous ne cessons pas de voir la scène ni de l'entendre. Les caméras, à travers des stores ou l'entrebâillement d'une porte ou encore une position qu'on s'imagine accroupi, captent à l'insu de Michael et Stanley leur interaction. Ce choix narratif et esthétique nous permet en outre d'authentifier leur discussion comme faisant partie des coulisses, ce que Goffman appelle aussi la « région postérieure ». Ces coulisses sont déjà présentes dans le médium télévisuel lui-même, puisqu'elles se conçoivent comme « l'ensemble des endroits sur lesquels la caméra n'est pas braquée à un moment donné, ou

qui sont hors de portée des micros branchés “en direct” » (Goffman 1959, 116). Le voyeurisme de la caméra rend évident le fait que nous sommes en train de regarder cette région postérieure, censée rester à l’abri de l’objectif. Encore une fois, l’hybridité générique de la série permet d’explicitier des notions dramaturgiques goffmaniennes. De manière plus importante, le style qu’adopte la caméra lors de cette scène nous permet de réfléchir au rôle des coulisses, c’est-à-dire un espace souvent voué à préparer ou, dans ce cas-ci, discuter de la représentation (110). C’est aussi l’un des rares moments où Michael fait preuve de tact, puisqu’il épargne à Stanley l’humiliation de se faire sermonner sous le regard des autres employés. La nécessité d’amorcer une telle activité réparatrice à l’écart du regard des autres se comprend aussi par le fait que la mécanique de l’interaction sociale s’apprête à se faire exposer. Il serait indécent de la montrer au regard de tous. Cela n’est nulle part plus apparent que dans le compromis que Michael accepte de faire avec son employé. Le patron accepte que son employé ne le respecte pas personnellement, mais leurs positions respectives dans l’échelle sociale l’astreignent à utiliser un ton respectueux et reconnaître son autorité. Ce que rappelle ainsi Michael à Stanley, laissant pour un instant de côté la métaphore familiale, c’est non seulement que les normes doivent être respectées, mais qu’il doit être fidèle au rôle que prescrit la définition de la situation.

La métaphore familiale de Michael Scott

Did I Stutter est à l’intersection de bien des enjeux dans la série. Il est l’un des rares épisodes où Michael règle une situation sociale de manière professionnelle (encore que ce soit après bien des tribulations). En sus, il présente aussi une situation où le désir de familiarité de Michael avec ses employés trouve une limite. À première vue, l’éthique professionnelle de Michael semble l’emporter sur son désir de faire de tous ses employés

des amis, puisque c'est bien cette métaphore amicale ou familiale qui sous-tend dans un premier temps le rapport qu'entretient le patron avec son employé. Michael est initialement incapable d'endosser ses responsabilités de patron et d'imposer une sanction à Stanley justement parce qu'il est incapable de voir dans ses employés autre chose que des amis ou une grande famille.

L'un des épisodes se rapprochant le plus de *Did I Stutter* sur ce point est sans doute *The Deposition*. Jan, copine et ancienne gérante de Michael, décide de poursuivre Dunder Mifflin pour l'avoir mis à la porte. Elle rallie d'abord Michael à sa cause, espérant qu'il témoigne. De manière extrêmement humiliante, le personnage de Steve Carell apprend de fil en aiguille que son entreprise autant que Jan l'utilisent, profitant de sa crédulité pour parvenir à leur fin. La grande question de l'épisode est de savoir si Michael se ralliera à son entreprise ou sa copine. Au final, il choisit son entreprise, justifiant son choix par le fait que « you expect to get screwed by your company, but you never expect to get screwed by your girlfriend ». Cependant, dans ces deux épisodes Michael n'affirme jamais complètement la supériorité du monde professionnel sur sa vie privée. Dans la justification d'avoir choisi son entreprise plutôt que Jan, il confesse implicitement que son environnement de travail, sous des allures de professionnalismes, dissimule bien des relations antagonistes (nous reviendrons sur ce sujet dans notre chapitre sur *Boys and Girls*). Enfin, il ne parvient peut-être pas à faire de Stanley un ami, mais il ne le vire jamais non plus : le respect qu'il demande n'est qu'un compromis difficile entre sa métaphore amicale et les exigences du professionnalisme.

Dans le 11^e épisode de la 5^e saison, *Moroccan Christmas*, l'alcoolisme de Meredith, une employée de Michael, est révélé lors d'une fête. Plutôt que de s'en remettre à ses

patrons ou aux ressources humaines, Michael décide de faire une intervention. Ses employés en cercle, il les exhorte de parler à cœur ouvert des effets de l'alcoolisme de Meredith sur leur vie. Cette dernière nie son problème de boisson et l'intervention tombe à l'eau. Mais Michael, bien résigné à sauver son employée, la traîne de force dans un centre de réhabilitation. Encore une fois, Michael ne peut pas s'empêcher d'impliquer sa vie privée (ou celle de ses employés) dans un environnement professionnel. Nous avons d'abord affirmé que cette intrusion du privé dans le public était cause de bien des malaises dans la série. De fait, une telle attitude nous paraît dans les premiers épisodes au mieux naïve, au pire histrionique. Toutefois, d'épisode en épisode cette tendance ne nous paraît plus simplement comme un désir d'auto-spectacularisation, mais aussi comme une vision bien particulière du milieu de travail. Alors, si Michael rend tout personnel, c'est parce qu'il *voit* tout personnel; il conçoit véritablement ses employés comme des amis ou des membres d'une grande famille.

Nous venons de voir deux épisodes dans lesquels des situations sociales dégénéraient. Ces situations, nous les avons analysées à travers la métaphore dramaturgique de Goffman. Surtout, nous avons tenté de faire ressortir non seulement les normes sociales en jeu dans ces transgressions, mais les gestes sociaux nécessaires pour éviter de telles transgressions. Il convient donc d'essayer de répondre à notre question initiale : est-il possible de se faire inculquer les normes sociales à travers *The Office*?

5 — « The Office » et ses vertus pédagogiques

Goffman et la fiction

La métaphore dramaturgique goffmanienne que nous venons d'employer pour analyser *Diversity Day* et *Did I Stutter* nous confirme que la série met en scène des représentations et des situations sociales désastreuses, ou parfois réussies, compatibles avec les idées du sociologue sur l'interaction. Dans la série comme chez Goffman, le malaise attend celui qui transgresse les normes; le respect de l'acteur pour son rôle social apparaît comme un impératif pour éviter ce malaise. Pour autant, est-ce que cela nous permet d'affirmer que la série aurait la valeur d'un apprentissage social comparable à celui de la vie sociale réelle? Quitterions-nous la série en mesure de faire une « socialisation anticipatrice » qui tient à ce que nous avons déjà [...] expérimenté la réalité qui est précisément en train de devenir réelle pour nous » (Goffman 73, 1959)? Un certain nombre d'articles ou de monographies ont tendance à nous donner raison, soit sur *The Office* en tant que tel (Voir Schwind 2015; Duncan 2017; Hye-Knudsen 2018) ou sur le potentiel des récits embarrassants comme étant utiles pour nous apprendre les normes (Voir Billig 2005). Quant à la narratologie, Odin semble nous donner raison lorsqu'il explique que « le discours fictionnel m'enseigne ce que j'aurai éventuellement à faire dans des situations semblables à celles décrites par le récit, du moins, il me fait certaines propositions que j'adopterai ou non, mais qui, en tout état de cause, enrichissent mon expérience de vie » (Odin 2000, 60-61). Il convient néanmoins de faire un tour par le sociologue, puisque ses quelques mentions du rôle de la fiction dans notre apprentissage des règles permettent plusieurs correspondances avec l'hybridité générique de *The Office*.

Les références de Goffman au rôle que joue la fiction dans l'apprentissage des règles sociales sont brèves et peu développées. Plutôt que de faire partie intégrante du projet sociologique de l'auteur, la fiction sert généralement à fournir des anecdotes. Ce n'est pas nécessairement que tout apprentissage social se fasse pour Goffman dans la vie sociale réelle. Certaines mentions (1959, 22; 1974, 43) laissent présager que le sociologue reconnaissait l'importance des récits, des anecdotes ou des fictions dans la vie sociale. Seulement, elles ne sont pas suffisamment étayées pour rendre compte *comment* ces récits ou ces fictions ont une valeur sociale. Le sous-chapitre qui suit sera consacré à dégager ce que Goffman nous permet de dire sur le fonctionnement et le rôle de la fiction dans notre socialisation.

Les vertus pédagogiques du canular

Peut-être que le plus proche équivalent chez Goffman de considérations semblables aux nôtres se trouve dans *Les cadres de l'expérience*. Le sociologue y parle des « fabrications », qu'il définit comme « d'efforts délibérés [...] destinés à désorienter l'activité d'un individu ou d'un ensemble d'individus et qui vont jusqu'à fausser leur conviction sur le cours des choses » (Goffman 1974, 93). Au rang de ces fabrications, figurent les farces, les canulars ou encore les *surprises parties*, toutes ces choses ayant en commun de leurrer de manière inoffensive la victime avant de lui révéler le stratagème. Goffman les regroupe sous l'appellation de « fabrications bénignes ». Il s'avère qu'une forme de fabrications bénignes est à visée corrective :

Les canulars à visée corrective s'adressent à une assistance plus vaste et souvent même à l'opinion publique dans son ensemble. Ils visent au moins autant à établir un point de morale qu'à amuser la galerie, mettant généralement en cause la crédulité du public [...] Leurs auteurs escomptent que la société saura faire preuve

d'indulgence à leur égard et saura comprendre la vertu pédagogique d'un acte qui ne leur est d'aucun profit. Il n'en reste pas moins que, pour les cibles immédiates, c'est-à-dire ceux qui se font avoir en première ligne, le canular est parfois jugé de mauvais goût (100).

Il est de notre avis que la nature de ces canulars nous permet de faire un lien avec *The Office*. Nous suggérons que la série, comme ces canulars, cherche autant à établir un point de morale qu'à faire rire. Par son réemploi des codes documentaires, *The Office* se joue de notre crédulité, substituant aux marqueurs comiques habituels du sitcom des marqueurs réalistes. Surtout, par le principe même du « cringe », elle sollicite notre indulgence. Sur ce point, rappelons que la condition même de la *cringe comedy* était de parvenir à rendre les transgressions bénignes (Voir Hye-Knudsen 2018). Canular comme sitcom du nouveau millénaire, l'impératif semble être de ne pas trop prendre les choses au sérieux. Surtout, nous excusons la transgression bénigne ou le canular, parce que ces deux choses promettent au bout du compte une forme de récompense. Dans le cas de *The Office*, nous avons identifié cette récompense comme le fait de rire. Goffman parle plutôt dans le cas du canular d'une vertu pédagogique que le public devrait être en mesure de comprendre. Cela doit-il impliquer que l'une des récompenses de *The Office* aurait la forme de vertus pédagogiques? Faisons-nous preuve d'indulgence vis-à-vis des situations sociales désastreuses de la série, non seulement pour rire, mais aussi pour en tirer un enseignement moral? Suivant la logique goffmanienne, la vertu pédagogique de *The Office* pourrait opérer à deux conditions : la première, que le public comprenne les visées de la série (comme il comprend les visées correctives du canular); la deuxième – qui est impliquée par la première – que la série suscite la connivence du spectateur.

Goffman nous offre une piste de réponse dans son chapitre sur le théâtre. Pour lui, « une mise en scène est une fabrication bénigne à laquelle le public participe activement et dont le dénouement produit le même effet que celui d'un bon canular » (Goffman 1974, 143), à la différence, bien sûr, que « chacun, de part et d'autre de la scène, sait parfaitement que se qui se déroule est fictif » (143). Mais cette fiction, les spectateurs « la laissent de côté [...] et prennent plaisir au côté des personnages à entretenir le suspense jusqu'au bout » (143). Ici, nos propres recherches permettent d'approfondir ce qu'avance Goffman. Nous ne faisons pas que « laisser de côté » notre conscience d'une mise en scène, plutôt nous entretenons avec les personnages une identification empathique; la mise en scène est en mesure de négocier notre distance vis-à-vis des personnages de sorte que nous nous imaginions à leur place. Notons enfin que si le « public participe activement » à la mise en scène comme au canular, cela confirme l'une de nos pistes de réflexion précédente, à savoir que nous participons à la définition de la situation. (Cela tient probablement plus au théâtre qu'au cinéma où à la télévision, où l'artifice évident de la mise en scène et la présence physique d'un public rend littérale la participation active de celui-ci dans l'élaboration de la fiction. Cela étant dit, nous avons explicité que *The Office* diégétisait la présence d'un public à l'intérieur de sa fiction, de sorte que la série ne fonctionne qu'avec la présence du public. « Participer » à la mise en scène de *The Office* veut dire adhérer au principe humoristique selon lequel les inepties de Michael nous sont destinées.)

Nous venons de déterminer que chez Goffman, la mise en scène pouvait se concevoir comme un canular. Ce canular, pour avoir des vertus pédagogiques, devait faire comprendre ses visées en plus de susciter la connivence du spectateur. Nous avons abordé, en début d'analyse, la tendance qu'ont certains personnages, notamment Jim, de lancer à

la caméra un regard. Ces regards nous mettaient en phase avec le malaise des employés; ils avaient pour effet de confirmer « viewers' sense of the injustice and foolishness of what they've been watching » (Kocela 2009, 167). Ces regards participaient, en outre, à une stratégie mise en œuvre par la série pour réduire les risques de mécompréhension. À la suite de ce que nous venons de voir, nous aimerions postuler que ces regards se comprennent de surcroît comme un moyen d'obtenir notre connivence, et plus exactement de solliciter notre indulgence. Goffman, dans *La mise en scène de la vie quotidienne*, parlait déjà de certains regards par des acteurs dans une interaction comme une :

Façon de pratiquer le double jeu de la dérision. Souvent, lorsqu'une personne est en interaction avec une autre personne qui se comporte de manière choquante, la première essaie d'attirer l'attention d'une troisième personne – définie comme extérieure à l'interaction – et de lui démontrer qu'elle ne doit pas être tenue pour responsables de l'humeur ou du comportement de la deuxième personne (Goffman 1959, 180).

Les regards de Jim à la caméra exprimeraient ainsi le discours véritable de la série à l'égard des règles sociales, comme une exhortation à ne pas assimiler son discours à celui de Michael Scott. (Ce qui distingue les regards de Jim et Michael vers la caméra est qu'ils ne cherchent pas obtenir chez nous la même adhésion. Jim montre à la caméra qu'il est découragé : il cherche notre connivence dans le malaise; Michael veut nous impressionner et s'assurer que la caméra est braquée sur lui). *The Office* a plutôt tendance à nous convaincre que son rapport aux transgressions sociales s'exprime sous l'auspice de la dérision. En ce sens, nous avons affaire à un canular, dans lequel Michael est la victime et nous les « co-perpetrators of the social humiliations on screen » (Schwind 2015, 25).

Goffman décrit le théâtre comme un espace où le spectateur fait l'expérience de « situations conjugales qu'il trouverait difficilement soutenables, des façons de vivre qu'il

préfère laisser aux autres et un art de la répartie auquel il refuserait de souscrire dans la vie courante » (Goffman 1974, 138). En d'autres mots, la mise en scène permet au spectateur d'explorer des situations sociales difficiles et potentiellement désastreuses. Il est donc de notre avis que si le théâtre permettait de s'identifier aux personnages et vivre par procuration des moments embarrassant, le spectateur serait en mesure d'identifier « that certain special situations always make him uncomfortable and that he has certain « faulty » relationships which always cause him uneasiness » (Goffman 1967, 104). Dès lors, « he goes a little out of his way to find situations that will not be embarrassing and to by-pass those that will » (Goffman 1967, 104). De la même manière que dans notre quotidien les bévues sociales d'autrui nous fournissent des exemples sur comment ne pas agir (Weisfeld et Weisfeld 2013, 73), les erreurs sociales de Michael nous apprendraient l'importance d'être socialement habiles.

Ce constat se vérifierait aussi dans notre rapport à l'inélasticité sociale de Michael Scott. Devant des personnages aussi rigides, nous sentons immédiatement que « they all need to chill out, to let go, and to learn to play » (Duncan 2017, 49). Autrement dit, nous espérons toujours voir Michael se raviser et accepter les activités réparatrices, parce que cela nous semble une manière pour nous de dénouer la tension suscitée par le malaise. Réviser sa projection initiale devant son incompatibilité avec les faits sociaux paraît soudainement essentiel. De manière plus intéressante, la notion de figure mécanique nous permet d'aborder ce que nous avons occulté en ne considérant que Goffman, c'est-à-dire le rire. L'un des angles morts du sociologue concerne précisément le lien entre le rire et l'embarras (Billig 2005, 221). Nous ne faisons pas que ressentir du malaise devant les bévues sociales, sous certaines conditions nous en rions aussi. C'est donc sur ce rire qu'il

faut maintenant nous pencher pour répondre à notre question, notamment parce que *The Office* fait de l'articulation entre le malaise et l'humour son cheval de bataille. Cette articulation aurait elle-même une certaine vertu pédagogique, surtout parce que ce passage « involves a process of *playification*. Obsessively focusing on moments in which the mandate of play has broken down, in a moment of visible, manifest laboriousness, the ultimate social and political labor of the aesthetics of the awkward is to turn this work *back into play* » (Duncan 2017, 50). En ce sens, nous faisons l'expérience non seulement du malaise, mais du processus de « playification ». Les affects du spectateur rejoignent ce que nous souhaiterions voir de la part de Michael Scott « we undertake a corrective, compensatory labor of « playification » : mimicking their awkwardness with our own, we cringe, and then laugh at our own cringing – an affective labor designed, paradoxically, to turn labor back into a figure of fun » (51). Le rire, dans ce cas, n'est pas que dédramatisation ou désengagement empathique, mais il a en outre une fonction sociale. Lorsqu'il s'articule avec le malaise, lorsqu'il a une fonction d'exutoire, lorsqu'il nous permet de prendre une distance avec ce qui suscite une tension en nous, le rire nous permet d'appliquer l'impératif de se détendre.

Les vertus pédagogiques du rire

Jusqu'ici nous nous sommes presque exclusivement intéressé, fidèle à Goffman, au lien entre le malaise et l'apprentissage social. Dans la première partie de ce mémoire, nous avons posé que le rire avait une fonction d'exutoire : il permettait de décharger la tension que suscitait chez nous l'embarras. Pourtant, le rire joue une part égale à la socialisation du spectateur que le malaise :

Jokes are informative in that there is usually a butt whose missteps in incongruous or novel situations serve as examples of how not to behave. In many examples of humor, the butt, clown or fool is blithely unaware of his ludicrous behavior, his cluelessness adding to the humorousness of the scenario. If the butt is aware of the humor, as in teasing, ridicule, or practical jokes, he is embarrassed [...] Humorous scenarios, like the antics of an embarrassed person, provide vivid, memorable examples of how not to behave. We laugh at the butt of a joke, and are also inclined to laugh at a victim of embarrassment – although adults often suppress this tendency. These depictions of gaffes that we ourselves should avoid constitute valuable information for us. (Weisfeld et Weisfeld 2013, 72-73).

Nous cherchons à éviter les situations embarrassantes. Mais nous ne voulons pas davantage faire rire de nous à nos dépens. Certains chercheurs ont déjà souligné cet élément manquant dans la théorie de Goffman (Billig 2005; Weisfeld et Weisfeld 2013). Les histoires comiques ne sont pas moins riches en vertus pédagogiques que les histoires de malaises. Plus encore, le rire fait souvent partie d'histoires embarrassantes : « a silly smile or laugh has been used to index embarrassment » (Weisfeld et Weisfeld 2013, 67).

Nous avons mentionné, lors de notre analyse de *Did I Stutter*, que Michael est bien conscient d'être la cible des moqueries. Beaucoup des malaises dans la série proviennent d'ailleurs de l'insistance de Michael à prétendre qu'il est dans le coup, ou encore que ses employés le considèrent comme amusant (alors que les faits démentent souvent cette prétention). Le peu de crédibilité que les employés et le spectateur lui attribuent ne s'explique pas seulement par l'incohérence de son expression ou son inélasticité sociale, mais aussi par le fait que l'humour de la série se fait presque exclusivement à ses dépens. Nous rions de Michael bien plus qu'il ne nous fait rire. Cette dynamique met en lumière qu'en tant que spectateurs nous occupons une position privilégiée. Puisque nous faisons partie de ceux qui élaborent le canular, nous prenons plaisir à voir Michael être la victime des situations sociales que lui présente la série et dont nous sommes complices. Lorsque Michael tombe dans le panneau, l'effet est non seulement de confirmer notre supériorité

(le rire, en tant que rejet d'empathie, peut très bien se lire ainsi) (Voir Grodal 2002), mais aussi de nous rappeler que nous ne voulons pas tomber dans le panneau, que ces situations fictives que nous sommes en train de regarder ne sont pas si éloignées de notre quotidien et que nous encourons toujours le risque de nous retrouver dans une situation semblable pour faire rire de nous.

Dans l'une des monographies contemporaines les plus édifiantes sur l'humour, Michael Billig distingue :

Two sorts of humour: disciplinary and rebellious humour. Both types can be seen as forms of ridicule. Disciplinary humour mocks those who break social rules, and thus can be seen to aid the maintenance of those rules. Rebellious humour mocks the social rules, and, in its turn, can be seen to challenge, or rebel against, the rules (2005, 202).

La question se pose : à quel type d'humour appartient *The Office*? Notre avis est que la série propose diverses lectures, de sorte qu'il est très possible qu'elle appartienne aux deux. Pour l'instant, concentrons-nous sur *The Office* comme usant d'humour disciplinaire, puisque nos analyses jusqu'à maintenant donnent créance à cette interprétation. En accord avec les théories goffmanienne, l'humour dans la série provient fréquemment des moments de transgressions sociales. Sous cet aspect, le rire est punitif. Il se conçoit comme le résultat du canular que la série inflige constamment à Michael Scott. Nous avons abordé le fait que les normes perpétuaient les dynamiques de pouvoir; les moments de transgressions laissaient entrevoir les rouages de la société. Ces moments sont presque immédiatement identifiés comme transgressifs, mais aussi comme négatifs, parce que Michael est la cible du ridicule. Le patron de Dunder Mifflin subit les conséquences néfastes d'avoir mis en branle le *statu quo*. Ces moments, loin d'encourager la transgression sociale, auraient davantage pour effet de consolider les normes. Cela fait apparaître que :

Power can be directly enforced by disciplinary laughter as groups maintain their unity by mocking transgression of their customs [...] laughter can protect the norms of correctness by discouraging deviance; in this way humour 'implicitly invokes a certain sense of social commonality' and can achieve an 'enhancement of solidarity' (206).

The Office découragerait les gestes ou les paroles déviantes, puisqu'en tant que spectateur nous ferions l'expérience des dangers sociaux (le malaise, la honte, le ridicule) qu'implique de remettre en question la norme : « the prospect of ridicule and embarrassment protects the codes of daily behaviour, ensuring much routine conformity with social order. This is likely to occur within all cultures. Therefore, ridicule has a universal role in the maintenance of order ». (202)

Pourtant, le principe même de la *cringe comedy* implique une contre-lecture. Si nous apprenons les normes sociales par leur transgression, il n'en demeure pas moins que nous voyons à travers cette transgression la norme pour ce qu'elle est : une construction sociale, souvent mise en place pour entériner des rapports de pouvoirs. Dans de tels cas, « the demands of politeness create rudeness as a hidden pleasurable temptation, that needs to be routinely repressed and driven from conscious awareness » (2001, 39). Notre plaisir devant la *cringe comedy* ne tient pas seulement à voir la déviance punie, mais aussi à faire l'expérience de cette déviance, d'explorer sa possibilité dans l'espace social. Pour ce faire, notre position de spectateur est idéale. Nous sommes témoins de situations transgressives, mais ne sommes jamais véritablement les victimes de sanctions sociales. Du même coup, cela permet d'approfondir et corroborer l'exemple du canular pour illustrer notre expérience devant *The Office*. Comme le note Billig, en mentionnant les canulars que font subir les initiés aux nouveaux :

By teaching the apprentice a lesson that will not be forgotten easily, the professionals are strengthening the codes that maintain the structure of differential power. Thus,

the momentary release takes meaning from the enduring power of constraint. The joke simultaneously teaches the conventions and takes innocuous revenge against them. There is rebellion against the codes in the disciplining of the apprentice (2005, 211).

Est-ce dire que la série s'arroge le droit de transgresser les normes sociales pour nous les apprendre? Cela nous semble indéniable. Mais ce faisant, la série rend sensible que la norme n'est qu'une norme, c'est-à-dire un ensemble de conventions tacites n'ayant rien d'infranchissable.

L'échec d'une interaction, l'éclatement d'une définition de la situation, l'inélasticité sociale d'un acteur en représentation : tous ces événements menacent la société. La peur du malaise et du ridicule assure généralement que tout se remette en ordre. Chez Goffman, les acteurs replacent pudiquement la couverture sur ce que leurs transgressions révèlent. Mais au-delà de la gêne et la confusion, que se passe-t-il véritablement à la suite d'une débandade, lorsque « le système social en miniature, créé et maintenu par le déroulement régulier de l'interaction, se désorganise » (Goffman 1959, 229)? Lorsque ce qui était caché dans l'interaction sociale se dévoile au grand jour, peut-on y apprendre autre chose que l'art de ne pas se retrouver dans des situations semblables?

Deux remarques de Goffman dans *La mise en scène de la vie quotidienne* nous permettent de réfléchir à ces questions. La première concerne spécifiquement ces moments lors d'une interaction où « des incidents se produisent et [...] [donnent] par inadvertance au public la possibilité d'entrevoir ce qui se passe dans la coulisse » (222). Nous avons vu que les coulisses étaient l'espace dédié à préparer ou discuter de la représentation. Ce faisant, les coulisses sont en quelque sorte antérieures à la représentation, puisque l'acteur n'y est pas acteur : sa représentation n'a pas lieu, puisque le public y est absent. Pourtant, sous certaines conditions, le public peut apercevoir les coulisses. C'était le cas lors dans

Did I Stutter. Lorsque la rupture de la définition vole en éclat en pleine représentation, notre attention se porte alors sur les coulisses. Dans ces cas :

Les membres du public en tirent parfois un important enseignement [...] Les membres du public peuvent en effet y découvrir le témoignage d'une égalité fondamentale généralement bien cachée. Que le personnage représenté soit sérieux ou frivole, de condition élevée ou modeste, on perçoit alors l'acteur qui assume ce personnage pour ce qu'il est profondément : un comédien solitaire tourmenté par le souci de sa représentation (222).

La discussion de Michael et Stanley lors de *Did I Stutter* ne met pas seulement en évidence les rouages de la représentation, ou le fait que le patron comme l'employé sont tous les deux en représentations, mais souligne aussi une « égalité fondamentale généralement bien cachée ». L'impératif d'être en représentation étant commun à tous, cet état de fait précède les dynamiques de pouvoirs pouvant s'y jouer. Davantage, les rapports de forces institutionnalisés par les normes ont tendance à dissimuler le fait que nous soyons tous en représentation. Au contraire, le malaise fait momentanément table rase de ces rapports de force pour mettre à nu cette « égalité fondamentale ».

Goffman parle en sus d'un « important enseignement » pour le public lors de ces incidents. Si cet enseignement est celui d'une égalité fondamentale, quelle est son utilité? C'est-à-dire, quel est l'intérêt d'un tel enseignement si les suites d'un incident social consistent généralement à réinstaurer l'adhésion du déviant à la norme? Est-ce que cela n'implique pas de se fermer les yeux sur ce qui nous avait été dévoilé? Nous voilà avec encore plus de questions. Un élément semble pourtant les unir toutes : l'exigence sociale de rester fidèle à la norme cache les pouvoirs à l'œuvre derrière cette norme. La deuxième remarque de Goffman nous en apprend plus sur cette dynamique :

Les ruptures de représentation peuvent avoir des conséquences à plus longue portée. Les publics ont tendance à considérer le personnage projeté par l'acteur au cours

d'une représentation ordinaire comme un représentant autorisé de son groupe de collègue, de son équipe et de son organisation sociale [...] Chaque fois que l'acteur joue son rôle, il engage ces ensembles sociaux plus vastes que sont les équipes, les organisations, etc. Chaque nouvelle représentation donne lieu à une nouvelle mise à l'épreuve de la légitimité de ces ensembles et à une remise en question de leur réputation » (229).

Pendant nos représentations, nous engageons avec nous des ensembles sociaux; ceux-ci peuvent se voir potentiellement effrités par les ruptures qui s'opèrent dans leur représentation. C'est donc dire que la transgression des normes remet en question les organisations, les groupes ou les entreprises les ayant institutionnalisées. L'égalité fondamentale qu'exhumaient les ruptures dans l'interaction met en relief que l'acteur agit comme représentant d'un ensemble social; il appert alors que c'est précisément cet ensemble, plutôt que l'individu, qui institue les normes. La transgression des normes provoque le malaise; le malaise rend sensibles ces normes. Nous voyons alors que le malaise a également comme pouvoir de dévoiler l'arbitraire des normes et mettre en évidence les rapports de forces sous-tendant l'interaction.

La porte vient de s'ouvrir pour le prochain chapitre de ce mémoire, puisque la question n'est plus seulement de savoir si *The Office* nous apprend les normes sociales par leur transgression, mais si elle nous apprend à remettre en question l'autorité ou la légitimité de ces normes par le malaise. Goffman se préoccupait du bien-être de la société. La fidélité dramaturgique et l'activité réparatrice devaient recouvrir ce que dissimulaient les ruptures dans la représentation. À cela nous avons ajouté que le rire avait également une fonction disciplinaire. Pourtant, il est maintenant possible d'imaginer une autre réaction face au malaise : l'instrumentaliser pour agir sur ce qu'il révèle. En outre, cela remet sur la table la notion de Billig sur l'humour rebelle ou contestataire. La suite de ce

mémoire sera consacrée à deux épisodes qui, selon nous, permettent d'approfondir la dynamique entre le malaise, le rire et les personnages.

6 — « The Office » et les normes sociales, prise 2

« Business School » (S3E17)

La première moitié de l'épisode *Business School* correspond au principe habituel de la série de représenter des situations sociales désastreuses. Michael annonce à ses employés avoir l'honneur d'être un professeur émérite à l'école de commerce de son employé temporaire, Ryan (en vérité, il n'est qu'un conférencier). Galvanisé par l'illusion de pouvoir changer la vie des étudiants de l'école de commerce par ses discours, c'est en grande pompe qu'il arrive en classe, déclarant être venu inspirer l'auditoire. Sa présentation est décousue; ses mots et ses expressions sont la singerie de conférenciers plus habiles qu'il ne le sera jamais. Devant la confusion de son professeur et ses collègues de classe, Ryan interrompt les inepties de son patron : le séminaire se déroule généralement sous une forme de question-réponse. Michael paraît visiblement dépourvu et dépassé devant les étudiants le bombardant de questions sur le modèle d'affaire de Dunder Mifflin. Comment une entreprise de papier doit-elle s'adapter à ses concurrents? Est-ce qu'une entreprise locale peut faire face aux grandes chaînes? Aucune des réponses de Michael ne satisfait les étudiants. L'un d'entre eux, exaspéré, lui rappelle que selon les estimations de son propre employé Ryan, Dunder Mifflin fera faillite dans 5 ou 10 ans. Coup de théâtre. Michael a été invité par son propre employé pour se retrouver confronté à l'obsolescence de son

modèle d'affaires. Il se sent trahi et s'offusque : « Dunder Mifflin is the big picture ». Il sort de la salle de classe, humilié.

Cette première moitié d'épisode, donc, suit la tangente désastreuse des précédents. Pourtant, vers la fin Michael se verra donner raison de s'être ainsi offusqué; son manque de professionnalisme sera montré comme sa grande force. *Business School* va à contresens de tout de *Diversity Day* et *Did I Stutter*. L'abolition de la frontière entre la vie publique et privée, qui menait ailleurs au malaise, aboutit ici à l'un des moments les plus touchants de la série. Goffman expliquait que :

En tant qu'êtres humains, nous sommes probablement des créatures dont les démarches varient selon l'humeur et l'énergie du moment. Au contraire, en tant que personnages représentés devant un public, nous devons échapper à ces fluctuations [...] une certaine bureaucratisation de l'esprit permet de compter sur une représentation parfaitement homogène au moment voulu (Goffman 1959, 59).

Maintes fois, nous avons montré que Michael était précisément incapable d'opérer une bureaucratisation de son esprit, exception faite de quelques moments miraculeusement opportuns, comme lors des derniers moments de *Did I Stutter*. *Business School* peut très bien se lire comme un épisode sur les avantages de faire abstraction de cette bureaucratisation de l'esprit. Davantage, la bureaucratisation dont les étudiants de l'école de commerce semblent férus trouve ses limites dans les gestes de Michael.

De retour chez Dunder Mifflin, Ryan assure à Michael qu'il n'y avait rien de personnel. Michael rétorque qu'au contraire les affaires sont toujours personnelles, même que c'est la chose la plus personnelle au monde. Devant les craintes que son patron lui fasse payer le prix de sa trahison, Ryan lui demande ce qu'il compte faire de lui. Michael répond qu'un « good manager doesn't fire people. He hires people and inspires people. People, Ryan.

And people will never go out of business ». Le sociologue nous expliquait, sur l'abolition de la frontière entre ces deux sphères de l'existence, que :

Même si des acteurs essayaient de mettre fin à cette séparation et à l'illusion qu'elle entretient, les différents publics s'y opposeraient dans bien des cas. Le public, en effet, peut considérer qu'on économise beaucoup de temps et d'énergie en traitant l'acteur en fonction de son seul aspect professionnel, comme s'il était tout ce que son uniforme fait croire qu'il est et rien que cela. L'existence deviendrait intolérable pour certains si tout contact entre deux personnes entraînait le partage des épreuves, des soucis et des secrets personnels (Goffman 1959, 52-53).

Or, plus la série avance, plus la séparation entre la vie privée et publique devient non seulement moins problématique qu'elles ne le sont chez Goffman, mais souhaitable. Le partage des épreuves, des soucis et des secrets personnels devient la condition d'un style positif de gérance. Ce qui nous semblait au départ détestable du personnage nous apparaît progressivement comme son point fort. Notre identification au personnage ne s'explique plus seulement par son statut de victime. Plutôt, c'est sa capacité à mettre sur la table ses problèmes personnels en invitant ses employés à faire la même chose qui assure notre sympathie : « the spectator's cringe frequently turns into a pleasurable identification with the characters and their moments of happiness. » (Middleton 2013, 160).

Sur ce point, un lien peut être fait avec le stigmaté. C'était en soulignant la différence des autres employés que Michael l'instaurait. De même, c'est dans sa manière souvent maladroite de gérer une situation et d'impliquer sa vie personnelle que Michael trouve la solution à cette situation : « [he] creates both the problems and their solutions: workplace conflict and alienation on the one hand, but also the authentically felt group affection that is shown to supersede these other problems » (156). Incapable de garder en place la cloison séparant le travail et sa vie privée, sous sa main Dunder Mifflin devient progressivement un espace plus personnel que professionnel. Ses inepties prennent au fil

du temps l'allure de sagesse : « Michael is shown to mature and his instincts to prove increasingly correct. His emphasis on shared creative projects, parties, and the general infusion of work with play foster not only workplace success but important personal relationships as well » (156). Ces intuitions sont précisément confirmées par la suite de *Business School*.

Tandis que Michael s'improvise conférencier à l'école de commerce, sa secrétaire Pam, dessinatrice amatrice, expose ses œuvres dans une galerie. Elle y invite ses collègues. Il est évident qu'elle attend d'eux un support moral : la série insiste sur le fait que Pam a été contrainte par son fiancé machiste de troquer son rêve de devenir graphiste pour un emploi de secrétaire. À sa grande tristesse, les rares collègues qui se présentent n'ont aucun encouragement à lui prodiguer. Abattue, elle s'apprête à fermer boutique lorsque Michael surgit, s'excusant de son retard avant de s'émerveiller immédiatement devant ses dessins, en grande partie tirés du quotidien de son employée. Lorsque Michael reconnaît dans un croquis l'enceinte de Dunder Mifflin, il propose à Pam de l'acheter pour le faire encadrer au bureau. « I am really proud of you », annonce-t-il à sa secrétaire. Elle s'approche de lui et le prend dans ses bras.

De quoi Michael est-il fier? Il nous appert que sa fierté concerne bien autre chose que les seuls talents de dessinatrices de sa secrétaire. Michael semble fier qu'elle ait saisi ce qu'il n'a pas réussi à apprendre aux étudiants de l'école de commerce ou à Ryan, soit que « private life can find its most emotionally invested and fulfilling expression literally inside the workplace itself » (163). Une agrafeuse ou l'enceinte d'un édifice : ces choses méritent d'être dessinées, elles sont des sources d'inspirations légitimes pour une artiste. Michael Scott valide les tentatives de son employée de faire du travail un site où peuvent

se jouer ses aspirations personnelles et émotionnelles. Plus tard dans la série, Pam trouve le courage de laisser tomber son fiancé pour épouser Jim, suggérant que « an office might be an ideal location for the inception of a new family » (163). Deux autres employés se marient lors de la dernière saison.

La force de Michael Scott est donc de transmuter le malaise en opportunité de réalisation personnelle pour ses employés :

He dispels for a majority of his employees the ideal of a different (better) future by making them ultimately like him and one another (often in spite of themselves). He converts his own role as lightning rod for awkward and difficult interpersonal encounters into a communal, even familial workplace environment (155-156).

Comme nous l'avons mentionné dans notre chapitre sur *Did I Stutter*, la vie privée doit s'inviter dans la vie professionnelle. Le malaise initial d'une telle entreprise n'est en fait que le prélude pour des relations interpersonnelles enrichissantes. Nous sommes maintenant en mesure de comprendre que Michael, en impliquant sa vie privée dans chaque interaction, élargit la fenêtre qu'ont ses employés pour partager leur vie personnelle : « the American *Office* frequently presents this very erosion as the enabling condition for communitarian goodwill and affective possibility » (163). Nous venons de voir que les ruptures dans la définition d'une situation engageaient une remise en question des ensembles encadrant l'interaction. C'est donc dire que Michael remet en question – souvent par inadvertance – les normes séparant la vie privée de la vie professionnelle à chaque fois que les faits donnent créance à sa métaphore familiale.

Cela étant dit, cette remise en question des normes séparant le privé du professionnel ou cette transmutation du malaise en affection n'est pas nécessairement contestataire. Au contraire, elle peut encore se concevoir, dans cet épisode, comme une manière d'entériner

le *statu quo*. Le milieu col blanc contemporain implique précisément la contamination d'une sphère par l'autre :

Whatever their differences in vocabulary, however, analysts tend to agree that a late capitalist mode of production has seen human capacities once viewed as more appropriate to spaces of play – competences like feeling, culture, sociability, subjectivity and creativity – being put to work for the extraction of surplus value (Duncan 2017, 44).

L'une des farces récurrentes dans la série consiste dans le fait que la branche régionale de Dunder Mifflin dirigée par Michael Scott résiste à toute réduction de personnel, en plus de démontrer une croissance importante d'année en année. À première vue, cela semble une absurdité : Michael est un très mauvais gérant! Mais en y regardant de plus près, cette farce contribue probablement à l'idée fréquemment mise de l'avant dans *The Office* selon laquelle transformer un espace de travail en espace de jeu ou d'opportunités interpersonnelles est une recette gagnante. Dans cette optique, Jason Middleton considère que « the show's potential for satire of corporate culture is transformed into an almost celebratory vision of aspiration based on a contemporary model of professionalism » (Middleton 2013, 162). Non seulement la série faciliterait l'amalgame entre une forme nouvelle de professionnalisme et la vie privée, mais elle légitimerait le décroisement de ces deux sphères, justifiant cette nouvelle éthique de travail par la possibilité qu'elle débouche sur une « réussite » sur le plan personnel ou affectif : « The erosion of boundaries between public and private, then, is not a problematic symptom of contemporary corporate ideology and workplace practices, but rather a site of affective possibility. » (166).

Cependant, il n'est pas si évident que la présence de cette éthique professionnelle contemporaine mine sans réserve le potentiel satirique de la série. Ces considérations nous permettent de rajouter une couche supplémentaire à la figure mécanique de Michael. En

début d'analyse, nous faisons de l'auto-spectacularisation du personnage sa principale caractéristique mécanique. Michael définissait d'abord la définition de la situation avec le public à la maison. Seulement, cette attitude ne s'explique pas seulement par un désir de se faire voir par la caméra. Elle tire ses racines d'une pulsion beaucoup plus profonde : se faire aimer par le monde entier. Dans l'épisode *Take Your Daughter to Work Day*, Michael présente à ses employés un enregistrement de lui très jeune dans une émission pour enfant. Lorsque l'intervieweur demande au jeune Michael ce qu'il veut faire plus tard, ce dernier déclare vouloir « get married and have 100 kids, so I can have 100 friends, and no one can say 'no' to being my friend ». Il n'est pas question ici de psychanalyser le personnage. Mais ce passage nous montre bien que la chose primordiale habitant Michael, c'est bien ce désir d'être aimé : sa métaphore familiale n'est pas à prendre à la légère, puisqu'elle motive son existence. Cela nous permet de recontextualiser des épisodes précédents, notamment *Diversity Day*. Son envie de nous impressionner par sa « maîtrise » des codes du politiquement correct procède de son désir d'être apprécié. Autrement dit, son attitude professionnelle n'a de sens pour lui que si elle a des répercussions dans sa vie personnelle. Tout au long de la série, Michael est une figure mécanique parce qu'il ne peut pas déroger de sa métaphore familiale, ne peut pas se résigner à ne pas faire de ses employés des amis, ne peut pas voir dans son milieu de travail autre chose qu'un terrain de jeu où tisser des relations interpersonnelles.

Middleton concevait l'actualisation de cette métaphore familiale comme une célébration du corporatisme. Pourtant, comment une telle métaphore, qui fait fréquemment entorse au professionnalisme, peut-elle être endossée par une entreprise? Dans *The Job*, Michael postule un emploi aux niveaux administratifs de Dunder Mifflin. Le premier

épisode de la saison suivante nous apprend qu'il n'aura pas eu le poste, ayant été devancé par son employé à temps partiel Ryan, celui-ci détenant un baccalauréat en affaire. L'épisode *The Deposition* nous informe même que Michael n'a jamais été sérieusement considéré pour le poste. Dans son mémoire sur la série, Kevin Ralph Craft explore la tension chez Dunder Mifflin entre le style de gérance de Michael et celui de la direction de l'entreprise (Voir 2008). Craft signale bien que la gérance de Michael est montrée comme incompatible avec l'éthique professionnelle de Dunder Mifflin. La tendance de Michael à mettre de l'avant des projets « créatifs » mettrait des bâtons dans les roues de ses employés. La conclusion du mémoire est essentiellement que la série satirise à travers Michael la nécessité d'être créatif au travail, puisque ce dernier ne grimpe finalement jamais les échelons de l'entreprise (76). Nous avons donc ici deux interprétations distinctes du personnage à l'étude. Middleton considère que la série parvient à transformer les inepties de Michael en célébration de l'entreprise. Craft voit plutôt ces inepties comme une embûche à la mobilité socio-économique. Qu'en est-il?

Il nous semble ici que Middleton comme Craft ont oublié un aspect important de la série : le rire. Jusqu'ici nous avons situé notre rire devant la série par rapport aux transgressions sociales. Le rire avait une fonction d'exutoire, nous déchargeant du malaise. Cette interprétation vaut encore pour toute la série, mais lorsque commence à se profiler au fil des épisodes la véritable personnalité de Michael, ce rire n'est plus le seul rire que suscite le personnage. Plutôt, nous rions de l'absurdité de la situation. Comment comprendre que la succursale de Michael, rarement représentée en train de travailler, observe une croissance d'année en année? Comment expliquer que la succursale de Dunder Mifflin à Srcanton résiste à toute réduction d'effectif à l'ère numérique? Dans de tels cas,

notre rire est l'exutoire de l'illogisme davantage que du malaise, une autre fonction du rire envisagé par Grodal (2002, 192). Surtout, la nature même de ce rire illustre que la métaphore familiale orientant la gérance de Michael ne peut pas s'accommoder au corporatisme. Comment voir dans une proposition absurde une célébration du corporatisme comme le faisait Middleton ou une mise en échec valide de la créativité comme c'était le cas chez Craft? Que Michael ait pu parvenir à un poste aussi élevé, avec comme désir de se faire des amis plutôt que de travailler, nous semble aller à l'encontre de toute éthique professionnelle. Comme nous l'aborderons dans le prochain chapitre, il est évidemment envisageable que derrière un langage amical et familial se dissimulent des rapports de forces. En revanche, Michael fait tout l'inverse : c'est derrière sa tentative de dresser une façade professionnelle que se cachent ses ambitions personnelles.

Enfin, il est même possible de faire une autre interprétation de la série dans laquelle l'attitude de Michael n'est pas seulement inassimilable à l'éthique professionnelle par son absurdité, mais s'appréhende comme une forme de résistance à cette éthique. Selon Duncan, : « what *The Office* ultimately flags is the progressive destabilization of familiar distinctions between labor and leisure, production and reproduction » (Duncan 2017, 45). La présence de cette éthique professionnelle saperait moins la satire qu'elle en serait l'objet. La résistance à cette éthique professionnelle passe précisément chez Duncan par la figure mécanique, puisqu'elle met en relief, par son inauthenticité et son incapacité à suivre les règles sociales, les contradictions inhérentes à cette éthique.

« Boys and Girls » (S2E15)

Le vernaculaire corporatif du milieu col blanc contemporain est l'un des objets de satire les plus récurrents de *The Office*. Cette dérision n'est peut-être nulle part plus évidente que dans l'épisode 15 de la 2^e saison, *Boys and Girls*. Michael s'escrime à ce langage corporatif, révélant par ses nombreux calembours des antagonismes de genre, de race et de classe. Cet épisode est l'un des plus flagrant exemple que :

The new language of management creates an artificial consensus that hides the volatility and antagonism of employment relations. There is a disconnection between the white-collar worker and the workplace, mediated by new vocabularies such as corporate objectives, professional development, multi-skilling, generic competencies and strategic plans (Brabazon 2003, 108).

En outre, *Boys and Girls* illustre qu'il est possible d'instrumentaliser les rapports de force mis à nu par les transgressions de Michael pour opérer une revendication éthique ou politique.

Jan, la supérieure immédiate de Michael, est envoyée par Dunder Mifflin à la succursale de Scranton pour organiser un séminaire sur le rôle des femmes au travail. La raison officielle de ce séminaire est de sensibiliser les femmes de la succursale locale aux enjeux auxquels elles font face. La raison officieuse, que l'on apprendra vers la moitié de l'épisode, est que Jan cherche à identifier des femmes de talent pour gravir les échelons de la compagnie jusqu'au niveau administratif. Seulement, « by opening up opportunities to discuss sensitive issues such as sexuality within the office setting, Dunder Mifflin's corporate leaders [draw] even more attention to gender tensions » (Birthisel et Martin 2013, 67). Comme de fait, Michael est frustré par cette initiative auquel son genre lui empêche l'accès. De manière gênante et déplacée, il tente à plusieurs reprises d'en prendre le contrôle. S'assoyant sans avoir été invité à le faire, il s'élançait dans des

élucubrations sur la femme moderne avant de déclarer que la « quality » (faisant référence aux employées) est importante, mais jamais avant l'« equality ». Cette scène démontre bien que ces tentatives maladroites de maîtriser le vocabulaire du politiquement correct nous font rire parce qu'elles tournent en dérision l'accaparement corporatif de ce politiquement correct : « to laugh at Michael is not to laugh at just his foolish inability to police himself according to politically correct standards; it is also to laugh at the cynical corporate attitude toward political correctness that he represents as a regional manager » (Kocela 2009, 165).

Nous avons vu que Michael cherchait à nous convaincre de son professionnalisme en imitant un vernaculaire corporatif. Ce faisant, il nous révèle que le professionnalisme contemporain passe par un vocabulaire occultant des rapports de force importants sous le vernis du politiquement correct. L'obsession de Michael pour des mots ou des gestes symboliques, censés représenter une attitude progressiste, met à nu le contraste entre un discours corporatif politiquement correct d'un côté et les inégalités systémiques de l'autre. Lorsque Michael se fait renvoyer du séminaire, il décide d'organiser le sien, pour les hommes. L'entrepôt où se fait l'entreposage et la distribution de papier lui semble particulièrement propice, connotant selon lui une masculinité ouvrière que les cols blancs ne sont pas habitués de côtoyer. Ce choc des classes incite Michael à lancer ce qu'il croit être une boutade en déclarant qu'il est « collar-blind » — en d'autres termes, qu'il ne voit pas les classes sociales. Ce calembour fonctionne d'autant plus que la majorité des employés de l'entrepôt sont noirs. Ainsi, en jouant le vocabulaire du politiquement correct, Michael parvient malgré lui à lier et souligner la race et la classe sociale de ses employés ouvriers. La récupération maladroite par Michael du vocabulaire corporatif crée, encore

une fois, la figure du stigmaté. C'est par son inhabileté à maîtriser le langage que Michael révèle ce que ce langage dissimulait.

Le manque de connaissance du patron vis-à-vis de la routine des employés de l'entrepôt infirme assez vite son affirmation selon laquelle il ne voit pas la classe sociale. En fait, Michael ne fait qu'accumuler des gestes entérinant l'écart entre les classes sociales. Il écrit par exemple sur un tableau une équation ridicule, prétextant que c'est au cas où il y aurait une « situation *Good Will Hunting* », c'est-à-dire au cas où un employé col-bleu serait plus intelligent que le laisserait paraître son statut socio-économique. Sa tentative de fraterniser socialement avec ses employés ouvriers reste en vain; la définition stéréotypée que fait Michael de la masculinité ne convainc aucun de ceux présents. Personne n'est dupe : Michael agit de la sorte pour plaire non seulement au public, mais aussi à ses employés ouvriers. Cette inauthenticité flagrante agira comme une boîte de pandore.

Les ouvriers de l'entrepôt ne réfutent pourtant pas leur patron. Plutôt, ils l'encouragent dans ses inepties. Menés par le contremaître de l'entrepôt, Darryl, les ouvriers se moquent de Michael. Nous sommes de connivence avec eux, puisque leur raillerie ne nous échappe pas. Il est évident que Darryl joue « son rôle avec une ardeur à la fois exagérée et soigneusement calculée, mais si conforme aux attentes du public que celui-ci ne peut absolument pas se rendre compte qu'on est en train de se moquer de lui ou, du moins, ne peut pas en être certain » (Goffman 1959, 179). Les ouvriers, et surtout Darryl, jouent un double jeu. D'une part, ils s'attirent les bonnes grâces du patron en se donnant des rôles conformes à sa définition de la situation, mais d'autre part ils restent solidaires entre eux, conscients qu'ils ne sont pas en accord avec ces rôles. Au bout du compte, obtenir la sympathie de Michael leur est avantageux :

Souvent on attend de l'équipe supérieure qu'elle sorte un peu de sa réserve. D'abord, ce relâchement de la façade fournit une base à l'échange; le supérieur un service ou un produit d'une certaine nature tandis que le subordonné reçoit un témoignage d'indulgence et de familiarité [...] Ensuite, cette atténuation de la distance fournit un moyen de susciter dans l'interaction un climat de spontanéité et de participation. En tout cas, l'interaction entre deux équipes implique souvent que l'on prenne de petites libertés, ne serait-ce que pour tâter le terrain et voir s'il n'est pas possible de tirer un profit inespéré de l'équipe adverse (190-191).

Darryl profite de ce climat familial instauré par Michael pour convaincre ce dernier d'accepter la syndicalisation des employés de l'entrepôt. À la fois intimidé et perpétuellement habité par le plaisir de se faire aimer, Michael cède aux demandes de ses employés et se joint à leur effort de syndicalisation. Il est clair qu'une telle demande est rendue possible parce que Michael transgresse les rapports hiérarchiques devant le séparer de ses employés. En dérogeant de l'attitude que l'on attendrait d'un supérieur, il démontre bien que « lorsque certains acteurs franchissent la ligne qui sépare les deux équipes, lorsque quelqu'un devient trop familier ou trop indulgent [...] il peut se produire des répercussions en chaîne qui touchent l'équipe dominée, l'équipe dominante, et les acteurs en infraction » (191). Cela étant dit, dans cette situation Michael baisse sa garde plutôt qu'il baisse celle de ses employés. Il est à noter que Jan, dirigeant son propre séminaire, fait le contraire de Michael. Dans les deux cas, le groupe profitant n'est pas le même. Pour Jan, « le fait d'abaisser les barrières et de traiter l'équipe inférieure avec plus de familiarité et sur un pied de plus grande égalité peut servir les objectifs à long terme de l'équipe supérieure » (189), c'est-à-dire le niveau administratif de Dunder Mifflin. En somme, nous avons ici deux rapports différents aux normes corporatives. Jan avoue à la caméra qu'elle visite des employées pour en faire profiter les échelons supérieurs de l'entreprise, mais devant ces mêmes employées, son vocabulaire camoufle les véritables visées corporatives de son

séminaire et du même coup les antagonismes de classe. Michael fait tout l'inverse. Son incompréhension du vocabulaire corporatif souligne la différence sociale et raciale de ses employés. Son séminaire ne lui rapporte rien, mais permet aux ouvriers de revendiquer leur droit de se syndiquer.

Autrement dit, la transgression que fait Michael des normes sociales, en étant par exemple trop familier avec ses employés, menace presque toujours le *statu quo*. Par le malaise que génère son incapacité à bien jouer son rôle, il expose les rapports de pouvoirs sous-tendant l'interaction sociale : « cringe comedy [...] induces only awkwardness, an emotional constellation tied to the exposure of what we knew was there, but preferred to keep hidden under a carapace of play » (Duncan 2017, 41). La légitimité des ensembles soutenant les normes se retrouve remise en question. Or, si nous avons vu que cette situation était fréquemment rescapée du désastre par l'activité réparatrice, il arrive parfois comme dans *Boys and Girls* qu'aucune activité réparatrice n'ait lieu. Plutôt, certains employés décident d'agir sur ces dynamiques de pouvoirs ou ces ensembles révélés par le malaise. Dans *Business School*, cela permettait à Pam de voir dans Dunder Mifflin autre chose qu'un espace professionnel, c'est-à-dire un endroit où l'aboutissement personnel et relationnel était une possibilité. Cela faisait dire à Middleton que ce n'était qu'une manière de réaffirmer l'éthique de travail du capitalisme tardif. Mais *Boys and Girls* est plus radical, puisqu'il s'attaque directement au vocabulaire corporatif dissimulant les rapports de pouvoirs sous des allures de politiquement correct. En sus, il nous montre que le malaise ne doit pas nécessairement déboucher sur la fin d'une interaction ou sur des activités réparatrices, mais qu'il peut être le point de départ de revendications politiques ou sociales. Goffman parlait de la vue subite sur les coulisses, surgissant après une rupture dans la

définition de la situation, comme l'enseignement d'une égalité fondamentale bien cachée. Cette égalité fondamentale se lit aussi comme un rappel que les normes sociales ne sont jamais définitives : la diversité des rôles que nous demandent d'adopter une définition de la situation sont parfois le produit d'une dynamique de pouvoir qu'il nous est possible de contester :

In the United States, civility is regarded as a social equalizer; Goffman showed that civility can be understood as a means by which status distinctions are preserved and perpetuated. People adhere to what is considered an egalitarian manner of social decorum. Although analysis may reveal that these people are performing prefabricated roles, in their own minds those roles are freely chosen. But they make this choice, on Goffman's view, precisely in order not to lay bare the power differentials that underlie any situation and not to lay bare the fact that those differentials, though real (because their consequences are real), are fundamentally imaginary (because they exist most powerfully in people's heads) (Menand 2009, 297).

Boys and Girls se solde finalement en échec pour les ouvriers. Jan, ayant eu vent de cette tentative syndicale, descend finalement dans l'entrepôt et expose très clairement à tous ceux présents que la création d'un syndicat leur coûterait leur emploi. Il est fondamental de constater ici que la plupart des opportunités de Darryl pour grimper les échelons sociaux ou faire avancer la cause des ouvriers de l'entrepôt lors de la série sont en fait créées (souvent par inadvertance) par Michael. En ce sens, il est parfaitement possible de lire dans Michael Scott autre chose qu'une figure célébrant l'éthique corporative du capitalisme tardif :

Indeed, the protagonist of cringe comedy registers not as a harmless establishment figure, compulsively living out the dictates of a mechanized industrial work ethic, but as a potentially disruptive and even dangerous outsider, accidentally falling short of, or indeed actively refusing, the imperative to play (Duncan 2017, 49).

Sa maladresse, son inauthenticité, son inélasticité sociale : ces choses font de lui une figure qui ne rentre jamais complètement dans le jeu. Les dégâts sociaux qu'il provoque remettent

en question les institutions et les ensembles encadrant l'interaction. Ses employés ne font qu'utiliser sa maladresse comme tremplin.

7 — Quand « The Office » devient une norme

L'entreprise, la norme et l'interprétation

En 2011, les ressources humaines de *Lucky Treasure*, une entreprise australienne employant plus de 350 individus, ont organisé un atelier sur les enjeux du harcèlement et de la discrimination au travail. Dans la perspective d'aligner la teneur de l'atelier avec la « benevolent, spirited and prosocial culture » de l'entreprise, les cadres des ressources humaines ont tenté de rendre l'exercice « more interactive and fun » (Johnston et Westwood 2011, 792) en employant des extraits de la version britannique de *The Office* dans lesquels :

David Brent, commits numerous 'inappropriate' gaffes in relating to his employees. They felt this would be a great way to introduce the topic of the workshops and provide the basis for an exercise through which participants could identify 'inappropriate' behaviours (792).

L'intuition initiale des cadres des ressources humaines n'était pas sans rappeler la nôtre :

To many, Brent's behaviour might be read as ineluctably inappropriate and offensive, out of alignment with the expectations of a contemporary organizational environment. The HR managers seemingly expected just such a reading, but it quickly became apparent that this was not the case (793).

Mais à la grande surprise des ressources humaines, les employés « questioned the behaviours shown, related those to their own experiences and interpretations in particular ways, and undercut the organizational assumptions » (795). La conclusion immédiate qu'en ont tirée les chercheurs déployés sur place pour évaluer l'exercice est la suivante :

The Office material, as with all popular culture texts, is polysemous (Fiske, 1986). Furthermore, as comedy and parody, it actually rests on incongruity and ambiguity. Like all humour, it intrudes possible alternative realities into the mundane understandings people make about their life worlds and thus is inherently subversive or disordering (Berger, 1997). The employees responded to such features in ways not anticipated by the HR managers, relating excerpt material to the varied and ambiguous popular discourse surrounding inappropriate behaviours and resisting the unitary interpretations the company wanted validated. To read *The Office* as presenting a series of unambiguously ‘inappropriate’ behaviours that it condemns, ignores not only the polysemousness of popular culture texts and the variable pleasures sought therein by audiences, but also the parody, ambiguity and nuance invested in the program’s scripts (Johnston et Westwood 2011, 795).

Plus exactement, les employés (surtout les employés masculins) cherchaient à résister à ce qu’ils percevaient être une forme de politiquement correct en réinvestissant *The Office* comme une critique de ce politiquement correct. Ces mêmes employés percevaient le fait de se plier aux leçons de l’atelier comme une forme d’inauthenticité. Cela fait dire à Johnston et Westwood que *The Office* critique moins les transgressions sociales que le politiquement correct :

Much of the resistance to PC rests on this perceived stultifying effect; that presumptively normal behaviours are prohibited and people have to be self-monitoring and self-restraining to an unacceptable degree. The resonance with *The Office* is delicious since it is precisely this self-conscious and self-monitoring that we witness in Brent at every turn until his behaviour appears as entirely corseted and inauthentic. What is parodied and critiqued by *The Office* is not inappropriate, non-PC behaviour per se, but Brent’s knowing and studied attempt to perform political correctness; its inauthenticity. It is Brent’s obvious ‘performance’ of appropriate behaviour, and his criticism of others for failing to perform when his own words and deeds undercut this ‘performance’ revealing his persistent transgressions into the inappropriate, that is at issue. The notion of ‘performance’ is apposite since Brent often expressly plays to camera when wanting to signal that he is being PC (796).

Est-ce que cet exercice ainsi que l’étude écrite par la suite démentent nos hypothèses? N’est-ce pas une preuve définitive que notre intuition de départ est fautive? Répondre à cette question nécessite de constater que nous arrivons au même point que Goffman à la fin de la *Mise en scène de la vie quotidienne* : « il faut abandonner ici le langage et le

masque du théâtre. Les échafaudages, après tout, ne servent qu'à construire autre chose, et on ne devrait les dresser que dans l'intention de les démolir » (1959, 240). La métaphore dramaturgique que nous avons empruntée au sociologue pour lire *The Office* trouve ses limites dans ces questions. Peut-être pourrions-nous faire une analyse dramaturgique de l'interaction des employés en réaction à l'atelier, mais cela ne nous serait pas d'une grande aide pour expliquer le fait que leur réception de la série se fasse à contresens de nos intuitions initiales. Cependant, par notre lecture de la série à travers le prisme de Goffman, nous avons pu voir en cours de route certains éléments nous permettant de formuler des objections aux conclusions d'une telle recherche.

D'abord, il nous semble curieux d'affirmer que l'objet de la satire est moins la transgression que le politiquement correct, pour ensuite prétexter que d'affirmer le contraire équivaldrait à se fermer les yeux sur la polysémie fondamentale d'un texte comique. Est-ce dire que l'atelier organisé par les ressources humaines d'une entreprise peut prétendre projeter *The Office* dans toute sa candide polysémie? Sur ce point, Esquenazi nous rappelle que « la présentation des œuvres par des institutions réalise sans aucun doute l'une des régulations les plus puissantes de l'interprétation » (Esquenazi 2007, 176). Selon nous, un tel exercice nous en apprend moins sur la série en tant que telle que sur l'instrumentalisation de cette série par une forme de pouvoir. Autrement dit, il est très possible que la lecture de la série ait été déterminée dès le départ par l'atelier, puisque l'entreprise a fourni à ses employés une grille de lecture prédéterminée. C'est ce qu'Esquenazi, reprenant les cadres de l'expérience de Goffman, surnomme les « cadres de l'interprétation » (Voir 2009c). Dans cette dynamique de présentation d'une œuvre par une institution ou ici une entreprise, « c'est un cadre particulier qui donne sens à l'expérience

[...] le programme n'apparaît pas en soi, comme un texte clos, mais à travers le rôle qu'on lui fait jouer » (Esquenazi 2002, 327-328).

Notre hypothèse de départ peut encore nous être utile. La série nous apprendrait les règles sociales par la négative en nous faisant faire l'expérience de situations sociales désastreuses. Sur ce point, *The Office* est semblable aux histoires édifiantes dont parle Goffman, censé nous rappeler l'importance d'être fidèle à la définition de la situation; les cadres des ressources humaines partageaient avec nous cette intuition. Mais du moment où une entreprise accapare ces récits avec pour but explicite d'apprendre aux employés le respect des normes, une contradiction surgit. Comment faire l'expérience du potentiel subversif de la série si l'intention est avouée dès le départ par une instance de pouvoir? Rappelons le vocabulaire employé par l'entreprise pour se décrire : « benevolent, spirited and prosocial culture ». Quant à elles, les ressources humaines voulaient transformer l'atelier en quelque chose de « more interactive and fun ». Tous ces mots s'alignent avec le « play » satirisé par *The Office* et dont parlait Duncan en lien avec l'éthique professionnelle du capitalisme tardif. Pourtant, les visées de l'entreprise sont un impératif, celui de se conformer à l'éthique professionnelle contemporaine. Cela met en lumière que :

The imperative structure of this mandate – an imperative that, to paraphrase Jon McKenzie, we might gloss as the command to 'play – or else!' – indexes play's secret saturation by a complex set of codes for how to go about playing that in turn mark its penetration by the principles, logics and ethics of work, reminding us that at the heart of this new imperative to play is a classic performative contradiction, in which the form of the utterance (a command) and its content (playfulness) are thoroughly at odds (Duncan 2017, 46).

Dans ces conditions, une forme de transfert s'opère : l'inauthenticité de l'entreprise se substitue à celle de David Brent ou Michael Scott. Les employés de *Lucky Treasure* doivent moins composer avec la série elle-même que l'entreprise instrumentalisant la série pour

parvenir à leur imposer une norme. En d'autres mots, *The Office* devient moins une opportunité d'apprendre sur les normes qu'une norme en soi, c'est-à-dire un guide « amusant » ou « interactif » cherchant à véhiculer des idées politiquement correctes : « the program participants see the organization as requiring them to merely perform 'appropriate behaviour' in conformance with politically correct, managerially fashionable and legalistically expedient expectations » (Johnston et Westwood 2011, 788). Le principe même de l'atelier bloque ce qui pourrait être une intégration organique de ces principes (et donc des valeurs pouvant être véhiculées par la série) : « they see this as requiring the adoption of identities at odds with their established and 'authentic' identities and what they consider as 'normal' » (788). Forcément, la posture qu'adoptent les employés à l'égard de la série risque de se transformer dans ce rapport : « le point de départ d'une interprétation est très souvent une autre interprétation et un cadre se constitue souvent comme une réaction à un autre cadre interprétatif » (Esquenazi 2009a, 85).

Nous avons vu que *The Office* pouvait se comprendre à la fois comme un rire disciplinaire et contestataire. Dans *Diversity Day* et *Did I Stutter* notre rire se faisait aux dépens de Michael Scott, ce dernier ayant le rôle de jobard pour le canular goffmanien duquel il était victime. Ce rire était donc disciplinaire, puisqu'il était déclenché lors de la transgression des normes sociales, rendant du même sensible ces normes. Dans *Boys and Girls*, le rire était plutôt contestataire. L'humour provenait de l'incapacité à Michael de maîtriser le politiquement correct. Ce faisant, il explicitait les dynamiques de pouvoirs se dissimulant sous le vocabulaire corporatif. Pourtant, Billig explicite que l'humour contestataire peut très bien être avoir une fonction disciplinaire. En adoptant une posture

soi-disant mutine, le farceur est en mesure de rire des règles tout en consolidant le *statu quo* :

Those who laugh might imagine that they are daringly challenging the status quo or are transgressing stuffy codes of behaviour. In their metadiscourse of laughter they might claim to occupy the position of rebelliousness. However, the consequences of such humour might be conformist rather than radical, disciplinary not rebellious. In the matter of humour, there might well be a disjunction between experience and consequence, so that what is experienced as rebellious humour possesses disciplinary functions (Billig 2005, 211).

Cette dynamique est à l'œuvre dans l'atelier des ressources humaines de *Lucky Treasure*, tel que l'ont noté les chercheurs (Johnston et Westwood 2011, 802). Les hommes, occupant pourtant des grades plus élevés que leurs collègues féminines dans l'entreprise (791), se servent de l'humour pour contester les visées de l'exercice et réaffirmer leur masculinité en réitérant certains comportements jugés problématiques par les ressources humaines (798). Pourtant, dans la série « such a performance of heteronormative masculinity is frequently played with, parodied and critiqued » (798). Cet écart nous paraît significatif.

La figure mécanique incarnée par Michael était un point important de cette thèse. Par son inélasticité sociale, il empilait non seulement les malaises, mais créait le stigmatisme en insistant sur la différence de ses employés. De manière superficielle, la stratégie des employés masculins de réaffirmer des valeurs parfois misogynes par l'humour plutôt que de se conformer au politiquement correct rejoint cette posture de Michael; en insistant sur la différence, ils créent à leur tour des stigmatismes. Seulement, Michael devenait déviant malgré lui; son incapacité à opérer selon les normes sociales rime avec son incapacité à les saisir. En ce sens, Michael n'agit pas volontairement contre les normes ou le système. Billig remarque très justement que : « a feeling of rebellion and an enjoyment of humour that

transgresses social demands do not necessarily equate with a politics of rebellion. The conditions of late capitalism illustrate this. The position of the joking rebel is a valued one » (Billig 2005, 209). Pourtant, nous avons à plusieurs reprises maintenu que Michael Scott (ou David Brent) ne sont pas des rebelles, mais des jobards. « Those who make racist or sexist jokes often claim to be rebelling against the demands of ‘political correctness’, placing themselves on the naughty, contestive, powerless side » (203). Or, *Diversity Day* illustre que ce n’est pas le cas d’un personnage comme Michael. La déviance de Michael aux normes n’est pas réfléchie comme un acte de rébellion, mais tient plutôt comme une preuve de son incapacité à maîtriser ce politiquement correct (qu’il prétend pourtant connaître du bout des doigts) parce que la métaphore familiale oriente son existence.

Il existe donc un écart important entre l’attitude mutine des employés envers les normes du politiquement correct, qu’ils prétendent transgresser par contestation, et des personnages comme Michael Scott ou David Brent dont la prétention est précisément de maîtriser ces normes. Réitérons que les séries britanniques et américaines rendent évidentes que leurs protagonistes sont victimes du rire davantage qu’ils en sont la cause. Leur humour peut difficilement nous paraître un outil contestataire, puisqu’il ne fait jamais mouche. Dans ce cas, comment les employés lors de l’atelier ont-ils pu identifier les agissements de David Brent comme une forme légitime de contestation au politiquement correct, si la série n’accorde pas de valeur contestataire à ces transgressions? Nous suggérons qu’une telle interprétation, difficilement permise par la série, n’est possible que lorsqu’elle est en soi un geste contestataire contre une autre interprétation. Or, c’est précisément une telle confrontation dans l’interprétation qui « tend à radicaliser les argumentaires » (2007, 197).

Quel est donc le rapport de ces employés envers la série? Remettons-nous en tête que nous étions dans une forme d'interaction avec la série. Les conventions documentaires et l'auto-spectacularisation de Michael nous impliquaient. À cela s'ajoutait le fait que la série cherchait fréquemment à susciter notre connivence pour se jouer de son protagoniste. Il appert que dans le cas de l'atelier de *Lucky Treasure*, l'interaction se fait moins entre les employés et la série qu'entre les employés et leur patron. La série elle-même est transformée en champ de bataille avec les employés d'un côté et l'entreprise de l'autre. L'issue est essentiellement de savoir qui aura le dernier mot sur l'attitude à adopter envers le politiquement correct. Mais dans cette dynamique, les employés paraissent surtout se cambrer devant ce que tente de leur imposer l'entreprise. Leur interprétation se fait donc moins par rapport à la série en tant que telle, mais se conçoit plutôt comme une réaction à l'interprétation que s'autorise l'entreprise vis-à-vis de *The Office*. Il est de notre avis que ce n'est pas seulement la nature polysémique de la série qui permet aux employés une telle interprétation, mais plutôt l'accaparement de la série par une institution qui ouvre vers cette polysémie comme geste de résistance.

Enfin, il est fondamental de mentionner que le cadre de présentation de *The Office* par les ressources humaines de l'entreprise est bien éloigné de son cadre de présentation habituel. Est-ce qu'une entreprise présentant des extraits d'une série dans le but explicite de communiquer un message à ses employés autorise la même lecture qu'en ferait un individu dans le confort de son salon? Esquenazi fait de la disponibilité des publics l'une des deux conditions pour que le spectateur puisse s'attacher à une série (2009 b, 80). Recevoir la télévision à domicile et l'écouter de manière volontaire facilite l'adhésion du public au monde fictif. Cette attitude « détendue » devant une œuvre se retrouve également

chez Odin, mais cette fois sous forme d'un contrat entre le destinataire et l'énonciateur, permettant à ce dernier de communiquer subrepticement des valeurs :

Abrité derrière « le rempart » de la fictivisation, assuré que rien ne pourra jamais m'atteindre dans l'ailleurs où je me suis projeté, je peux me laisser aller à débrayer mes défenses. Puisque tout cela ne me concerne qu'en tant qu'énonciataire fictif, je n'ai pas de raisons de me méfier des valeurs que le récit véhicule. C'est alors que je serai le plus sûrement touché au fond de moi-même en tant que personne réelle (2000, 61).

La deuxième condition pour assurer l'adhésion du spectateur au récit télévisuel que souligne Esquenazi constitue peut-être un argument encore plus, puisqu'elle concerne la sérialité, ou plus exactement la tendance d'une série à se déployer dans le temps pour présenter sur une très longue durée ses situations et ses personnages (2009 b, 81). Tout au long de ce mémoire, nous avons mis de l'avant la polysémie de *The Office*. Seulement, cette polysémie était précisément permise par la logique sérielle de la série : les diverses postures envers les normes sociales qui traversent *The Office* sont le fruit de répétitions et de variations sur un même thème, celui de la transgression sociale. Certains textes écrits sur la série alors qu'elle ne s'était pas terminée paraissent quelque peu incomplets. Par exemple le mémoire de Craft, déposé en 2009 alors que la série en était à sa 5^e saison, passe à côté de l'importance de la métaphore familiale de Michael, puisque celle-ci n'était pas encore aussi aboutie que dans les saisons ultérieures. De telle sorte, il nous paraît difficile de conclure par quelques extraits que l'œuvre satirise moins la transgression que le politiquement correct.

Répondre à l'étude sur l'atelier de *Lucky Treasure* comme nous venons de le faire constitue selon nous une forme de réponse à notre question de recherche : qu'est-ce que *The Office* nous apprend sur les normes sociales? Nous venons en quelque sorte de mettre

en application les principes sociaux que notre analyse a pu dégager. La série elle-même nous a fourni des outils pour nous pencher sur le rapport des employés à leurs patrons. Les notions de rire rebelle ou disciplinaire, de figure mécanique, de politiquement correct, d'éthique professionnelle du capitalisme tardif et de sérialité auront été mobilisé pour répondre à l'exercice des ressources humaines de *Lucky Treasure*. En un sens, nous n'avons fait que dédoubler dans cette conclusion notre geste initial, celui de placer une œuvre dans l'espace social pour opérer une lecture rhétorique (Voir Soulez 2011). Davantage, en situant notre interprétation contre celle de Johnston et Westwood nous avons accompli la même chose que les employés de l'entreprise, c'est-à-dire formuler une interprétation en réaction à une autre. C'est dire que *The Office* semble s'accommoder tout naturellement d'une lecture rhétorique. Rappelons néanmoins ici une évidence : notre lecture de la série ne saurait être définitive. Esquenazi comme Soulez n'explicitent que trop bien la dynamique contextuelle de l'interprétation. Qu'une entreprise ait pu accaparer un récit fictif, de sorte que ce récit perde une partie de son pouvoir subversif, ne change pas le fait que notre sensibilité ne sera jamais la même que les employés de *Lucky Treasure*. Notre propre posture ne saurait être généralisable. Mais si nous partageons bien quelque chose avec les ressources humaines de *Lucky Treasure* et ses employés, c'est l'intuition que nous pouvons réfléchir la place *The Office* dans l'espace social autant que la série réfléchit notre propre place. Or, lorsque nous avons affaire avec une série dont le principe maître est la transgression, cette place dans l'espace social nous renvoie inévitablement aux normes : comment alors ne pas revenir sur sa propre condition d'acteur social?

Bibliographie

- Bergson, Henri. 1900. *Le Rire : Essai Sur La Signification Du Comique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Billig, Michael. 2001. « Humour and Embarrassment: Limits of 'Nice-Guy' Theories of Social Life ». *Theory, Culture & Society*, 18 (5): 23-43. <https://doi.org/10.1177/02632760122051959>.
- . 2005. *Laughter and Ridicule : Towards a Social Critique of Humour*. Theory, Culture & Society. Londres: Sage.
- Birthisel, Jessica, et Jason A. Martin. 2013. « “That’s What She Said”: Gender, Satire, and the American Workplace on the Sitcom *The Office* ». *Journal of Communication Inquiry* 37 (1) : 64-80. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1177/0196859912474667>.
- Brabazon, Tara. 2005. « ‘What Have You Ever Done on the Telly?’: *The Office*, (Post) Reality Television and (Post) Work ». *International Journal of Cultural Studies* 8 (1) : 101-17. <https://doi.org/10.1177/1367877905050166>.
- Cohrs, Jan Christopher, Nicole Cruz de Echeverría Loebell, Andreas Jansen, Tilo Kircher, Sören Krach, Frieder Michel Paulus et Jens Sommer. 2011. « Your Flaws Are My Pain: Linking Empathy To Vicarious Embarrassment ». *PLoS ONE* 6 (4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0018675>.
- Compère, Vanessa. 2016. « La sitcom mockumentaire, une fiction pas comme les autres ». Mémoire de maîtrise, Montréal, Université du Québec à Montréal. <https://archipel.uqam.ca/8848/>.
- Craft, Kevin. 2008. « Representing Work: What *The Office* Teaches us about Creativity and the Organization ». Mémoire de maîtrise, Miami, University of Miami.
- Duncan, Pansy. 2017. « Joke work: Comic Labor and the Aesthetics of the Awkward ». *Comedy Studies* 8 (1) : 36-56. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/2040610X.2017.1279913>.
- Esquenazi, Jean-Pierre. 2002. « Les non-publics de la television ». *Réseaux* 112-113(2), 316-344. <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2002-2-page-316.htm>.
- . 2007. *Sociologie des œuvres : de la Production à l'interprétation*. Collection U. Série Sociologie. Paris: Armand Colin.
- . 2009a. *La vérité de la fiction : comment peut-on croire que les récits de fiction nous parlent sérieusement de la réalité?* Paris: Hermès Science publications.
- . 2009b. *Mythologie des séries télé*. Mytho! Paris: Le Cavalier bleu.

- . 2009c. « Télévision : la familiarité des publics avec leurs séries ». *Idées économiques et sociales* 155(1), 26-31. doi:10.3917/idee.155.0026.
- . 2015. « Histoires sans fin des séries télévisées ». *Sociétés & Représentations* 39(1), 93-102. doi:10.3917/sr.039.0093.
- . 2016. Machines sérielles et montages du temps. *Télévision* 7(1), 145-162. doi:10.3917/telev.007.0145.
- . 2017. « Séries télévisées et “réalités” : les imaginaires sériels à la poursuite du réel ». Dans *Décoder les séries télévisées* sous la direction de Sarah Sepulchre, 209-228. Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. doi:10.3917/dbu.sepul.2017.01.
- Gaudreault, André et François Jost. 2017. *Le récit cinématographique: films et séries télévisées*. 3e édition revue et augmentée. Paris : Armand Colin.
- Goffman, Erving. 1952. « Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec ». Dans *Le parler frais d'Erving Goffman*, sous la direction d'Isaac Joseph et al., 277-300. Traduit par Pascale Joseph. « Arguments ». Paris : Éditions de minuit
- . 1959. *La mise en scène de la vie quotidienne*. Traduit par Alain Accardo. « Le sens commun ». Paris : Éditions de minuit.
- . 1963. *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs, Nj: Prentice-Hall.
- . 1967. *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior*. Chicago: Aldine PubCo.
- . 1971. *Les relations en public*. Traduit par Alain Kihm. « Le sens commun ». Paris : Éditions de minuit.
- . 1974. *Les cadres de l'expérience*. « Le sens commun ». Paris : Éditions de minuit.
- Grodal, Torben Kragh. 2002. *Moving Pictures: a New Theory of Film Genres, Feelings, and Cognition*. Oxford; New York : Clarendon Press ; Oxford University Press.
- Grote, David. 1983. *The End of Comedy: The Sit-Com and the Comedic Tradition*. (Hamden, Connecticut: Archon.
- Hye-Knudsen, Marc. 2018. « Painfully Funny: Cringe Comedy, Benign Masochism, and Not-So-Benign Violations ». *Leviathan: Interdisciplinary Journal in English* (mars). <https://doi.org/10.7146/lev.v0i2.104693>.
- Jacobi, Philip. 2016. « Life is Stationary: Mockumentary and Embarrassment in « The Office » ». Dans *British TV Comedies: Cultural Concepts, Contexts and Controversies*. Sous la

- direction de Jürgen Kamm et Birgit Neumann, 295-310. London: Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/9781137552952_20.
- Johnston, Allanah et Robert Westwood. 2012. « Reclaiming Authentic Selves: Control, Resistive Humour and Identity Work in *The Office* ». *Organization*, 19 (6), 787–808. <https://doi.org/10.1177/1350508411422583>
- Kocela, Christopher. 2009. « Cynics Encouraged to Apply: *The Office* as Reality Viewer Training ». *Journal of Popular Film & Television* 37 (4), 161-68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/01956050903227886>.
- Kotsko, Adam. 2010. *Awkwardness: an Essay*. Winchester: O Books. <https://trove.nla.gov.au/work/152481423>.
- Lockyer, Sharon, et Michael Pickering. 2008. « You Must Be Joking: The Sociological Critique of Humour and Comic Media ». *Sociology Compass* 2 (3), 808-20. <https://search.proquest.com/docview/61702124/D86718FA89D9416FPQ/8>.
- McGraw, A. Peter, Caleb Warren et Lawrence Williams. 2014. « The Rise and Fall of Humor: Psychological Distance Modulates Humorous Responses to Tragedy ». *Social Psychological and Personality Science*, 5: 566; *Mays Business School Research Paper No. 2015-13*. <https://papers.ssrn.com/abstract=2558066>.
- Menand, Louis. 2009. « Some Frames for Goffman ». *Social Psychology Quarterly* 72 (4), 296-99. <https://www.jstor.org/stable/25677371>.
- Metz, Nina. 2019. « *The Office* Is Netflix's Most Popular Show, Even Though it Was Made for and Originally Aired on an Old-School Broadcast Network. Oh, the Irony ». *Chicago Tribune* 3 Juin 2019. Consulté le 2 août 2020. <https://www.chicagotribune.com/entertainment/tv/ct-mov-netflix-the-office-0705-20190703-fjlo4pkt5jb7llpo2aixl7o2pe-story.html>.
- Middleton, Jason. 2013. « Awkward Moments, Endless Days: Feeling Time in « *The Office* » ». Dans *Documentary's Awkward Turn: Cringe Comedy and Media Spectatorship*, 140-170. <https://doi.org/10.4324/9781315863603-12>.
- Miller, Rowland S. 1987. « Empathic Embarrassment: Situational and Personal Determinants of Reactions to the Embarrassment of Another ». *Journal of Personality and Social Psychology* 53 (6), 1061-69. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.53.6.1061>.
- Mills, Brett. 2004. « Comedy Verite: Contemporary Sitcom Form. » *Screen XLV* (1), 63-78. <https://search.proquest.com/fiaf/docview/1746552165/60A82457A71C4EC4PQ/6>.
- Odin, Roger. 2000. *De la fiction*. « Arts Et Cinéma ». Bruxelles: université De Boeck.
- Proust, Marcel. [1913-1927]. 1999. *À la recherche du temps perdu*. Quarto. Paris: Gallimard.

- Schneider, Michael. 2020. « *The Office, Schitt's Creek* Still Dominate Nielsen's Latest Netflix Acquired Series Ratings ». *Variety*. 20 mars 2020. <https://variety.com/2020/tv/news/netflix-ratings-amazon-prime-the-office-schitts-creek-1203536945/>.
- Schudson, Michael. 1984. « Embarrassment and Erving Goffman's Idea of Human Nature ». *Theory and Society* 13 (5), 633-48. <https://www.jstor.org/stable/657244>.
- Schwind, Kai. 2015. « Like Watching a Motorway Crash: Exploring the Embarrassment Humor of *The Office* ». *HUMOR* 28, 49-70. <https://doi.org/10.1515/humor-2014-0145>.
- Soulez, Guillaume. 2011. *Quand le film nous parle: rhétorique, cinéma, télévision*. « Lignes D'art ». Paris: Presses universitaires de France.
- Tan, Ed S. 1996. *Emotion and the Structure of Narrative Film: Film as an Emotion Machine*. « LEA's Communication Series ». Hillsdale, NJ : Erlbaum Associates.
- Weisfeld, Glenn E., et Miriam B. Weisfeld. 2014. « Does a Humorous Element Characterize Embarrassment? ». *HUMOR* 27 (1), 65-85. <https://doi.org/10.1515/humor-2013-0050>.