

Université de Montréal

Le processus de l'écoute en consultation publique

par

Lise Higham

Département de communication, faculté des Arts et des Sciences
Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de
Maître es sciences
en sciences de la communication
Juillet 2015

© Lise Higham 2015

Université de Montréal

Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé
Le processus de l'écoute en consultation publique

Présenté par :
Lise Higham

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

François Cooren
Directeur de recherche

Juliette de Mayer
Présidente-rapporteur

Chantal Benoit-Barné
Membre du jury

RÉSUMÉ

Depuis une trentaine d'années, les citoyens des démocraties libérales boudent les isolements, souvent dépités par le manque d'impact de leur geste sur leur environnement (Sandel, 2012; Putnam, 2000). Plutôt que d'abandonner la sphère publique, plusieurs d'entre eux ont choisi de l'investir autrement. C'est ainsi que le monde occidental a connu un essor certain de la participation publique. Contrairement au vote, le citoyen est ici invité à prendre la parole, mais aussi à écouter les opinions des autres participants. Il se retrouve donc investi d'un rôle bien plus complexe sans être nécessairement doté des outils lui permettant d'accomplir la mission. Cette étude se penche sur le processus de l'écoute en consultation publique et vise à en déplier les mécanismes. Il s'agit d'observer comment s'exprime l'écoute en consultation publique, en dressant une typologie des marqueurs d'écoute et des sollicitations à l'écoute pour en étudier le fonctionnement.

L'étude révèle qu'une écoute attentive peut se transformer en une écoute plus engagée quand une négociation mesurée de l'écoute prend place. Pour cela, chacun des acteurs doit être conscient de lui-même mais aussi de l'autre, du rôle de l'autre et du but final de la consultation. L'écoute engagée privilégie le partage d'autorité et d'auteurité nécessaire à la co-construction d'un discours entre tous les acteurs, une écoute qui se matérialise par le rapport que la commission remet aux preneurs de décision. La légitimité de ce rapport dépend du travail en amont entre les acteurs et, entre autres, de leur capacité à s'écouter, au delà de la dimension discursive. Le type d'écoute mis en œuvre contribue à inférer une légitimité à la consultation publique.

Mots clé: écoute, consultation publique, négociation, légitimité, co-construction

ABSTRACT

For the past thirty years or so, many citizens of liberal democracies have shunned their polling booths, often frustrated by the lack of impact their votes are having on the consequent political environment (Sandel, 2012; Putnam, 2000). Rather than abandoning the public sphere altogether, some are choosing different mechanisms to be heard and to influence outcomes. This is why the Western world is experiencing a rise of more direct citizen participation in public policy discussions. Unlike voting, we are now not only able to express and disseminate our opinions and points of view but we can also hear and consider the views of others. But even while citizens find themselves invested with more opportunity to engage in public conversation, they are still lacking the tools to effectively accomplish their objective.

This study focuses on “listening” in the public consultation process and seeks to understand its mechanisms. We observe how listening is manifested in public consultations by drawing up a typology of signs indicating listening, and solicitations to listen and then studying its functioning. The study reveals that attentive listening can turn into committed listening as listening priorities are negotiated and established. For this to work, each participant must be aware of the input of the other and be constantly aware of final goal of the consultation in question. Committed listening favors sharing authority and authorship among stakeholders. The final report submitted to elected decision makers reflects the discourses but also the listening capacity expressed during the sessions. The legitimacy of this report depends on preparatory work between actors and, among other things, their willingness to listen to each other as well as speak. The quality of the participants’ listening skills has an impact on the public consultation’s legitimacy.

Keywords: listening, public consultation, negotiation, legitimacy, co-construction

REMERCIEMENTS

Ce projet n'aurait jamais vu le jour sans le soutien de mes enfants Daphné Courtès, Jacques Courtès et leur tante Valérie Courtès, mes parents Louise et Robin Higham, mes sœurs Anne Catherine Higham-Spécial et Marguerite Strasser.

Outre la famille, je remercie les amis qui ont tendu l'oreille: Danielle Buisson, Denyse Côté, Patrick et Sophie Froehlich, Katarina Kahlmann, Florence et Arnaud Klein, Susie Lescure, Noémie Loeve et Chan Tep.

Un grand merci aux étudiants, au corps enseignant et aux membres de l'administration du département de communication de l'Université de Montréal.

Je remercie tout particulièrement mon directeur de recherche François Cooren.

TABLE DES MATIÈRES

RESUMÉ.....	III
ABSTRACT.....	IV
REMERCIEMENTS.....	V
TABLE DES MATIERE.....	VI
LISTE DES FIGURES.....	IX
CERTIFICAT D'ÉTHIQUE.....	X

INTRODUCTION.....	1
1. REVUE DE LITTÉRATURE	2
1.1 La participation citoyenne.....	3
1.2 L'écoute.....	7
1.2.1 Les recherches sur l'écoute en général.....	8
1.2.1.1 La part d'ombre de l'écoute.....	8
1.2.1.2 Champs d'étude sur l'écoute.....	9
1.2.2 L'écoute dans sa dimension politique.....	16
1.2.3 L'écoute et la participation citoyenne et la consultation publique.....	20
1.3 Conclusions de la revue de littérature.....	23
2. ÉCOUTE ET CONSULTATION PUBLIQUE.....	24
Définition de l'écoute	
3. PROBLÉMATISATION.....	27
L'écoute dans le contexte de la présente étude	
3.1 Marqueurs d'écoute.....	29
3.2 Demandes d'écoute.....	30
3.3 Les membres face à l'écoute dans le dispositif de la consultation publique.....	30
4. MÉTHODOLOGIE: ETHNOMÉTHODOLOGIE, ANALYSE CONVERSATIONNELLE.....	32
4. 1 L'approche qualitative.....	32
4.2 L'ethnométhodologie.....	34
4.2.1 Origines.....	34
4.2.2 Harold Garfinkel.....	35
4.3 Sacks et l'analyse de conversation.....	39
4.3.1 Harvey Sacks.....	40
4.3.2 l'analyse de conversation.....	41
4.3.2.1 Définition générale.....	42
4.3.2.2 Outils et concepts.....	42
4.3.2.3 Les étapes de l'analyse de conversation.....	44
4.3.2.3.1 L'observation.....	45
4.3.2.3.2 L'identification d'une action.....	45

4.3.2.3.3 Description d'une pratique.....	46
4.4 Méthodologies choisies.....	46
4.4.1 Présentation générale du type de terrain : une consultation publique.....	46
4.4.2 Collecte de données.....	48
4.4.2.1 Collecte et traitement des données.	48
4.3.2.3 Description du terrain.....	49
5. L'ANALYSE DES DONNEES.....	52
5.1 Marqueurs d'écoute.....	52
5.1.1 Les marqueurs d'écoute attentive.....	53
5.1.1.1 Le regard.....	53
5.1.1.2 La lecture des mémoires ou des power point du locuteur simultanément à l'énonciation du discours.	53
5.1.1.3 La prise de note.	56
5.1.1.4 Les hochements de tête.....	58
5.1.1.5 Les marqueurs de réaction émotive.....	58
5.1.1.6 Les marqueurs d'imposition d'écoute.....	59
5.1.1.7 Les marqueurs de type reprise.....	60
5.1.2 Les marqueurs d'écoute engagée.....	61
5.1.2.1 Soutien et/ou utilitaire.....	61
5.1.2.2 Marqueurs d'écoute engagée de type dirigée et maïeutique.....	63
a- Marqueurs d'écoute engagée de type dirigée (MEED)	
b- Marqueurs d'écoute engagée de type maïeutique (MEEM)	
5.1.2.3- Marqueurs d'écoute engagée de type interprétatif (MEEI).....	68
5.1.3 Les marqueurs d'écoute pauvre et de non-écoute.....	69
5.1.3.1-Écoute pauvre	70
a- le quiproquo	
b- Le chevauchement	
c- L'inattention	
d- La mauvaise compréhension	
5.1.3.2 La non-écoute.....	75
5.2 Demandes d'écoute.....	76
5.2.1 L'incitation à l'écoute.....	76
5.2.1.1-Le regard.....	76
5.2.1.2 Reconnaissance d'effort et déférence.....	77
a-Reconnaissance d'effort, hommage à la générosité des auditeurs et invitation à bien travailler (c'est à dire «être» à l'écoute)	
b- La déférence	
5.2.1.3 Le rire et l'humour du locuteur.....	80
5.2.1.4 Influence et stratégie.....	81
a- Influences	
b- stratégie	
5.2.2 L'injonction.....	85
5.3 Les membres face à l'écoute dans le dispositif de la consultation publique.....	89
5.3.1 Les silences de Guy.....	90
5.3.2 De l'emplacement du centre de compostage, Guy et Jean.....	96
5.3.3 L'opposition de Marc.....	98

6. DISCUSSION	104
6.1 Ecoute et négociation.....	105
6.1.1 L'écoute négociée.....	105
6.1.2 Négociation et mesure.....	108
6.2 Locuteur et auditeur dans la co-construction du rapport de la consultation.....	111
6.2.1 L'autre.....	111
6.2.1.1-Conscience de l'autre.....	112
6.2.1.2 Conscience et gestion des objectifs de l'interlocuteur.....	115
6.2.2 Partage d'Autorité et auteurité.....	116
6.2.3 Acceptation de ce partage.....	118
6.3 Locuteur auditeur et l'environnement.....	119
6.3.1 Les non humains dans le partage d'autorité.....	119
6.3.2 Spatialisation et écoute.....	121
6.3.3 La légitimation du processus de consultation publique par une écoute co-constructive.	121
7. CONCLUSION.....	123
BIBLIOGRAPHIE	125

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Spectre de l'écoute/entendement.....	26
Figure 2	Marqueurs d'écoute ou de non-écoute.....	30
Figure 3	Degrés d'incitation à l'écoute.....	30

Everything comes down to the ear you are able to hear me with.

Derrida, *The ear of the other*, 1985, p. 4 (Levin, 1989, p. XV)

Toute interaction suppose une part d'écoute, et pourtant l'essentiel de l'attention semble très souvent portée sur la prise de parole, sur les mots qui sont prononcés, sur la manière dont ils sont formulés et sur les motifs qui les justifieraient. Dans cette étude, je choisis de me pencher sur l'autre côté de cette dynamique, celle de la personne qui reçoit ses paroles, autrement dit, sur l'écoute.

Au cours d'une journée, un même individu est, en effet, amené à tendre l'oreille dans une variété de contextes, de sa sphère privée jusqu'aux différentes strates de l'espace public (Arendt, 1961), et notamment en tant que citoyen. Si nous avons tous, par moment, écouté d'une oreille distraite, nous savons également prêter l'oreille quand les enjeux nous tiennent à cœur. Mais que se passe-t-il lorsque des personnes se retrouvent dans une situation où l'on est censé écouter sans pouvoir prendre la parole librement ?

Lors d'une consultation publique, un protocole de prise de parole est énoncé en début de séance et l'ensemble des participants écoute des avis sans pouvoir engager une interaction spontanée. Se rabattent-ils sur une écoute distraite ? Une autre forme d'écoute se met-elle en place ? La légitimité de la consultation publique en est-elle atteinte ? C'est ce que je propose d'investiguer.

L'écoute dans la consultation publique sera donc l'objet de ma recherche. Dans un premier temps, je définirai et contextualiserai certaines notions, telles que celles de « participation » et de « consultation publique ». Dans un deuxième temps, je proposerai une revue de littérature sur la participation citoyenne, d'une part, et sur l'écoute, d'autre part. Cette revue s'effectuera en trois étapes et pas forcément selon les usages. En effet, si

l'écoute a été abordée dans la littérature d'une manière assez large, elle a finalement été peu analysée dans des situations concrètes. Je serai donc amenée à effectuer un inventaire de la littérature qui s'affinera progressivement. Après réflexion, il m'a semblé incontournable de tracer ce chemin, quelque peu tortueux, pour pouvoir ensuite me servir des textes dans la conception de la typologie que je me propose de mener.

Je commencerai par présenter la notion d'écoute en général, puis celle d'écoute dans la sphère politique et enfin d'écoute dans le contexte d'un mode de participation citoyenne et plus particulièrement en situation de consultation publique. Ceci m'amènera à exposer la problématique et à exposer la question de recherche à laquelle je compte m'atteler.

Dans une troisième partie, je développerai l'approche théorique choisie pour mon travail. Il s'agira de présenter la théorie et son évolution ainsi que de préciser les aspects que j'ai choisi de mettre en exergue pour la présente étude. Par la suite, je présenterai le contexte du cadre de mon étude, ainsi que la manière dont je compte recueillir les données pour ensuite les analyser et enfin, dans une dernière partie, en discuter.

1. REVUE DE LITTÉRATURE

La participation citoyenne constitue un recours démocratique de plus en plus usuel et un champ d'études en pleine expansion (Blondiaux, 2011). Il semble indispensable d'en présenter les différents courants, en relevant ceux qui concerneront cette étude. La revue de littérature sur l'écoute sera abordée autrement. Il s'agira de mettre à jour les différentes conceptions de l'écoute, des approches fonctionnalistes et empiriques à celles versant dans des courants plus conceptuels et philosophiques. Il me sera ensuite possible de me focaliser sur l'écoute en politique et en participation publique.

Comme nous le verrons, l'abondance de recherches sur la participation citoyenne contraste avec la pauvreté de celle qui se penche sur l'écoute dans un contexte de participation et encore plus, dans un contexte de consultation publique.

1.1 La participation citoyenne

La participation citoyenne est un recours courant dans la gouvernance des démocraties occidentales contemporaines. Protéiforme, elle vient servir des champs aussi variés que l'urbanisme, l'environnement ou l'éthique. Si son ubiquité n'est pas le gage de son acceptation, elle est généralement peu contestée. Une de ses expressions visibles au Québec est la consultation publique, un processus basé sur l'écoute¹ et l'analyse des prises de paroles successives des individus, simples citoyens ou porte-parole d'organismes divers.

Depuis une trentaine d'années, les citoyens des démocraties libérales boudent les isolements, souvent dépités par le manque d'impact de leur geste sur leur environnement (Sandel, 2012; Putnam, 2000). Plutôt que d'abandonner la sphère publique, plusieurs d'entre eux ont choisi de l'investir autrement. C'est ainsi que le monde occidental a connu un essor certain de la participation publique. Ce nouveau mode d'engagement public a été explicité par Jürgen Habermas (1993) qui en a proposé une vision dite délibérative.

Selon cet auteur,

La sphère publique bourgeoise peut être tout d'abord comprise comme étant la sphère des personnes privées rassemblées en un public. Celles-ci revendiquent cette sphère publique règlementée par l'autorité, mais directement contre le pouvoir lui-

¹ Selon l'avis public émis par l'office de consultation publique de Montréal : « La consultation se fera en deux parties. La première partie sera consacrée à des séances d'information pendant lesquelles le projet sera présenté et où les citoyens et groupes seront invités à poser toutes les questions qu'ils souhaitent poser sur les projets de règlement et leurs conséquences. La deuxième partie est destinée à entendre les opinions des citoyens et groupes, verbalement ou par écrit. » Ici nous nous pencherons sur la deuxième partie de la consultation
<http://ocpm.qc.ca/sites/ocpm.qc.ca/files/pdf/P74/2a.pdf>

même, afin d'être en mesure de discuter avec lui des règles générales de l'échange, sur le terrain de l'échange des marchandises et du travail social (...). Le médium de cette opposition entre la sphère publique et le pouvoir est original et sans précédent dans l'histoire : *c'est l'usage public du raisonnement.* (p. 93, 1993)

La participation citoyenne invite plus à l'interaction entre individus (et/ou institutions, organisations), une participation qui, en trente ans, a connu un essor sans précédent dans le monde occidental (Talpin, 2008), notamment en matière d'environnement. Ce nouveau mode d'engagement public requiert donc des capacités dialogiques autant que l'usage du raisonnement (Barber, 1984). Contrairement au vote, le citoyen est ici invité à prendre la parole, mais aussi à écouter les opinions des autres participants. Il se retrouve donc investi d'un rôle bien plus complexe sans être nécessairement doté des outils lui permettant d'accomplir sa mission ou son rôle.

La participation citoyenne suppose ainsi plus d'engagement de la part des individus, dans la mesure où elle sollicite leurs connaissances, leur patience et leur capacité d'écoute (Bostrom, 1997). Occasionnellement, elle permet au citoyen de s'exprimer de manière plus nuancée, plus personnelle et plus régulière que par le vote. C'est ainsi vers cette démocratie dite délibérative que les citoyens se pressent dans l'espoir d'un renouveau politique, via la participation publique : les conseils de quartiers, les comités citoyens, les budgets participatifs des villes en sont quelques exemples.

La participation citoyenne reposerait sur des valeurs partagées et serait ainsi au cœur de la démocratie. Elle en permettrait même le fonctionnement (Chang, Jacobson et Zhang, 2013). La légitimité discursive en démocratie dépendrait, en effet, de la capacité de contester d'une grande variété de participants compétents (Dryzek, 2001), plus que du nombre de participants lui-même, soulignant par là même le rôle clé de l'interaction dans ce processus.

Avec la participation publique, les autorités politiques engagent un processus de réflexion avec des citoyens. Ce faisant, on assiste à un affaïssement de la légitimité du processus lorsque toutes les parties concernées ne sont pas incluses (Latour, 1999). Or, la pluralité des participants dépend des configurations de participation citoyenne. Dans bien des cas encore, et dans celui de la présente étude, peu ou pas de place est donnée à l'ensemble des participants, notamment aux porte-parole des non-humains (Callon, 1986; Latour 1999).

Les autorités dirigeantes d'une collectivité (quartier, région, province, pays) ont recours à diverses formules de participation publique. La séance d'information, la consultation publique, les budgets participatifs en sont quelques représentations. Pour chaque situation, public et question, un dispositif spécifique de participation citoyenne est mis en place (Arnstein, 1969; Fung, 2003). Un protocole est annoncé en début de séance, permettant plus ou moins d'interactions et de prises de décision (Farkas, 2013). En fonction des critères prioritaires du rassemblement, la participation va varier dans sa forme et proposer plus ou moins d'espace délibératif et décisionnel aux participants, allant de la simple séance d'information jusqu'à la prise de décision totale par les participants (Fung, 2003). Le processus participatif de vote du budget à Porto Alegre au Brésil constitue un exemple historique de processus participatif ayant impliqué les participants jusqu'à dans la prise de décision.

Dès 1969, Arnstein propose une échelle de participation citoyenne à sept niveaux : manipulation, thérapie, information, consultation, partenariat, pouvoir délégué et pouvoir citoyen. La consultation publique se trouve au centre de l'échelle...et partage souvent le poste avec l'audience publique. Les deux jouent essentiellement les mêmes rôles.

En dépit d'un florilège de dispositifs, l'audience (et la consultation) publique engendre son lot de frustrations et conflits *sui generis*. Parmi les défauts mentionnés et

selon les études, on peut distinguer deux types de critique : celles qui relèvent des mécanismes de la procédure elle-même et celles qui s'adressent à la dimension interactionnelle de la procédure. L'audience publique peut ainsi être ressentie comme un processus d'acceptation officielle d'une orientation déjà prise officieusement. Elle devient alors un acte symbolique ou une simple caution démocratique du gouvernement (Bawole, 2013). Selon certains participants, les jeux seraient faits avant même que l'audience n'ait commencé (Bawole, 2013; Diduck et al, 2002).

Lando (2003, citant Rosener, 1978) met, par exemple, en exergue le paradoxe qui consiste, pour un pouvoir quelconque, à faire participer le public tout en maintenant le contrôle des décisions finales. Les décisions finales sont ainsi prises par les élus et le rapport (issu de la consultation) lui-même ne sert que d'outil de référence pour décider. La voix du participant est donc décalée de deux degrés par rapport à la décision finale qui sera votée. On peut parfois reconnaître une certaine démesure entre les risques, les efforts, et l'énergie déployés par les participants et la légèreté de leur impact final (Martin, 2012).

Certains participants ont ainsi l'impression que le gouvernement se décharge de problèmes qui lui sont insolubles. On peut même se demander si la participation citoyenne ne permet pas au pouvoir en place de s'absoudre de décisions épineuses ou en tout cas de s'en déresponsabiliser partiellement (Guttman, 2007). Ce sentiment peut être renforcé par le fait que le rôle de l'audience est défini par le gouvernement et que les participants sont réduits à accepter de jouer sur un terrain qui leur est imposé, dans la mesure où la commission établit les règles de participation, telle que la durée et le mode d'intervention (Lando, 2003).

Lors d'audiences publiques, par exemple, les citoyens ont souvent le même droit de parole que les experts, les associations, les industriels sur des questions qui, pour les uns, relèvent d'intérêts économiques, alors que pour d'autres, il relèvent d'enjeux touchant à

leur santé, leur environnement, leurs terres, leurs valeurs. Dans ces conditions, l'incompatibilité fondamentale entre (1) les industriels, (2) les promoteurs pressés de voir la situation se débloquer pour s'implanter et rentabiliser leurs investissements² et (3) les citoyens pour qui les enjeux imposent de la réflexion et donc du temps, l'audience publique est souvent un lieu de discorde, une arène publique où les participants ont l'impression d'affronter des spectres, de s'exprimer dans le vide, où même de ne pas être entendus (Guttman, 2007; Sinclair, Schneider et Mitchell, 2012).

Par exemple, les commissaires présidant l'audience publique choisissent d'engager un échange avec un participant ou non. L'intervention de celui-ci peut se limiter à donner son nom, énoncer son propos et partir, sans autres répondants que les commissaires qui ne lui auront pas dit plus que « *Bonsoir* » à son arrivée et « *Merci* » à la fin de son discours. Inversement, les commissaires sont les seules personnes habilitées à poser des questions aux participants. Plus tard, la même commission rédigera un rapport dans lequel les propos entendus pourront figurer ou non.

Cette exposition des types de participation citoyenne trace les grands axes des enjeux qui s'y rapportent. 1) le dispositif de participation ne peut fonctionner que s'il rencontre l'aval des citoyens (ou participants). Ceux-ci doivent la légitimer. 2) Le sentiment de légitimité passe également par la présence de tous les partis concernés par l'enjeu débattu. 3) Selon le type de participation citoyenne, les participants ont plus ou moins l'occasion d'être entendus, et de prendre des décisions, la légitimité étant aussi indexée en fonction de l'inclusion des membres dans le processus. C'est dans ce cadre que j'observerai la part de l'écoute dans les interactions entre les membres.

1.2 De l'écoute

² Il est à noter que se sont les promoteurs qui organisent et financent les audiences publiques au Québec.

Comment définir l'écoute ? Wolvin (1995) propose une définition empirique de l'écoute, reproduite par l'*International Listening Association* (ILA), qui peut servir de point de départ pour la présente réflexion : « Listening is the process of receiving, constructing meaning from, and responding to spoken and/or non verbal messages » (1995, p. 9). Selon lui, l'écoute se construirait, à partir des capacités cognitives, comportementales et affectives de l'individu. Comme les recherches le démontrent, la notion d'écoute varie sensiblement en fonction de l'approche théorique que le chercheur propose. Elle aura une résonance plus ontologique chez les uns (Lipari, 2014), tandis que chez d'autres, elle revêtira des accents plus phénoménologiques (Hyde, 1994). Wolvin (2010) explique cette pluralité d'entendements par la diversité des domaines dans laquelle l'écoute peut être étudiée.

1.2.1 Les recherches sur l'écoute en général

1.2.1.1 La part d'ombre de l'écoute

On peut sans doute expliquer la parcimonie d'études portant sur l'écoute par le défi que représente la conceptualisation de ce phénomène (Witkin, 1990; Janusik, 2007). Il s'agit, en effet, d'un phénomène aussi furtif qu'essentiel, que certains chercheurs tentent de cerner (Watson et al, 1995; Bodie et al, 2013; Bentley, 2000) de manière empirique, alors que d'autres (Corradi-Fiumara, 1990) en embrassent l'évanescence. On conçoit ainsi souvent l'écoute comme un phénomène passif, de simple réception.

Dans son ouvrage *The other side of language: the philosophy of listening*, Corradi-Fiumara (1995) cite Lao Tze pour qui:

We turn clay to make a vessel;

But it is the space where there is nothing that

The utility of the vessel depends

Therefore just as we take advantage of what is

We should recognize the utility of what is not. (p. 102)

Bien que le parallèle ici soit fait entre le silence et la parole, on peut ouvrir cette image à l'écoute dans l'espace dialogique. Face à la parole, l'écoute. Dans les deux cas, la nécessité d'un esprit éveillé. Avec la parole, la disposition de l'individu est celle de la conquête, dans le deuxième, celle de la générosité (Corradi-Fiumara, 1990).

1.2.1.2 Champs d'étude sur l'écoute

Selon Wolvin (2010), l'écoute est étudiée dans quatre domaines différents et interdépendants: la psychologie, la physiologie, la sociologie et les sciences de la communication. Dans chacun de ces domaines, l'écoute fait l'objet d'approches variant de la perspective pragmatique (Watson, Barker et Weaver, 1995) à l'approche philosophique (Corradi-Fiumara, 1990; Lipari, 2014). Pour ma revue de littérature sur l'écoute, je propose de suivre cet axe allant du plus empirique au plus philosophique. L'analyse des données engagera des éléments de chacune de ces perspectives.

Un groupe de chercheurs américains explore depuis une trentaine d'années les processus d'écoute. Certains d'entre eux ont tenté de les mesurer et d'établir des outils capables de les analyser (Watson, Barker et Weaver, 1995) en observant les styles d'écoute d'étudiants et en établissant ce qu'ils appellent le *Listening style Profile (LSP)*. Ils distinguent ainsi quatre façons d'écouter : (1) une écoute orientée vers les individus (dite « empathique »), (2) une seconde plus portée sur l'action (le faire), (3) une troisième sur le temps (basée sur un principe d'efficacité) et (4) une dernière centrée sur le contenu du message (critique).

D'autres études, toujours fondées sur le LSP et d'obédience quantitative, identifient le processus de l'écoute selon cinq dimensions qu'ils agrémentent d'un exemple : cognitive

(« I understand what is said »), affective (« I like to listen »), comportementale-verbale (« I provide effective feedback »), comportementale-non verbale (« has an open body posture ») et comportementale-interactionnelle (« does not interrupt »). Ces conceptualisations de l'écoute ont permis d'éclaircir quelque peu la nébuleuse de l'écoute de manière empirique (Halone, Conconan, Coakley et Wolvin, 1998). Ces paramètres servent de cadre partiel pour étudier le processus de l'écoute en consultation publique. Comme il n'y aura pas d'entretiens dans la présente étude, il est clair que l'on ne peut pas relever directement les données nécessaires à ce type d'analyse.

Le *Listening style Profile (LSP)* a, au fil des ans, fait l'objet d'amendements (Bodie, Worthington et Gearhaert, 2013), mais a surtout ouvert la recherche sur l'écoute d'un même individu selon les situations, les interlocuteurs (Imhof, 2004) et les cultures (Kiewitz, Weaver, Brosius et Weimann, 1997). Toujours à partir de ce modèle (LSP), l'écoute a également été étudiée selon les capacités d'attention de l'individu (Janusik, 2004). Enfin, une troisième voie dans cette veine de recherche empirique met en exergue la mémoire des sujets (Janusik, 2007) et le rôle de cette mémoire sur le phénomène de l'écoute.

En parallèle à ce courant plus empirique se prêtant à des études quantitatives, un second courant a œuvré à théoriser l'écoute en s'appuyant, par exemple, sur les œuvres de Richard Weaver (1953, 1984), I. A. Richards (1956), Kenneth Burke (1951, 1960, 1973) et Marshall McLuhan (1960, 1964). Selon Floyd et Reese (1987), il est possible de faire ressortir trois types d'écoute à partir de l'œuvre de ces différents auteurs : une écoute dite critique, une écoute dite compréhensive et une écoute dite empathique.

Selon Floyd et Reese (1987), l'écoute critique que prône Weaver encourage les auditeurs à créer des liens entre les idées qu'ils accueillent. Selon ce rhétoricien, l'être humain contemporain souffre d'une fragmentation de sa vision du monde, une

fragmentation qui le porterait à se focaliser sur des éléments isolés et de ne pas avoir assez de recul. Ainsi, il lui faut saisir la portée de ce qu'avance le locuteur en hiérarchisant les arguments de celui-ci. L'écoute critique supposerait ainsi l'analyse et l'évaluation du message par quatre paramètres qu'il détaille en argument de genre (comprendre la nature de l'argument), argument de similitudes (réussir à faire des relations entre des objets de discussion), argument causal (comprendre les implications des actions) et un argument de circonstance (considérer les éléments contigus à celui dont il est question).

Ceci requiert de l'individu qui écoute de pouvoir classer et relier les arguments qui lui sont présentés. Floyd et Reese (1987) concluent leur présentation de Weaver en précisant que « this involves listening to what the speaker does not say explicitly » (p. 90). Ils présentent ensuite l'écoute compréhensive de I. A. Richards (1956) comme « striving to understand a message as accurately as possible and to learn from the listening experience » (p. 91). Pour cela il faut, selon ces auteurs, éviter certains pièges tels celui qui consiste à ne pas anticiper la réponse du locuteur ou à être certain de posséder les mêmes références que celui-ci (éviter les malentendus).

Richards (1956) développe ainsi ce qu'il désigne comme une série de « speculative instruments » qui aident, selon lui, la personne qui écoute à comprendre le locuteur et à rester vigilante quant à son degré de compréhension de l'autre. Enfin Floyd et Reese (1987) vont identifier l'écoute empathique qu'ils associent aux écrits de Kenneth Burke (1951, 1960, 1973) et de Marshall McLuhan (1960, 1964). L'écoute empathique du premier privilégie « an attitude of genuine concern and involvement » (p. 94) de la personne qui écoute. Ce type d'écoute valoriserait une identification à l'émotion et au vécu du locuteur par la personne qui l'écoute. La personne qui écoute se met ainsi à la place du locuteur, permettant ainsi une communion de pensée et d'émotion.

L'écoute empathique, telle que Floyd et Reese (1987) la conçoivent chez McLuhan (1960, 1964), renvoie à son concept de « village global », un village dans lequel la personne qui écoute est en prise empathique avec le monde qui l'entoure grâce à notre entrée dans « l'ère électronique ». Selon ces auteurs,

McLuhan's recommendation that we study media suggests that life in the electronic age can be more meaningful and satisfying when we understand the impact of media and the changes imposed on human communication.

Le rapport causal me semble cependant ténu et particulièrement vague. On pourrait tout aussi bien arguer le contraire.

Comprendre l'impact des médias sur la communication humaine ne rend pas forcément l'existence plus satisfaisante ou pleine de sens. Elle pourrait tout aussi bien la rendre absurde, par exemple. Si les approches de Richards (1956) et Weaver (1953, 1984) sur l'écoute compréhensive et critique semblent cohérentes, les arguments avancés par leur étude de Burke et McLuhan semblent moins convaincants. La notion d'écoute authentique, proposée par Hyde (1994), et celle d'écoute interprétative, avancée par Stewart (1983), affinent et prolongent la notion d'écoute empathique, tout en la remettant en cause.

La notion d'écoute empathique est, en effet, jugée irrecevable par ces deux auteurs. Pour Stewart (1983), l'empathie enjoindrait la personne qui écoute à se mettre à la place du locuteur. Elle va donc focaliser son attention sur le communicant plutôt que sur le message. L'individu qui écoute d'une manière empathique se « viderait » pour accueillir ou « jouer à être » l'autre. Il deviendrait ainsi le réceptacle de l'acte raconté, ce qui engendrerait une réification du soi, selon Stewart (1983).

Stewart propose le concept d'écoute interprétative, qui suppose, selon lui, quatre caractéristiques : (1) l'ouverture, c'est à dire la capacité de co-construire du sens, ce sens étant en perpétuelle évolution dans le temps ; (2) la « linguisticalité » qui permettrait à l'individu qui écoute de se concentrer sur la dimension linguistique de l'échange en cours

de création (cette notion est largement et ouvertement empruntée à Heidegger et Gadamer).

(3) Un troisième trait qu'il nomme « jeu », et qui s'apparente à une disposition d'esprit, où s'effectue un mouvement de balancier entre les joueurs (interlocuteurs) à la fois dissocié des règles du jeu et endogène au processus, comme il en existe dans une partie d'échecs, de cartes ou dans certains sports. Ce mouvement se façonne entre interlocuteurs.

(4) Le dernier trait de l'écoute interprétative serait enfin la fusion des horizons, c'est à dire la capacité à écouter (et à être avec) l'autre sans pour autant s'effacer. Il conçoit ce moment comme le dernier d'un processus du type thèse, antithèse et fusion / synthèse. Les inter-auditeurs (interlocuteurs) transcenderaient en quelque sorte leur l'altérité sans renoncer à leur soi. L'écoute ici est un événement de communication et non un acte psychologique. Nous introduirons cette conception de l'écoute dans notre étude, tout en constatant qu'elle correspond à un idéal et que, par conséquent, bien d'autres types d'écoute moins ambitieux et, sans doute, ancillaires sont perceptibles (et nécessaires).

Hyde (1994), quant à lui, préfère le terme d'écoute authentique à celui d'écoute empathique. Tout comme Stewart (1983), sa position est ancrée dans une perspective heideggérienne où l'écoute authentique suppose une présence engagée et non l'auto-abnégation de l'individu empathique. Cette notion se doublerait cependant d'un axe ontologique distinct: l'écoute de l'individu découlerait directement de sa manière d'être. (L'être et) l'écoute authentique serait une manière de se posséder, d'être à soi. Ceci est un idéal vers lequel chacun peut tendre et non un état permanent. Deux paramètres sont à tenir en compte, selon Hyde (1994) : d'une part que l'être humain serait « écoute » et d'autre part que l'individu vivrait dans une remise en question permanente.

Floyd (2010) ajoute quelques précisions non négligeables à propos de l'écoute. Il distingue ainsi l'écoute dialogique de celle monologique dans laquelle l'individu écoutant

ne peut pas (ou n'a pas l'occasion) d'offrir le fruit de son écoute. Par ailleurs, il exprime un paradoxe de l'écoute dialogique :

One must listen critically for the purpose of self-protection; but, at the same time, one must be able to detect, identify and reject undesirable and deceptive communication without rejecting the speaker as a person of worth and value (Floyd, 2010, p. 138).

La « nature de l'écoute dialogique », comme la nomme Shotter (2009), quand elle est authentique, correspond à un processus de partage entre deux (ou plusieurs) individus, plutôt que de simple échange de paroles que chacun souhaite soumettre à l'autre. L'interaction permet alors à l'individu qui écoute de devenir lui-même le locuteur, adoptant ainsi une écoute active (Bakhtine, 1986, p. 68, cité dans Shotter, 2009, p. 39).

Quelques chercheurs optent, enfin, pour une description purement philosophique de l'écoute. Ainsi, Corradi-Fiumara (1990) propose une philosophie de l'écoute dans laquelle elle met à plat ce processus et s'attarde sur l'émergence de la réflexion. L'écoute comme maïeutique de la pensée entre individus donne aussi bien au locuteur qu'à l'individu qui écoute le rôle de sage-femme: idéalement, chacun permet à l'autre d'accoucher de sa pensée, par le dialogue.

Le processus d'écoute se vivrait donc, selon Levin (1989), comme un deuil de nos certitudes, un deuil simultané à l'acquisition de nouvelles informations qui peuvent contredire nos croyances préalables. Ainsi, l'écoute nous propulserait hors de la trajectoire qu'on se fabrique intérieurement. Écouter quelqu'un impliquerait de s'ouvrir, de prendre le risque de devoir modifier son autobiographie, de la réécrire avec les certitudes venant de l'extérieur. Cela requerrait donc une certaine xénophilie et du courage, comme le décrit Thill (2009) et comme nous le verrons plus loin.

Lipari (2014), quant à elle, reprend une phrase de David Thoreau, tirée de son journal en date du 9 février 1839 – « It takes a man to make a room silent » (p. 57) – pour ouvrir son enquête sur le silence dans l'écoute et dans l'interaction, champ d'investigation qu'a surtout couvert Corradi-Fiumara (1995). Elle explique son attirance pour l'écoute du silence en citant Saint Augustin : « the sounding and, we might say, the eloquent silence of truth insinuates itself noiselessly into our minds » (Saint Augustin, *du libre arbitre* partie 3, 13, 35, cité par Corradi-Fiumara, 1995, p. 98).

Lipari (2014) développe ainsi sa réflexion autour du phénomène du silence dialogique, notant que la personne qui ne parle jamais ne peut pas signifier quelque chose avec son silence comme une individu qui parle et choisit de se taire. Le silence authentique ne fonctionnerait donc que dans le contexte d'un échange sincère. Ici, le silence prendra toute son ampleur.

Le silence est d'ailleurs prégnant d'autant de mal que de bien. Citant Sciacca (1963) Corradi-Fiumara (1995) écrit :

Nothing isolates more than silence: it offers protection against lightning.... silence is an isolator but, simultaneously, the most efficient conductor, it does not rebuff lightning, but simply makes it slide into a bottomless pit. And inside, the serenity of cremated storms.... inside, the calm of its consummate knowledge of every storm. The flood is a drop of water in the desert of silence. Vigorous with the potential for every word, silence is the efficient conductor of fertile communication ». (p. 100)

On comprendrait ainsi la versatilité du silence et son pouvoir dialogique. Le silence est loin d'être muet et échappe à toute théorisation. Il ne peut être compris que dans son contexte.

Un dernier champ d'intérêt autour de l'écoute est celui du malentendu, qui n'est ni l'apanage d'une mauvaise écoute (Richards, 1953, cité par Floyd et Reese, 1987), ni une fatalité. Lipari (2014) choisit, à ce propos, d'adopter une perspective lourdement empruntée

à la philosophie orientale. Le malentendu y est, en effet, accepté et ouvre même à de nouvelles voies, par des chemins inattendus. Le malentendu nous renverrait à notre condition d'être humain et surtout, il soulignerait notre altérité, nous rappelant que l'autre est bien autre, et que nous devons tendre l'oreille et écouter activement (Lipari, 2014, p. 7).

Le malentendu ouvre ainsi tout (trop ?) naturellement au champ politique de l'écoute.

1.2.2 L'écoute dans sa dimension politique

Depuis la Grèce classique, la pensée politique se concentre sur le versant discursif de l'interaction. La rhétorique, si elle suppose une écoute, n'en fait, en effet, que rarement le sujet central de sa réflexion. Dobson propose un rapport possible entre le désintéret pour l'écoute en politique en montrant le lien créé par les anciens entre, d'une part, la masculinité de la prise de parole et, d'autre part, la féminité de l'écoute (Dobson 2012, Levin 1989 ; et Richards, 2008, cité dans Dobson, 2012). Quintilien souligne la virilité des capacités oratoires. Vouloir plaire (par l'écoute) plutôt que gagner (par la parole) serait, selon ce rhéteur romain, efféminé.

Ce rapport serait encore présent au XIX siècle. Dobson cite ainsi Henry James dans *The Bostonians*. L'auteur met en scène des femmes qui prennent la parole dans un monde où elles sont uniquement appelées à écouter et la déviance sociale dont elles font alors l'objet (James, 1886). Ces exemples pourraient servir de piste pour une étude de l'écoute ancrée dans le genre ou l'histoire de l'écoute.

En 1984, Benjamin Barber articule enfin l'écoute avec le débat sur la démocratie (forte) en incluant dans sa réflexion l'auditeur et non seulement le locuteur. Pour lui, une démocratie forte est un régime politique qui implique ses citoyens. Grâce à la participation citoyenne, la communauté crée ses propres solutions, par le biais de la délibération. Au

coeur de la démocratie se trouve l'interaction verbale ou « strong democratic talk » qui dépend, selon lui, de trois facteurs :

First, strong democratic talk entails listening no less than speaking; second, it is affective as well as cognitive and third, its intentionalism draws it out of the domain of pure reflection into the world of action (p. 174).

Selon Barber, dans un contexte de « strong democratic talk », les participants doivent œuvrer non pas à chercher systématiquement des arguments capables de contrer et affaiblir ceux de leur adversaire, mais plutôt à tenter de comprendre l'autre, de trouver un terrain commun, par une écoute empathique. Comme il le précise, « The empathetic listener becomes more like his interlocutor as the two bridge the differences between them by conversation and mutual understanding » (p. 175). Ainsi, l'interaction permettrait de passer du conflit à la possibilité du consensus. Bickford, quant à elle, va reprendre les idées de Barber avec moins d'idéalisme. Elle tempère les envolées utopiques de Barber par des propositions moins ambitieuses.

Il faut, en effet, attendre 1996 et le travail de Bickford pour que le phénomène de l'écoute prenne toute son ampleur enfin dans la réflexion portant sur l'arène politique. Dans *The Dissonance of Democracy*, la chercheuse relève les quelques instances où l'écoute est évoquée dans les textes anciens. Elle cite, dans *la République* de Platon (IV siècle avant J.C), Polémarque qui menace de ne pas écouter Socrate quand celui-ci propose de le persuader (p. 327-328). Plus tard, elle s'appuie sur les perspectives de Arendt (1961) et Merleau-Ponty (1962, 1964) pour développer une vision philosophique de l'écoute en politique, sans pour autant étudier le cas de la participation citoyenne précisément, la portée de son ouvrage étant strictement théorique.

Bickford (1996) va, par la suite, consacrer un chapitre à déployer son raisonnement sur l'écoute politique: (1) ce que celle-ci requiert au niveau personnel puis (2) l'écoute comme phénomène intersubjectif et politique. Elle finira par suggérer que (3) le consensus n'est ni le fondement ni le but de l'interaction politique. L'action politique doit ainsi se construire selon d'autres normes que nous allons maintenant expliciter.

(1) « Listening, like speaking, is a creative act, one that involves conscious effort »

(Bickford, 1996, p. 144).

Comme Stewart, Bickford (1996) conçoit l'écoute comme un acte impliquant une ouverture sur l'autre, mais elle dément l'idée selon laquelle l'écoute empathique imposerait une auto-abnégation, terme qu'elle emprunte à Merleau-Ponty (1962, p. 337, cité dans Bickford, p. 147). L'écoute sert de passerelle entre moi et l'autre, « un chemin » qui suppose un effort et un courage commun, avec le risque d'avoir tort et de savoir surmonter la peur de ce risque. La communication entre individus serait ainsi un sentier que l'on emprunte avec courage et effort, l'écoute étant une activité qui comporte des risques.

L'individu pourra se trouver confronté à des idées défiant ses propres convictions, idées qu'il devra avoir le courage d'affronter avec ouverture et la possibilité de modifier la trajectoire de sa propre pensée. Ceci implique donc un bouleversement de son fil narratif, de son autobiographie, un bouleversement qui peut déstabiliser (Lorde, 1984, dans Bickford, 1996, p. 149). D'où la crainte d'avoir tort, une crainte qui, selon elle, pousse souvent les individus à ne pas écouter, pour ne pas dévier de leur trajectoire biographique. L'effort réclamé peut donc avoir des conséquences imprévisibles, parfois jugées irrationnelles. Dans l'écoute se nicherait ainsi toute la peur du monde, mais aussi tout son potentiel de transformation et d'évolution.

L'écoute courageuse (Husband, 2000; Thill, 2009) supposerait donc de transcender sa peur du changement et de s'ouvrir au jugement des autres, ce qui peut impliquer un changement d'avis (Bickford, 1996). La prise de parole courageuse emprunte la même démarche. Aristote évoque la honte que peut ainsi procurer le changement d'avis en public (Bickford, 1996).

(2) Bickford (1996) se demande ensuite comment faire apparaître l'écoute dans l'arène publique ?

À cette question, elle répond en prônant (1) une attention particulière au silence, (2) l'argumentation et (3) un échafaudage de questions visant à mieux comprendre (bien que cela puisse également sous-entendre qu'on n'écoute pas bien). Mais que cherchons nous à faire ensemble ? Reprenant de nouveau Merleau-Ponty, elle explique que « what we do when we act is an attempt to make sense together, in a world in which "sense" is an "order which is not given » (Merleau-Ponty, 1964 p. 166, cité dans Bickford, 1996, p. 169).

Selon elle, nous devons cependant accepter le fait que le monde comprend une pluralité de visions du monde avec laquelle nous devons composer. Ainsi, le consensus n'est pas forcément un objectif possible en interaction. Bickford (1996) offre ainsi un axe normatif plus modeste, mais façonné au monde inéquitable dans lequel nous évoluons :

There are, then at least three possible results of the « discordant functioning » of intersubjective communication: a perceptual merging of perspectives on the world, a recognition of coexisting and discrepant perspectives, and an inability to make sense together at all. (p. 170)

En somme, il ne faut pas s'attendre au consensus, mais reconnaître ces autres possibilités communicatives, pas toujours satisfaisantes, mais tout aussi réelles. Elle propose de

remplacer le consensus par le concept de continuité afin de maintenir ouvert le débat, et par conséquence, l'écoute (« courageuse »).

Dobson (2010, 2012, 2014), quant à lui, fait une incursion plus franche dans des cas concrets d'écoute, sans non plus suivre un contexte précis. Il s'attèle tantôt à reconnaître l'asymétrie d'attention que la politique donne à la prise de parole par rapport à l'écoute et verse dans une proposition latourienne d'écoute plus inclusive, notamment par rapport aux non-humains (Latour, 1999). Si les non-humains ne sont pas dotés de la capacité d'écouter, c'est aux humains qui les représentent de tendre l'oreille. (Dobson, 2010). Citant Latour, il accuse ainsi le manque de meilleurs auditeurs, auditeurs sans lesquels les questions climatiques notamment, ne peuvent être entendues, et donc adressées.

Les non-humains méritent une aussi bonne écoute que celle réservée aux humains. Or, jusqu'à présent, constate-t-il via Dryzek (2000), la politique a reposé sur l'attitude selon laquelle « the most effective and insidious way to silence others in politics is a refusal to listen » (p. 149). Si les humains peuvent réagir à une telle attitude, la réaction des non-humains, elle, est moins prévisible, et souvent indépendante de l'attention que leur porte les humains. Seulement, les ignorer ne constitue qu'une solution de fuite pour les humains dans la mesure où certains non-humains continuent de fonctionner selon leur propre agenda, avec « récalcitrance » (Benoit-Barné, 2009). Le refus de tendre l'oreille aux non-humains peut être lourd de conséquences à plus ou moins long terme.

1.2.3 L'écoute dans la participation citoyenne et la consultation publique

Dès qu'il y a prise de parole, il est censé y avoir écoute. Sans auditoire, le discours semble, en effet, perdre son sens. La personne qui écoute peut donc être perçue comme une co-participante au discours produit (Bavelas, 2000; Goodwin & Heritage, 1990) et sa seule présence influe sur le discours lui-même (Jefferson, 1984; Sacks, 1971; Stivers, 2008).

Dans le cas d'une consultation publique, la fragilité du processus se situerait donc non seulement sur la prise de parole elle-même, mais aussi sur le fait d'être entendu, ou d'avoir l'impression de l'être (Bawole, 2013). Or, l'écoute courageuse, telle que la conçoivent Husband (2000) et Thill (2009), reposerait sur un sens de responsabilité collective de tendre l'oreille. Husband la conçoit comme une obligation collective et un droit à l'écoute qu'on ne peut pas, à toute fin pratique, instituer de force (Thill, 2009).

Dans un rare cas d'analyse empirique, cas qu'il faut saluer, Thill (2009) se penche ainsi sur un débat public en Australie qui concerne l'intervention du gouvernement australien dans des cas d'abus au sein des populations aborigènes. Le manque d'écoute 'courageuse' est à l'origine de son questionnement. Selon cette auteure, le recours à des modes de communication de type argumentatif, ainsi que des écoutes à caractère thérapeutique et sélectif, ont renforcé les clivages et l'exclusion des aborigènes.

Après avoir écouté / pris connaissance du rapport sur les abus, le gouvernement australien a, en effet, fini par mettre en place une série de dispositifs de type « aide psychiatrique » sans inclure la communauté aborigène dans ces décisions. Les aborigènes n'ont donc pas été pris en compte comme partenaires dans la réflexion sur cette situation, mais comme des victimes. Si l'on ne peut nier qu'il y a eu une écoute, de type ici thérapeutique, Thill (2009) constate qu'elle s'est faite sans les aborigènes eux-mêmes. Selon les termes de McFalls (2010), on pourrait même qualifier cette écoute de « iatrogénique ». Il qualifie ainsi le mal qu'un médecin ou une ONG peut faire subir au patient en voulant le soigner, causant parfois la mort de celui-ci.

Thill (2009) dénonce aussi une écoute sélective du gouvernement australien. Elle explique comment certains membres de la communauté sont écoutés alors que d'autres restent ignorés.

The implication here is that an important part of the democratic or transformative potential of listening inheres in ‘the orientation we bring to the act’ (Husband 2008). ... I suggest that it depends on a sense of responsiveness towards the other and the courage to stand under or background our own perspective.

Elle attribue donc l’échec de cette procédure de débat à une sélection inadaptée du type d’écoute. L’écoute courageuse serait ainsi une condition préalable à un terrain propice pour une interaction démocratique et un « shared national future » entre les diverses parties engagées.

Comme nous l’avons précisé, les réflexions de Thill (2009) portent sur un débat public et non une consultation ou audience publique. Les recherches dans le cadre de consultations publiques concernent les comportements des participants et leurs discours (Tracy, 2007, 2011). La part de *l’écoute*, elle, reste quelque peu floue et fait rarement l’objet d’études dans ce contexte.

Bien que Dobson n’ancre pas son travail dans un cadre pratique, il me paraît plus applicable (en partie, en tous cas) à un cas d’étude, comme je me propose de le faire. Dobson (2012) établit, en effet, un lien entre l’importance qui est attribuée à l’écoute et la qualité du processus démocratique. Selon lui, on ne peut atteindre d’objectifs démocratiques sans une bonne écoute. S’il me semble problématique et vague de qualifier l’écoute de bonne ou mauvaise, il reste important de retenir les quatre voies par lesquelles, selon Dobson, une bonne écoute pourra faire une différence et ainsi les repérer au long de cette étude. Comme il le précise,

These benefits include increasing legitimacy, dealing with deep disagreements, improving understanding between citizens and elected representatives, and enhancing empowerment. (p. 857)

Ainsi, si ces quatre arguments n'ont pas été testés dans des conditions « réelles », ils me semblent être des indicateurs prometteurs, et importants à prendre en compte dans une étude sur l'écoute en consultation publique.

Toujours est-il que l'écoute reste largement peu explorée dans des cas pratiques. Est-ce parce que ce processus, co-occurent au discours, est oublié par le fait même qu'il se passe en creux de la parole (Lipari, 2014)? C'est justement cet interstice qu'il me paraît important d'explorer.

1.3 Conclusions de la revue de littérature

De cette revue de littérature qui s'annonçait quelque peu cacophonique par son hétérogénéité, émergent quelques points essentiels pour la suite de l'étude. Tout d'abord, il se trouve que, dans l'ensemble, la littérature concernant l'écoute se confine à des approches théoriques. Par ailleurs, quand ces études sont empiriques, elles concernent plutôt les domaines de l'éducation, de la justice et de l'apprentissage des langues et correspondent, pour la plupart, à des articles mobilisant des méthodologies quantitatives. En ce qui concerne les études portant sur l'écoute dans le contexte de la participation citoyenne, et plus particulièrement sur la consultation publique, je dois malheureusement constater que je n'en ai pas trouvées.

Parce que je l'ai conçue plus exhaustive qu'intensive, la revue nous révèle, par ailleurs, un large aperçu des champs de recherche en matière d'écoute. Grâce à une synthèse de ces nombreux articles, je propose d'établir les concepts qui me semblent les plus appropriés pour l'analyse des données que je compte faire.

En partant du constat de Wolvin (2010) selon lequel l'écoute est pluridisciplinaire et concerne essentiellement quatre domaines (physiologie, psychologie, communication et sociologie), il me semble possible de dégager la matrice d'une définition de l'écoute que je proposerai dans le prochain chapitre, chapitre dans lequel j'exposerai les catégories

d'écoute avec lesquelles je compte mener mon travail. Alors que Wolvin aborde l'écoute dans ses dimensions disciplinaires, nous avons remarqué qu'une partie non-négligeable de la littérature offre une approche toute autre. Au vu des travaux de Lipari (2004, 2009, 2010, 2014), Corradi-Fiumara (1990) et Stewart (1983) notamment, il est manifeste que l'écoute n'échappe pas à une approche phénoménologique, et même philosophique. Cet aspect ressortira plus vivement au moment de la discussion.

Les quatre voies qui, selon Dobson (2012), pourraient favoriser une « bonne écoute » sur le terrain politique constitueront des repères tout au long de l'étude sans pour autant former des catégories propres pour l'analyse des données.

Il ressort enfin de cette revue de littérature une volonté de bâtir, d'organiser les éléments qui constituent l'écoute en une taxonomie aux contours forcément flous (étant donnée l'opacité de l'écoute), mais dont la structure pourrait permettre de suivre le processus de l'écoute dans la situation de consultation publique.

2. ÉCOUTE ET CONSULTATION PUBLIQUE

Comme de nombreux chercheurs l'ont déjà constaté (Bickford, 1996; Dobson, 2010), notre objet d'étude, l'écoute, exprime une franche réticence à l'analyse. On ne la perçoit que sporadiquement, et elle nous apparaît toujours plus ou moins fantomatique. Le caractère spectral de l'objet, combiné à la formalité du terrain, me poussent à définir l'écoute avant de poursuivre mon enquête. La rigidité du cadre procédural de la consultation, autant que la réticence de l'objet qui suscite mon intérêt, invitent, en effet, à une vigilance accrue des termes et concepts à manier.

Avant tout, il paraît nécessaire de proposer une définition de l'écoute spécifique à ce contexte. Comme on le verra, la notion d'écoute est elle-même liée à celle « d'entendement », dans tous les sens de ce terme. Je suggère donc de déplier les deux

notions simultanément et de les placer dans une représentation spectrale. Le spectre dans lequel j'entends enchâsser l'écoute doit se comprendre au sens de « champ d'action ou extension de quelque chose selon son degré, sa qualité, etc. » (voir <http://www.cnrtl.fr/definition/spectre>).

Étymologiquement, « écouter » vient du grec Ἀκούω que l'on retrouve dans « acoustique » en français. En latin, écouter se dit « audire » mais aussi « auscultare », (« aus » se rapportant au mot oreille), ou enfin obsequor (obéir). On retrouve ces nuances en français quand on parle d'ausculter un patient, ce qui revient à dire qu'on écoute son corps. L'injonction « Écoutez-moi ! » renvoie, quant à elle, à une attention qu'on exige de son auditoire. Quant à « audire », dont l'étymologie du Littré décompose en « tendre vers », il sous-tend non seulement la notion d'altérité, mais aussi celle d'une action, d'un geste.

On peut donc comprendre « entendre » comme l'acte consistant à se mettre à la disposition de l'autre, convoquant ici un état d'esprit particulier de l'auditeur envers le locuteur. Si l'altérité dans l'écoute peut revêtir des reflets plus autoritaires (dans la mesure où elle implique une demande d'attention), dans l'idée d'entendre, l'altérité semble plus apaisée, généreuse, presque désintéressée. Elle transcende la sphère personnelle de l'auditeur et le place directement dans un contexte partagé. « On s'entend » signifie qu'on se comprend, qu'on est d'accord, dans l'esprit du « gentleman's agreement », souvent pour chercher un consensus ou la résolution d'une négociation. Ce consentement est, on le notera, absent dans « On s'écoute », où l'on est placé en début de négociations, de pourparlers. En ce sens, la notion d'écoute se prête sans doute mieux à l'arène même de la discussion, où l'on peut arriver, à la fin, à (s') entendre (avec) l'autre.

Nous avons ainsi exploré une direction du spectre depuis la notion d'écoute jusqu'à celle d'entendre, où « entendre » serait, en quelque sorte un aboutissement de l'écoute. Observons maintenant l'autre extrémité de ce spectre, celle qui précéderait l'écoute.

Étrangement, on y retrouve, là aussi, le mot « entendre ». Entendre ici est perçu comme un phénomène physiologique. Entendre est ainsi la condition nécessaire, mais non suffisante, pour écouter. En effet, impossible d'écouter sans entendre, au sens d'ouïr. Notons que l'équivalent pour les individus sourds ou malentendants que ce serait de voir les lèvres ou mains de l'interlocuteur bouger sans les lire.

Aux deux extrêmes du spectre, les mots « entendre », au centre « l'écoute ». Qu'est ce que l'écoute détermine de plus que « entendre » au sens physiologique? Entendre (ouïr), au sens physiologique du terme, renvoie à la réception et traduction de l'onde sonore par l'oreille, puis le cerveau. Ce n'est que grâce à l'écoute que je prête attention à cette onde et son origine et que je peux donc réagir en fonction (en répondant, en réagissant, etc.). Il y a donc écoute dès que l'auditeur *prête attention*. L'écoute engage l'auditeur dans une action d'éveil à son environnement. Bien sûr, il faut que l'auditeur, en plus d'être attentif, soit en mesure d'interpréter le message qui lui parvient : si j'écoute quelqu'un qui me parle dans une langue qui m'est inconnue, je ne pourrai pas aller au delà de l'appréciation de la musicalité de son élocution. Au maximum, je chercherai à repérer s'il y a des mots que je re-connaiss.

Le spectre que je viens de décrire peut donc se représenter dans la Figure 1, telle qu'elle apparaît ici:

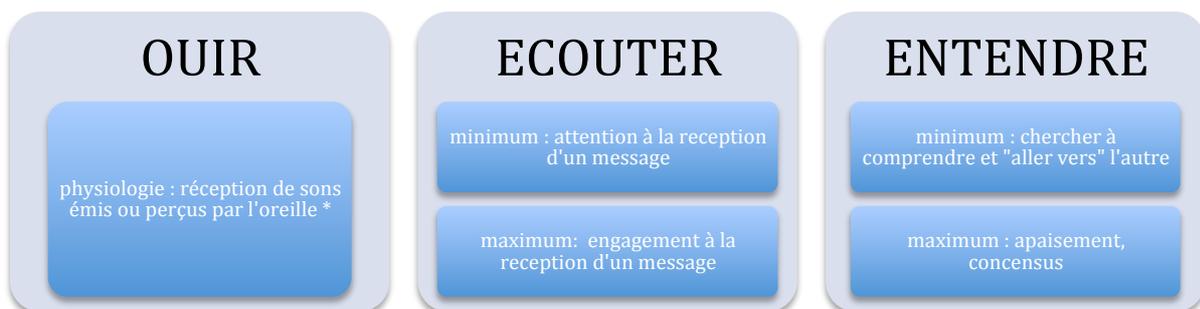


Figure 1 : Spectre de l'écoute/entendement

Note* pour le mal ou non entendant, l'équivalent serait de voir les mains et lèvres

En somme, **l'écoute est la zone du spectre qui privilégie l'attention aux propos de l'autre, sans toutefois chercher à « s'entendre », à s'accorder.** La double condition minimum de l'écoute est la perception d'un message et l'attention (variable) que l'auditeur va lui porter. Avec l'intensification de l'attention, l'écoute attentive se transforme en écoute engagée, qui implique la recherche active d'une compréhension, mais qui ne l'assure nullement. L'écoute devient alors le point de passage obligé vers l'entendre, conçu comme l'acte de 'tendre vers' l'autre.

3. PROBLÉMATISATION

En observant les écrits consacrés à l'écoute, on constate, et il s'agit d'une dimension que je n'ai pas abordée dans la revue de littérature ci-dessus, qu'ils concernent essentiellement des cadres stables : médicaux (médecin/patient), pédagogique (enseignant/élève) et juridique (juge/avocat/accusé). Dans le cas d'une consultation publique, certaines conditions sont stables, le lieu s'y prêtant *a priori*, mais comment les commissaires et le public écoutent-ils? Étonnamment, peu d'attention a été portée à l'écoute dans un contexte de consultation publique, alors que nos sociétés reposent de plus en plus sur ce type d'exercice.

La raison même d'une consultation publique est de prendre le pouls des citoyens, d'entendre et d'écouter leurs voix, les raisons de chacun de s'opposer ou d'encourager un projet ou une direction proposée. L'écoute est au cœur de l'exercice, depuis la description du projet annoncé jusqu'à la réception d'opinions, d'informations, de conseils. La prise de décision(s) étant réservée à un autre processus, il ne reste *a priori* à la consultation qu'une seule fonction : la collecte d'opinions, d'informations issues de l'écoute des participants.

Ces données serviront à la constitution d'un rapport qui sera remis à une instance décisionnelle municipale.

En observant le déroulé des interactions lors d'une consultation publique, je compte donc mettre en relief le processus de l'écoute dans ce type de cadre, par le biais des catégories établies grâce à l'approche ancrée que je viens de présenter. Ma question de recherche sera donc :

Comment l'écoute se manifeste-t-elle dans le cadre d'une consultation publique ?

Le présent travail s'intéressera exclusivement aux séances de consultation publique durant lesquelles les individus qui le désirent ont l'occasion de faire une intervention, suivie d'une session de questions / réponses. La séance d'information et le rapport final ne seront pas étudiés ici, faute d'espace. D'après la définition que nous fournit la commission de la consultation publique dans son discours d'ouverture (lignes 14-15 de la consultation du 12 novembre), « La consultation publique est le lieu et moment pour les citoyens d'être renseignés sur les projets susceptibles de modifier leur cadre de vie » (séance d'information) et de « faire valoir leur opinion dans le but d'éclairer, d'influencer les décisions » (séances d'interventions des participants). L'écoute occupe une place centrale ici, aussi bien dans le processus de l'exercice lui-même que dans l'idée que chacun se fait du but de la consultation publique.

Dans cette perspective, je choisis de problématiser la question de l'écoute en explorant de manière inductive trois de ses dimensions dans la consultation publique.

Les trois axes d'observation de l'écoute dans le contexte de la présente étude

Une première observation des mes données, m'a permis de constater trois aspects de l'écoute. (1) Les manifestations d'écoute sont identifiables de manière physique (à

travers des gestes) ou verbale (à travers les réactions des individus qui sont censés avoir écouté), tandis que (2) les demandes d'écoute ou d'attention sont essentiellement verbales. La demande d'écoute ou d'attention peut être générée par les différents membres présents. Elle se traduira en gestes, et/ou paroles. Autrement dit, elle fait appel à (3) l'observation des différents moments, épisodes ou interventions (observer la manière dont les membres s'emparent du dispositif (de consultation publique) lui-même) dans une perspective narrative, terme qui sera explicité dans la description suivante. Je vais détailler ces trois axes, qui serviront à analyser mes données.

3.1 Marqueurs d'écoute

Un des moyens d'investigation de l'écoute consiste à observer les réactions que suscitent les paroles prononcées sur l'auditeur. Je les nommerai « marqueurs d'écoute ». Je prends pour acquis que l'auditeur ne manifeste pas systématiquement une réaction physique ou verbale à ce qu'il ou elle écoute. J'analyserai donc les réactions détectables par autrui. À défaut de dresser un inventaire exhaustif, je m'appliquerai à établir un registre ou une typologie de ces marqueurs.

Les marqueurs d'écoute renvoient à un type d'écoute plus ou moins attentif de l'auditeur. C'est à partir de cet axe que je vais tenter de discerner les types d'écoute. On pourra ainsi distinguer le degré d'implication de l'auditeur dans le processus. À une extrémité de cet axe se trouve la non-écoute, que l'on peut définir quand un individu soit refuse volontairement d'écouter, soit ne semble pas prêter attention à ce qui est dit (sans que cette absence d'écoute soit ici nécessairement consciente ou volontaire). Proche de la non-écoute, l'écoute dite pauvre est ce cas où l'auditeur ne semble pas comprendre ce qui lui est dit ou demandé, ou bien quand l'écoute est parasitée pour une raison ou une autre (chevauchement de paroles par exemple).

Vient ensuite une écoute dont les marqueurs perceptibles apparaissent comme des témoins plus ou moins délibérés de l'intention de l'auditeur. Le « marqueur d'attention » désigne la trace, la preuve ou l'indice que l'auditeur peut renvoyer au locuteur (consciemment ou non) pour signifier qu'il suit ses paroles. Il s'agit d'un lien que l'auditeur crée qui donne sens à l'acte du locuteur. Ce type de marqueur d'écoute sert à rassurer, encourager le locuteur (Bavelas & al, 2002; Stivers 2008, Lindstrom & Sorjonen, 2013). Enfin à l'autre extrême, on cherchera des marqueurs d'écoute incarnant une version engagée de l'auditeur (Bavelas & al, 2000 ; Hyde, 1994; Stewart, 2009).

On peut donc représenter ces différents types d'écoute de la façon suivante (Figure 2) :



Figure 2 Marqueurs d'écoute ou de non-écoute

3.2 Demandes d'écoute

Le locuteur est muni d'un arsenal d'outils pour solliciter, renforcer ou « rafraîchir » l'écoute de l'auditeur. On peut noter une palette de sollicitations à l'écoute, gradées depuis l'invitation, l'incitation et enfin l'injonction à l'écoute. Celles-ci fonctionnent différemment selon les auditeurs et la place dans le discours ou l'interaction (Figure 3).



Figure 3 : degrés d'incitation à l'écoute

3.3 Les membres face à l'écoute dans le dispositif de la consultation publique

L'écoute vient s'inscrire dans « une grammaire de l'action » que Mathieu Berger (2000) définit comme suit :

La grammaire de l'action ne désigne pas seulement un ensemble de règles, mais, dans une perspective wittgensteinienne, des « règles à suivre », « dans le flux de la pensée et de la vie », pour agir, comme dit Lemieux, « d'une façon suffisamment correcte aux yeux des partenaires » (p. 110)

Dans l'idée « (des règles) à suivre », Berger précise la dualité du concept qui renvoie à une temporalité tout en invoquant la notion d'attention, deux aspects constitutifs de l'écoute. La temporalité exprimée par la narrativité présente dans le processus contribue à dévoiler non seulement la finalité de la démarche chez les uns et les autres, mais aussi la manière dont ils procèdent pour arriver à leur fin. On peut, dès lors, faire un historique de l'écoute et replacer les marqueurs et sollicitations à l'écoute et étudier comment les uns et les autres ont recours à certains « patterns » d'écoute.

En somme, il s'agit ici d'observer dans cette troisième partie, le processus de l'écoute plutôt que de simplement en noter les manifestations ponctuelles.

Ceci m'amènera à observer la manière dont les participants manient l'écoute durant leur prestation. Certains privilégient l'occasion pour provoquer une réaction des auditeurs, d'autres la choisissent pour exhorter leurs frustrations, d'autres encore préféreront proposer des solutions constructives. Chacun de ces comportements repose sur une conception de l'écoute particulière et fait appel à un modèle d'écoute qui lui est propre.

4. MÉTHODOLOGIE : ETHNOMÉTHODOLOGIE ET ANALYSE CONVERSATIONNELLE

La consultation publique est un exercice dialogique, avec une asymétrie revendiquée par rapport à l'écoute. La multitude de marqueurs d'écoute, de sollicitations

d'écoute et le dispositif interactionnel en général ont plaidé en faveur d'une approche ethnométhodologique parce qu'elle permet une observation fine et a priori dénuée de jugement, ce que les ethnométhodologues appellent parfois, comme nous le verrons, l'indifférence ethnométhodologique (Garfinkel et Sacks, 1970). Pour ce travail, je propose donc de retranscrire les interactions qui ont lieu lors d'une consultation publique et d'analyser les marqueurs d'écoute, les sollicitations à l'écoute et le dispositif en général, par le biais de l'analyse de conversation. Avant de décrire l'approche ethnométhodologique, il convient de situer cette étude dans un cadre qualitatif.

4.1 L'approche qualitative

Corbin et Strauss (1990) définissent l'analyse qualitative de la manière suivante :

In speaking about qualitative analysis, we are referring not to the quantifying of qualitative data but rather to a non mathematical process of interpretation, carried out for the purpose of discovering concepts and relationships in raw data and then organizing these into a theoretical explanatory scheme (p. 11)

Pourquoi choisir ce type d'analyse pour la consultation publique ? Si la question de recherche choisie est a priori empirique, le sujet qu'elle aborde est lui difficilement perceptible. Il appelle une observation fine et inductive des gestes et paroles des participants impliqués dans le processus de consultation publique. Les données resteraient, en conséquence, opaques à une analyse quantitative.

Strauss et Corbin (1990) présentent les trois particularités de l'analyse qualitative : la nature des données (observation, vidéo, entretiens, documents), les procédés que les chercheurs invoquent pour analyser leurs données (conceptualisation, catégorisation et mise en relation) et enfin l'établissement de rapports écrits ou oraux (colloques articles etc.) (cf. p. 12)

Dans le cas de la consultation publique, l'analyse qualitative permettra d'en reconnaître et en étudier les enjeux plus que de faire un simple inventaire de la fréquence des occurrences. Une étude quantitative ne permettrait pas de faire de liens autres que causaux dans un domaine peu propice à ce type d'approche. Non seulement une étude quantitative serait à jamais incomplète puisqu'il est impossible de relever tous les aspects de l'écoute (le chercheur n'a pas accès au processus de pensée de l'auditeur, à moins de l'interroger, ce qui briserait le flot de l'écoute), mais il n'est ni forcément souhaitable ni nécessaire de se focaliser sur tous les aspects.

Ce qui me paraît intéressant ici c'est de voir comment l'écoute est perçue par les autres, comment les individus cherchent à être écoutés ou comment chacun manie l'écoute. L'approche qualitative permettra de contourner l'intangibilité de l'écoute, autrement dit, son aspect a priori insaisissable. En plus de faire un relevé systématique des occurrences remarquables d'écoute (les marqueurs d'écoute), je propose d'en faire émerger les autres éléments, modes et moyens que les membres emploient dans l'exercice de l'écoute en consultation publique, tels que les sollicitations à l'écoute et la stratégie d'écoute des individus.

L'approche qualitative offre de nombreuses méthodologies. Dans le cadre de la présente étude, et vu la nature du terrain, où l'essentiel des activités se déroule à travers la collecte d'avis et leur explicitation, je choisis d'utiliser l'ethnométhodologie. On assiste à une performance interactionnelle logée dans un cadre formel. En effet, la séance de consultation se découpe en sessions de vingt minutes chacune, sessions durant lesquelles le participant s'exprime sous forme de discours (souvent agrémenté d'un Power Point et précédé d'un mémoire livré une semaine plus tôt) de dix minutes, suivi d'une période de questions/réponses de dix minutes entre lui et la commission.

4.2 L'ethnométhodologie

L'ethnométhodologie est une approche sociologique qui prend le contrepied de la sociologie dite classique, généralement identifiée aux travaux de Max Weber et Émile Durkheim. Ici, les recherches visent à comprendre les mécanismes et actions qui contribuent à produire de l'ordre et un sens commun dans la vie sociale. Le travail de recherche se fait par l'observation minutieuse d'actions et activités réelles qui pourront révéler des caractères sociaux généraux. Je dresserai, dans cette section, un bref aperçu des origines de ce programme de recherche avant d'en présenter le fondateur – Harold Garfinkel – et les principes qu'il a élaborés.

4.2.1 Origines.

L'ethnométhodologie s'inscrit dans la lignée de la sociologie interactionniste. Certains tracent ses origines à Alfred Schutz, un penseur viennois exilé aux États-Unis en 1932, proche de la phénoménologie de Husserl (Durand et Weill, 2006). Schutz développe une approche dite compréhensive de la sociologie. Inspiré de Wittgenstein pour qui « la compréhension est toujours déjà accomplie dans les activités les plus courantes de la vie ordinaire (Pharo, 1985, cité dans Coulon, 1996, p. 8). Schutz est persuadé que « le langage de tous les jours recèle un trésor de types et de caractéristiques préconstitués d'essence sociale, qui abritent des contenus inexplorés » (Pharo, 1985, cité dans Coulon, 1996, p. 8).

Fort de cette vision, Schutz développe une théorie générale de la réciprocité des perspectives selon laquelle les participants d'un même événement partagent normalement une certaine interchangeabilité de perspectives et une conformité du système de pertinence (la raison d'être au même endroit, de partager la même situation). Il s'agit donc de prendre en compte les aspects subjectifs des motifs des participants à savoir les causes et les fins de leurs positionnements pour comprendre une situation.

La portée centrale de la relation intersubjective des participants dans un cadre d'actions quotidiennes synthétise cette perspective dite de sociologie compréhensive (Durand et Weill, 2006). Tout comme Harvey Sacks (1963, cité dans Silverman, 1998) plus tard, Durkheim, Weber et Simmel constituent les fondements de la pensée de Garfinkel (2007). Il ne s'agit pas d'une rupture avec la sociologie classique mais bien d'une conviction selon laquelle il faut privilégier le quotidien sur les phénomènes sociétaux dits majeurs.

4.2.2 Harold Garfinkel

Si Garfinkel est, sans conteste, le fondateur de l'ethnométhodologie, il porte en lui les préceptes de Schutz dont il a suivi les cours. Il reconnaît également l'influence de Talcott Parsons (1902-1979), son directeur de thèse, et des représentants de l'École de Chicago, notamment la tradition de l'interactionnisme symbolique, dont les figures de proue sont George Herbert Mead (1863-1931) et Herbert Blumer (1900-1987). Selon ces derniers, les interactions entre individus et la conception qu'ils se font de la société créent la société elle-même. Au behaviourisme psychologique, ils vont donc préférer une sorte de behaviourisme social. Ils rejettent ainsi les travaux quantitatifs et privilégient les observations du quotidien.

C'est en travaillant sur un enregistrement clandestin de délibérations de membres du jury d'un procès que Garfinkel sédimente l'approche selon laquelle un individu n'est pas subordonné à son environnement, mais que les phénomènes sociaux doivent s'observer par le biais du point de vue des membres dont on peut observer les activités (Heritage, 1984). Dans le cas des jurés, il remarque ainsi que les « jurors make their own decisions while maintaining a healthy respect for the routine features of the social order » (Garfinkel, 1965, p. 105). Les jurés sont portés à modifier des règles de la vie quotidienne, rendant ambigus les choix qui se présentent à eux ensuite. Garfinkel argue que la gestion de cette

ambiguïté constitue leur activité de juré, plus que leur travail de jugement lui-même. Ils font le pont entre les connaissances pratiques et savantes, balayant la notion de « cultural dope » que les sociologues leur attribuent, et développent un sens commun.

Garfinkel (1967) explique :

By “cultural dope” I refer to the man-in-the-sociologist’s-society who produces the stable features of the society by acting in compliance with pre-established and legitimate alternatives of action that the common culture provides ...The common feature of the use of these “models of man” is the fact that courses of common sense rationalities of judgment which involve the person’s use of common sense knowledge of social structures over the temporal “succession” of here and now situations are treated as epiphenomenal. (p. 68)

L’ethnométhodologie bouscule donc la sociologie classique dans la mesure où elle implique un point de passage obligé, soit celui de la perspective des acteurs sociaux eux-mêmes. Ici, la recherche se fait aussi du point de vue des membres au lieu de plaquer des règles extérieures sur une situation donnée. Garfinkel affine ses principes de l’ethnométhodologie au contact d’intellectuels de Berkeley et de UCLA où il enseigne à partir de 1965. Son œuvre fondatrice *Studies in ethnomethodology* est publiée en 1967.

Voici comment il y définit la branche qu’il a créée :

I use the term **ethnomethodology** to refer to the investigation of the rational properties of indexical expressions and other practical actions as contingent ongoing accomplishments of organized artful practices of everyday life (Garfinkel, 1967 p.11).

Il explicite ainsi trois propriétés essentielles de l’action sociale : la réflexivité, l’indexicalité et la descriptibilité (ou *accountability*, en anglais), lesquelles structurent la réflexion et l’observation ethnométhodologique. Par **réflexivité**, Garfinkel (1967) entend la disposition des membres à décrire et mettre en acte leur propre environnement. Les chercheurs ne font

donc que le traduire et l'interpréter dans leurs termes. Cette réflexivité devient alors un discours sur l'action.

Par *membres*, Garfinkel entend les individus impliqués dans une action, une situation. Ceux-ci prennent pour acquis la situation, leur connaissance de la situation et des actions qu'ils accomplissent. Ils ne sont pas portés à l'observer sciemment. Ils la vivent et l'analysent au fur et à mesure qu'ils la vivent. Les chercheurs ethnométhodologues tentent donc de rendre compte de ce type de situation. À propos des membres, Garfinkel (1967) précise :

With respect to the practical adequacy of their inquiries, members take for granted that a member must at the « outset » know the settings in which he is to operate if his practices are to serve as measures to bring particular, located features of these setting to recognizable account. They treat as the most passing matter of fact that members' accounts, of every sort, in all their logical modes, with all of their uses, and for every method for their assembly are constituent features of the settings they make observable. Members know, require, count on, and make use of this reflexivity to produce, accomplish, recognize, or demonstrate rational-adequacy-for-all-practical-purposes of their procedures and findings. (p. 8).

Le second concept est celui d'**indexicalité**, qui correspond au rapport entre le langage, le membre et l'action qui rend compréhensible le tout. Comme nous le rappelle Heritage (1984, p.135), la notion d'indexicalité précède la théorie des actes de langage et l'apport de John R. Searle (1969). Sa définition de l'indexicalité ne se limite toutefois pas au langage verbal uniquement et s'étend au langage social. Il s'agit d'une prise en compte de l'apport linguistique à la constitution des relations et de l'action sociale.

Selon Garfinkel, le sens du langage et des mots est tributaire du contexte et des actions dans lesquels ils sont énoncés, ainsi que des interlocuteurs qui les expriment. Ils offriront une description différente des actions selon les contextes. Heritage (1984)

explique que si « a speaker says ‘that’s a nice one’, the hearer will need to have access to the context of the utterance in order to make sense of it » (p. 142).

La **descriptibilité** (accountability), troisième propriété, représente la capacité des membres de transcrire et de rapporter correctement leurs actions sociales (Durand et Weill, 2006). Garfinkel offre un exemple bien connu avec l’étude d’Agnès, un transsexuel, dont il a recueilli 35 heures d’entretien durant le processus médical qui lui a donné les attributs physiques d’une femme. Agnès acquiert, en parallèle de ce processus, les autres marques lui conférant une identité de « femme normale » (changement de nom, de pièces d’identité). Elle parvient ainsi à accorder son idée d’être une femme avec son identité, à s’exhiber, se représenter à elle-même et aux autres en tant que femme (Garfinkel, 1967). On parlera ainsi du caractère incarné de la descriptibilité.

Garfinkel insiste, par ailleurs, sur l’indifférence ethnométhodologique de sa démarche. Elle s’impose comme un prérequis à l’observation. Sacks et Garfinkel (1970) la définissent ainsi :

Ethnomethodological studies of formal structures are directed to the study of such phenomena, seeking to describe members’ accounts of formal structures wherever and by whomever they are done, while abstaining from all judgments of their adequacy, value, importance, necessity, practicality, success, or inconsequentiality. We refer to this procedural policy as ethnomethodological indifference. (p. 345)

Il s’agit donc d’observer les phénomènes sans porter de jugement qui les annulerait, ou au contraire, les validerait.

À cette idée s’ajoute le concept de la connaissance de sens commun des membres d’une société qui amène Garfinkel à réfléchir sur la manière dont

les hommes isolés et pourtant tous impliqués dans une communion curieuse, se débrouillent pour construire, tester, maintenir, altérer, valider, questionner, et définir un ordre ensemble (Heritage, 1991, citant Garfinkel 1952, p. 14).

Deux remarques ressortent de cette citation. D'une part, un commentaire sur la notion d'ordre social, que nous aborderons plus tard avec Harvey Sacks (1970) et un deuxième sur l'importance de la coparticipation entre profane et scientifique. Garfinkel estompe la dichotomie jusqu'alors franche entre le chercheur/connaisseur et spécialiste, d'une part, et le participant/simple acteur, d'autre part. Les actes informent et, à ce titre, le participant devient co-chercheur, par le fait même de participer.

Par ailleurs il est important de mentionner la méthode documentaire d'interprétation empruntée à Manheim (Heritage, 1991, p. 101). La description d'un phénomène et sa contextualisation s'auto-élaborent, l'un renvoyant à l'autre. On peut citer l'exemple suivant de Sacks

A: I have a fourteen-year-old son.

B: Well, that's all right.

A: I also have a dog.

B: Oh, I'm sorry

(Heritage, 1984 p.237)

On ne peut comprendre cet extrait que si l'on sait ou que l'on arrive à reconstruire le fait que A cherche à louer un logement appartenant à B.

Passons maintenant à Sacks, le fondateur de l'analyse de conversation, avec qui Garfinkel a travaillé et publié.

4.3 Sacks et l'analyse de conversation

Garfinkel rassemble autour de lui tout un groupe de sociologues qui vont prolonger ses principes, scindant en deux courants l'ethnométhodologie, l'une plus portée sur le langage – l'analyse de conversation – et l'autre maintenant la trajectoire initiale de Garfinkel, centrée sur l'action en général. Parmi ces sociologues, on retrouve Harvey Sacks.

4.3.1 Harvey Sacks

Comme Schutz, Harvey Sacks semble épris de la posture de Wittgenstein selon laquelle l'évidence des choses importantes nous est cachée par leur simplicité et leur familiarité. S'ajoute à cela son intérêt pour les actes de langage, mais contrairement à Searle et Austin, il s'intéresse à des exemples concrets, enregistrés dans la vie quotidienne (Silverman, 1998). Il rencontre également Ervin Goffman, qui est, lui aussi, inspiré par Georg Simmel (1858-1918) et son analyse des interactions sociales. On voit bien ici une reconnaissance et non une scission avec les fondateurs de la sociologie.

Goffman et Sacks vont tous les deux explorer les interactions, mais Sacks va se concentrer surtout sur les échanges verbaux, en particulier au téléphone. Si Goffman est le directeur de thèse de Sacks (Silverman, 1998; Quéré, 2002), Sacks s'émancipe de Goffman sur deux notions. Il refuse de baser son travail sur des situations de laboratoire ou extraites de fiction. La deuxième tendance de Sacks est un choix de démarche bien plus précise et détaillée que celle de Goffman. Il va retrouver en Garfinkel ces deux préoccupations, entre autres.

C'est ainsi à Sacks que nous devons la branche de l'ethnométhodologie connue sous le nom d'analyse de conversation (CA) et qui a pour but « to obtain stable accounts of human behaviour (through) producing accounts of the methods as procedures for producing it » (Silverman, 1998, citant Sacks, 1992, p. XXXI). La méthode pour y parvenir est de « begin with some observations, then find the problem for which these observations could serve as ...the solution » (Silverman, 1998, citant Sacks, 1992, p. XVIII).

En somme, Sacks cherche à observer les individus dans leur contexte quotidien en court-circuitant les filtres théoriques qu'impose une sociologie classique et en se focalisant

sur l'interaction verbale (Pomerantz et Fehr, 2011). Sacks, mobilisant la notion de membre de Garfinkel, explique :

The notion of member is the heart of the matter. We do not use the term to refer to a person. It refers instead to mastery of natural language, which we understand in the following way. We offer the observation that persons, because of the fact that they are heard to be speaking a natural language, somehow are heard to be engaged in the objective production and objective display of commonsense knowledge of everyday activities as observable and reportable phenomena. (Sacks and Garfinkel, 1970, p. 342, cité dans Coulter, 1990, p. 60)

Ainsi, les membres révèlent eux-mêmes les dispositifs de catégorisation utiles pour étudier un phénomène (Sacks, 1972, cité dans Turner, 1974, p. 217). L'étude, mais aussi les catégories, émergent directement des membres, par l'observation du chercheur.

Les membres cherchent, par ailleurs, à rétablir l'ordre social, qui est endogène et vital à la réalité sociale (Silverman, 1998). Par l'observation d'interactions et, plus particulièrement, de conversations, l'analyste peut ainsi fait ressortir « order at all points » (Sacks 1992, p. 484, cité dans Silverman, 1998 et Sidnell, 2013). Les membres cherchant avant tout à rendre compréhensibles les actions, il est tout naturel qu'ils produisent un ordre identifiable et analysable (Sidnell, 2013). Cet ordre social est donc une hypothèse de départ de l'analyse de conversation. Couper la parole, les silences, les ouvertures et fermetures de conversations (Schegloff et Sacks, 1973) deviennent autant de champs de réflexion découlant de cette hypothèse.

4.3.2 l'analyse de conversation

L'analyse de conversation est l'étude des interactions verbales entre locuteurs. On y observe les ouvertures, les tours de prise de parole, les silences, et bien d'autres aspects, tels que l'usage de certaines expressions ou la manière dont les interlocuteurs changent de sujet de conversation. Une brève définition de l'analyse de conversation précèdera un

descriptif des outils et concepts mis en place par Harvey Sacks. Je détaillerai ensuite les méthodes de prise de données et de transcription avant de me pencher sur les étapes à suivre dans la procédure d'analyse.

4.3.2.1 Définition générale

Loin des terminologies parfois très techniques de Garfinkel et Sacks, Jack Sidnell (2013) offre une explication simplifiée de l'exercice

Conversation analysis is meant to be a kind of exploration, the goal of which is the discovery of previously unknown regularities of human interaction. Like the cartographers of the 18th century who mapped large sections of the globe, the conversation analyst is not content simply to identify new phenomena. Rather, the conversation analyst must also « map » them and thus describe what kinds of things they are. (p. 77)

Il s'agit donc de repérer de multiples occurrences d'un phénomène interactionnel verbal et de comprendre le sens de ce leitmotiv dans le contexte et pour les membres qu'il concerne.

La démarche de l'analyse de conversation consiste ainsi à identifier des phénomènes conversationnels et à comprendre leur mécanisme au sein d'un extrait d'interaction, puis dans une séquence complète. La régularité de l'occurrence peut découler sur des constats généraux et l'identification d'une tendance interactionnelle plus générale.

4.3.2.2 Outils et concepts

On rencontre couramment des approches différentes de l'analyse de conversation : celles qui mettent en exergue les caractéristiques structurelles entre les ordres organisationnels et celles qui se focalisent sur la gestion de ces ordres organisationnels et la manière dont ils sont exprimés. Pomerantz et Fehr (2011) s'attardent sur la deuxième approche et y identifient des modes de gestion des ordres organisationnels:

1° Lors d'une conversation entre deux individus, on parlera de tours de parole pour se référer à la prise de parole alternée entre des participants. Or, cette alternance n'est pas exempte de rituels et d'habitudes. Chacun a internalisé une procédure d'alternance. On évite ainsi de chevaucher les prises de parole, on laisse un battement entre les prises de parole. Un battement prolongé sort de la procédure habituelle et peut appeler l'attention de l'interlocuteur, et bien sur, celle du chercheur (Sidnell, 2013).

2° Il faut différencier les actions des activités pour les besoins de l'analyse. Une activité correspond à une séquence ou une suite d'actions. Une action est un ensemble d'interactions verbales autour d'une même intention. Il existe, par ailleurs, des actions nichées dans d'autres actions (Pomerantz et Fehr, 2011).

3° Les actions se déroulent selon une chronologie et l'ordre séquentiel est un paramètre à prendre en compte dans l'analyse.

4° Il faut rechercher l'ordre d'une prise de parole à l'autre ou au sein même d'une prise de parole.

The idea here is that, because participants in interaction are irremediably making sense all the time, they are necessarily producing and locating orderliness. (Sidnell, 2013, p. 87).

Comme nous l'avons vu dans les préoccupations de Sacks (1992), l'établissement de l'ordre et la peur du chaos motivent les actions des participants. L'ordre est donc une toile de fond sur laquelle les actions se déploient.

Pomerantz et Fehr (2011) citent un exemple : « Uhm I'm not- I'm not a big- 'm not a big meat eater » (p. 171). Ici, on voit que le locuteur auto-répare son discours. Dans ce cas, la personne le fait dans une même prise de parole. On constate qu'elle lisse la situation et estompe les signes de « désordre ».

5° Les actions et séquences d'actions ont des marqueurs d'ouvertures et de fermeture, qu'il s'agit de repérer (Pomerantz et Fehr, 2011, p. 172, citant Schegloff et Sacks, 1973). Au delà des formules telles que « Bonjour » et « Au revoir », on peut discerner des changements de sujets, des passerelles ou articulations entre deux sujets de conversations, ou deux actions. Ce changement peut se faire, par exemple, par l'intermédiaire d'une pause (Pomerantz et Fehr, 1997, p. 74) :

Don: For me?
Heather: Yeah
Don: That's my baby
(1.0)
Don: How was school today?

6° Pomerantz et Fehr (2011) soulignent également la valeur de l'ordre épistémique dans la conversation. Les participants possèdent, feignent de posséder ou au contraire revendiquent de ne pas posséder de connaissances concernant l'action. « I don't know » peut avoir plusieurs usages selon les situations. Il peut être prononcé au premier degré, le locuteur manquant d'information concernant un sujet, mais il peut aussi servir à fuir un argument (Beach et Metzger, 1998).

Enfin il est important de ne pas oublier que l'analyse de conversation, sans ignorer les rapports de pouvoir entre les membres, ne cherche pas à expliquer les actions par ces rapports. L'analyse se situe en dessous des rapports de pouvoir définis a priori et au dessus de la part strictement linguistique de l'interaction (Sidnell, 2013, p. 86).

4.3.2.3 Les étapes de l'analyse de conversation

Selon Pomerantz et Fehr (2011), trois étapes de l'analyse des données se succèdent après la récolte et la transcription: (1) l'observation, (2) l'identification d'un

phénomène et enfin (3) la description d'une pratique, une modalité d'interaction propre au contexte et peut être plus universelle (Sidnell, 2013; Pomerantz et Fehr, 2011)

4.3.2.3.1 L'observation

Elle vise à mettre en exergue notre « understanding of the practices that people use and rely on when they interact, practices with which they make sense of their own and others' conduct and with which they can accomplish their actions and activities » (Pomerantz et Fehr, 2011, p. 172). À partir de ce principe de base, les interactions revêtent des contours différents selon les contextes et les actions à mener. On identifie les différentes séquences et actions à partir de nos données, en notant leurs ouvertures et fermetures.

Il s'agira alors de faire ressortir les signaux, les marqueurs récurrents, ce qui est le propre de la deuxième étape de l'analyse de conversation. En ce qui concerne notre projet, le chercheur pourra donc observer les marqueurs d'écoute de l'interlocuteur, relevant les signes d'acquiescement, les « mm » qu'émet, par exemple, la personne qui écoute. Le chercheur peut noter également dans quelle mesure l'interlocuteur rectifie ou reproduit les paroles du locuteur et comment ces rectifications ou reproductions traduisent ou non une écoute de sa part. Le chercheur peut aussi repérer les pauses qui correspondent à des signaux d'écoute, un moment de réflexion, avant de répondre au locuteur.

4.3.2.3.2 L'identification d'une action

Ici le chercheur se centre sur un extrait de la séquence qui lui paraît emblématique d'un certain phénomène. Il va d'abord décrire l'action qui s'y situe et ensuite observer comment se réalisent l'action et la manière dont elle prend sens par l'utilisation des modalités repérées (Pomerantz et Fehr, 2011). On fait le même exercice avec les

passerelles signalant les changements de sujets pour enfin étudier les manières dont les participants investissent leur rôle et relations dans le contexte étudié.

4.3.2.3.3 Description d'une pratique

A ce stade, le chercheur répète l'identification d'une action dans d'autres extraits de la séquence et procède à la même démarche, mais dans l'ensemble de la séquence. À un certain moment, un phénomène va faire surface sous forme de leitmotiv dans la séquence. On pourra élargir les constats sur l'ensemble de la séquence et peut-être inscrire dans un cadre plus universel les phénomènes découverts.

4.4 Méthodologie choisie

Les consultations publiques de la ville de Montréal se déroulent dans un cadre assez structuré, où la présence d'éléments audiovisuels est courante, et même incluse dans le processus. Les paroles sont systématiquement enregistrées, parfois également filmées. Les citoyens québécois ne sont donc pas a priori surpris par la présence de caméras, ce qui ne signifie pas qu'ils se sentent à l'aise. Le dispositif audio/vidéo ne dénature cependant pas la procédure officielle, vu qu'il en fait, en quelque sorte, partie.

Dans ces conditions j'ai choisi de faire une analyse qualitative de l'écoute en empruntant une approche d'inspiration ethnométhologique et plus particulièrement, l'analyse de conversation. Celle-ci ouvrira la voie à la discussion.

4.4.1 Présentation générale du type de terrain : une consultation publique

Le principe de la consultation publique telle que le définit l'Office de consultation publique de la ville de Montréal est de préparer le débat pour que les élus puissent, ensuite, « s'entendre » et décider. Avec la consultation publique, les propos en plus d'être entendus, sont retranscrits et organisés en un rapport.

Selon les mots de la présidente de la commission dans son discours d'ouverture de

session :

PDTE (...) les consultations de l'Office reposent sur le principe selon lequel les citoyens ont le droit d'être renseignés sur les projets susceptibles de modifier leur cadre de vie. Ils ont aussi le droit de faire valoir leur opinion dans le but d'éclairer, d'influencer les décisions des élus municipaux relativement à ces projets. (1; 12).

La consultation publique se découpe en moments d'écoute. Dans un premier temps, une séance d'information permet aux spécialistes et instigateurs d'un projet de présenter leurs points de vue. Il s'agit ici, pour les commissaires, de lire des informations proposées par ces spécialistes et instigateurs, d'écouter leur présentation orale, puis de permettre aux autres participants de leur poser des questions. Les commissaires écoutent les deux parties.

Deux semaines plus tard, tout individu ou toute association peut déposer un mémoire auprès de l'office de consultation publique de Montréal. Les commissaires vont, par la suite, lire tous les mémoires déposés. Ceux-ci constituent un second temps d'écoute, mais cette fois-ci par la lecture, une écoute qui s'incarnera dans les questions qu'elles adresseront lors d'une ou plusieurs séances de présentation orale de mémoire par les participants. Ici, les commissaires écouteront les participants qui ont déposé un mémoire écrit ou qui ont choisi de s'exprimer uniquement par l'oral. L'écoute se traduit également par une synthèse et une transcription écrite de ce que les commissaires ont relevé des performances et mémoires des participants.

La consultation publique opère ainsi comme une conversation décalée dans laquelle le locuteur émet ses propos dans un format écrit. Ces propos sont alors lus par les commissaires avant que les deux parties se retrouvent face-à-face afin que l'auteur des propos puisse les résumer en dix minutes. Il sera ensuite interrogé sur ces mêmes propos. Ce n'est donc ni une conversation, ni un interrogatoire, mais un mode d'échange hybride et décalé avec une place a priori prépondérante accordée à l'écoute.

Le contexte de la consultation est plus rigide qu'une conversation ou une discussion. Les échanges n'y sont, par exemple, pas systématiques. Un participant peut ainsi s'exprimer sans qu'aucune réponse ou interaction autre que « Merci, au prochain » ne lui soit adressée. Le silence lui-même (Corradi-Fiumara, 1990) peut servir de marqueur. La consultation publique constitue donc un cas particulier pour une analyse de conversation.

4.4.2 Collecte des données

La collecte des données en analyse de conversation se fait en deux temps : Il s'agit d'abord de recueillir les données en les enregistrant sous format audio (et parfois vidéo) et ensuite de retranscrire les interactions verbales par écrit, selon un protocole précis (Hepburn et Bolden, 2013).

4.4.2.1 Collecte et traitement des données.

L'analyse de conversation, telle que Sacks (1964) l'a conçue avec Gail Jefferson et Emanuel Schegloff, repose sur l'enregistrement audio de conversations. Depuis, d'autres chercheurs ont enrichi ce mode de collecte de données en réalisant des enregistrements d'images et de sons. Candy et Charles Goodwin, au début des années 70, ont ainsi filmé des repas de famille quotidiens, données qui ont été utilisées par la suite par Jefferson, Sacks et Schegloff pour la recherche (Mondana, 2013, p. 32). Avec l'évolution de la technologie, les moyens techniques se sont miniaturisés, rendant plus facile ce type de collecte de données. Il n'en reste pas moins que la présence non cachée d'une caméra peut évidemment modifier le comportement des sujets. On peut arguer cependant que la prolifération d'enregistrements au quotidien rend les individus moins surpris par ce type de procédé.

Dans le cadre de ma recherche, j'ai la chance d'avoir accès à des enregistrements audio et des transcriptions qui ont été effectués par l'office de consultation publique lui-

même. Par ailleurs, les instances de ce type sont couramment filmées, ce qui réduit, comme je le précisais plus haut, la surprise des participants confrontés à la présence de caméras. En ce qui concerne les choix de prise de vue, la séance a été enregistrée en double. Une caméra a ainsi été placée sur les participant qui prenaient la parole tandis qu'une seconde enregistrait les deux commissaires. Les deux caméras étaient placées sur des pieds à hauteur du visage des individus filmés. Les caméras étaient statiques, vu la nature du tournage.

Au montage, les deux images ont été placées côte à côte, offrant une simultanéité de vue entre les interlocuteurs. En effet, la prise de vue en caméra unique ne permettait pas d'avoir une vue de face des deux parties. Trois séquences (consécutives dans le temps), ont constitué les données 'brutes' de cette étude, à partir desquelles les transcriptions ont été effectuées. Lors des consultations publiques, une personne a été recrutée pour retranscrire les paroles émises. Cette transcription est disponible sur le site de l'OCPM, et a constitué une base pour la transcription que j'ai effectuée pour cette étude.

La pratique des transcriptions de données a été mise en place par Gail Jefferson, une ancienne étudiante de Harvey Sacks. Elle a élaboré un système de conventions permettant de signaler des dimensions de la conversation que les conventions habituelles de l'écriture ne peuvent normalement pas exprimer. De nombreuses informations sont ainsi rendues lisibles, telle que la durée des silences entre deux prises de parole, les chevauchements de paroles, jusqu'à l'inflexion des voix ou les sons non verbaux. Ces conventions de transcription donnent du relief aux données sans avoir besoin de nécessairement retourner aux enregistrements (Hepburn et Bolden, 2013).

4.4.2.3 Description du terrain

Dès les années 80, le gouvernement québécois a mis en place une branche du Ministère de l'environnement habilitée à faire des études et organiser des audiences publiques sur des questions environnementales, le BAPE. L'Office public de consultations de Montréal (OPCM), qui existe depuis 1996, en est un prolongement municipal. Il s'attèle aux questions d'urbanisme et d'environnement. C'est cet organisme qui orchestre la consultation publique sur le site de compostage de Montréal, consultation que je propose d'étudier pour ce projet de recherche.

La ville de Montréal est actuellement en train de mettre en place son système de compostage de matières organiques. Ce projet s'étale sur une dizaine d'années et certains centres sont déjà opérationnels, tandis que pour d'autres, les sites ne sont pas encore choisis ou le terrain est en cours d'acquisition. Dans certains cas, la mise en place du site est encore suspendue tant que les autres centres ne seront pas actifs. Si la problématique de la mise en place du réseau de compostage de la ville de Montréal se déploie sur plusieurs sites et s'étend sur une décennie, pour des raisons pratiques, la présente étude sera circonscrite à un site en particulier et ne concernera que cette installation.

La consultation publique sur laquelle cette étude porte concerne un terrain choisi dans une des communes de Montréal. Le terrain appartient à la ville et une simulation 3D du site a été élaborée. Lors d'une séance d'information, une équipe de la ville de Montréal, responsable du développement du projet, a présenté et détaillé les caractéristiques du centre de compostage de cette commune et sa pertinence dans l'ensemble du système de compostage en cours d'installation dans la métropole. Plus que la décision finale (le rapport de la commission, puis la décision du conseil municipal), c'est le processus de la consultation publique qui a fait l'objet de cette étude. J'ai donc basé mon travail sur le processus d'écoute des commissaires durant la consultation publique sur le site de compostage de cette commune dans l'agglomération de Montréal.

Nous pouvons a priori identifier plusieurs types d'acteurs dans cette consultation :

- 1) Une équipe de la mairie de Montréal, responsable de la conception et mise en place du système de recyclage de déchets biodégradables dans toute l'agglomération de Montréal. Ingénieurs, gestionnaires pour la plupart, ils forment une équipe de trois personnes officielles et trois autres assises dans la salle de consultation, et appelées à intervenir à la demande des personnes « sur scène ».
- 2) La présidente de la consultation et son bras droit, membres de l'office de consultation publique de la ville de Montréal.
- 3) Face à eux, les citoyens venus écouter, se renseigner et poser des questions.

En ce qui concerne la procédure des séances d'information et de consultation, il est à noter que le déroulé de la séance a été transcrit et est disponible sur le site de l'office de consultations publique de Montréal³. Comme prévu, la présidente a ouvert la séance et donné la parole aux experts. Après une pause lors de laquelle les individus qui souhaitaient parler publiquement ont dû s'inscrire sur une liste, le public a pu prendre la parole sur invitation de la présidente. La durée de leur intervention a été limitée à 10 minutes. Les spécialistes ont été désignés par la présidente, des spécialistes qui, à leur tour, en ont désigné d'autres lorsque plus de précisions techniques étaient requises.

Les séances de présentation des mémoires ont eu lieu trois semaines plus tard. Ici, les participants pouvaient relire leur mémoire ou, s'ils n'en n'avaient pas déposé, s'exprimer spontanément. Les commissaires pouvaient alors leur poser des questions, une fois la présentation terminée. Chacun avait droit à dix minutes de présentation et une

³ <http://ocpm.qc.ca>

période de questions de dix minutes. Les membres de l'équipe du projet avaient un droit de parole en fin de séance pour rectifier des informations qu'ils jugeaient erronées.

5. L'ANALYSE DES DONNÉES

Avant d'engager une analyse des données, quelques mots sur l'auditoire. Quels sont les oreilles et cerveaux impliqués dans le processus d'écoute de la consultation publique ? L'auditoire est pluriel et mouvant: officiellement les participants s'adressent à la commission. C'est elle et elle seule qui dirige les interactions, leur durée, leur ordre, etc. La commission est donc l'auditoire privilégié du participant, les individus présents dans la salle en forment un second, et enfin la sphère publique dans son ensemble un troisième, puisque les mémoires déposés et les paroles prononcées aux cours des séances sont rendues publiques au plus tard 48 heures après, par le biais du site internet de l'OCPM.

La perception du public de la salle comme auditoire fluctue selon les participants. Certains d'entre eux ne tiennent pas compte de la salle, d'autres s'en servent pour se faire écouter, ou appuyer leur propos. Physiquement, rien n'est mis en place pour développer une conscience du public pour le participant, puisque celui-ci est placé dos au public et face à la commission. Cette inégalité a son importance dans la mesure où, à l'inverse, la commission est face à la fois au participant et au reste de la salle. Il est intéressant de noter que la disposition de la salle est semblable à celle d'une salle de palais de justice, ce qui peut influencer la couleur des interactions.

Le public de la salle, évoqué par les commissaires, mue à tout instant en nombre. La présence aux consultations est ouverte à toute personne, mais il inclut cependant forcément le participant qui est « à la barre », ainsi que des membres du projet dont il est question. La présidente fait allusion à « tout le monde ».

5.1. Les marqueurs d'écoute

Je commencerai par observer les marqueurs d'écoute attentive, puis ceux de l'écoute engagée, pour terminer avec les marqueurs de non-écoute ou de mauvaise écoute. J'ai relevé, au niveau des marqueurs d'écoute, leur manifestation verbale, gestuelle ou les deux.

5.1.1 Les marqueurs d'écoute attentive

L'écoute attentive constitue le premier degré d'écoute en consultation publique. Il s'agit de marqueurs qui sont essentiellement gestuels et non verbaux. Les marqueurs d'écoute relevés dans cette consultation publique sont le regard, la lecture de documents, la prise de notes, les hochements de tête, les réactions émotives et les marqueurs de type reprise de paroles. Je les ai analysés dans cet ordre, avec une sophistication croissante de la manifestation de l'écoute, du simple geste corporel au message verbal.

5.1.1.1 Le plus immédiat des marqueurs est le **regard** de l'auditeur au locuteur.

Dans la situation présente, ce marqueur est recevable dans une moindre mesure. Les participants agrémentent presque tous leur intervention d'un outil Power Point qui amène les auditeurs à fixer du regard un écran plus que le locuteur. En conséquence, j'ouvre mon observation sur les regards des membres sur les écrans, ainsi que les locuteurs. Les commissaires sont équipées d'un écran placé devant elles, sur la trajectoire de leur regard vers le locuteur. J'ai donc relevé les moments où leur regard se pose ailleurs et qui sont notés parmi les marqueurs d'écoute pauvre (inattention), plus loin dans ce chapitre.

5.1.1.2 **La lecture des mémoires** ou des PowerPoint du locuteur simultanément à l'énonciation du discours

D'autres marqueurs d'écoute non-verbaux qui reviennent souvent sont la lecture des mémoires ou des PowerPoint du locuteur, une lecture simultanée à l'énonciation du discours. Ici la présidente semble suivre le cours du discours de la participante Josée tout en tournant les pages de son mémoire pendant que celle-ci le lit

JOSEE Ce qui a changé, c'est la deuxième page où (0.5) ((PDTE tourne la page devant elle, que l'on aperçoit surlignée en bleu)) je m'inquiète du fait que il n'y a pas à ce que j'ai entendu d'étude d'impact sur le bruit qui peut à large spectre toucher Sherbrooke Est. (2;936).

Ce marqueur témoigne d'un suivi de l'auditeur qui cherche à repérer les éléments de discours du locuteur.

Le texte écrit ou projeté (le PowerPoint) s'avère être un marqueur revendiqué par les auditrices dans cette situation. Elles vont jusqu'à faire comprendre que, sans support, elles n'entendent pas, ou plus aussi bien. Ainsi, la valeur du document écrit dans le suivi des discours est manifeste dans le cas suivant, où le participant n'a pas déposé de mémoire au préalable :

PDTE Merci beaucoup, Monsieur STAN, de votre présentation-. Euh (1.0) °As tu des questions° ?

COM Euh, non

PDTE Hm (.) j (.)

STAN (Hahahaha). Je ???? désolé

PDTE Non c'est (.) c'est c'est moi, vous parlez. Je pense que c'était très intéressant de vous entendre. C'est plus, c'est toujours difficile pour nous les commissaires quand on reçoit un euh, euh comment dire.. euh

STAN [live

PDTE [une présentation orale ou l'information sur place, parce que vous avez vu, on a eu l'occasion précédemment de lire les mémoires, on les analyse et même on en discute entre nous avec l'analyste avant de vous rencontrer.

STAN Je suis d'accord. C'est c'est [Je suis vraiment désolé,

PDTE [Alors, non non (.)

STAN [Ce n'est pas la façon de faire mais j'ai été un peu coincé dans le temps.

PDTE [Ce qui fait que ça nous, ça nous..surprend un peu, là-. (hhh) Bien. Je pense que je vais vous vous remercier puis euh (.) (1; 1595)

On peut supposer que les commissaires ne parviennent pas à écouter de manière aussi engagée sans les mémoires écrits déposés au préalable. L'écoute directe est peut-être trop immédiate pour leur permettre de formuler des questions de manière posée et précise. Préfèrent-elles s'abstenir de poser des questions que d'en poser qui ne soient pas ciblées, pertinentes ? De leur propre aveu, tout porte à croire que l'écoute est appauvrie par le manque de support écrit et/ou de temps de réflexion.

Ceci entraîne purement et simplement l'annulation de la séance de questions/réponses avec le participant. Certes, des marqueurs d'écoute sont identifiables pendant le discours de Stan, mais ceux-ci restent non-verbaux (la présidente dira deux fois « oui » ou « hmm » au cours de son discours, elle prend des notes). La capacité d'écoute est ici considérée comme inadéquate sans un mémoire lu au préalable et physiquement présent pendant le discours. L'expression de cette écoute supposée reste cantonnée à des marqueurs d'écoute attentive sans jamais accéder à des marqueurs d'écoute engagée et rend donc impossible l'investigation plus poussée que représente la période de questions/réponses entre le participant et la commission.

En ce qui concerne ces marqueurs d'écoute par le biais des documents écrits, une seconde remarque s'impose, en relation avec le marqueur précédent (le regard) cette fois. Les marqueurs d'écoute attentive liés au regard des auditeurs sur le participant et sur la lecture porte sur les écrans. Le regard de tous les membres flotte donc entre les participants et les écrans au cours des séances. Les écrans externalisent les propos du locuteur et se révèlent comme un dédoublement de l'émetteur de message. Le locuteur est désormais humain et machine. Il fait parler les « diapositives » quand il en a besoin et les laisse « meubler » l'écran, en paroles de fond, le reste du temps. Les auditeurs partagent ainsi leur attention entre le locuteur et son extension électronique, permettant au locuteur de mettre en exergue ses propos, et à l'auditeur d'approfondir sa compréhension des dires du locuteur.

L'écran constitue ainsi une sorte de prolongement du locuteur, mais un prolongement qui contribue activement à ce qui se déroule durant la présentation. La capacité communicationnelle des PowerPoint est maintes fois vantée par la présidente, et certains marqueurs d'écoute abonderaient dans son sens. Une participante, Marie, utilise le Power Point pour indiquer quelque chose sur une carte les lieux dont elle parle :

MARIE (...) *Donc là, vous avez le projet propo- qui avait été proposé. Donc, on voit euh, la connexion qui avait été faite par la rue François-Bricault euhm et puis qui partait vers le boulevard St-Jean-Baptiste à l'ouest (.) avec le l'implantation des différents bâtiments commerciaux toujours en lien avec le projet à l'ouest des (.) comme une phase 2 finalement avec le projet qui était à l'ouest pour Groupe Gabriel. (2; 485)*

Au premier mot souligné (proposé), les commissaires regardent attentivement l'écran et lèvent un sourcil (il s'agit d'un sujet qu'elles tentent de comprendre depuis un certain temps; elles ont du mal à identifier certains lieux). Au second mot souligné (Groupe Gabriel), elles froncent les sourcils et ne semblent pas comprendre. Plus tard, lors de la session questions-réponses avec Marie, elles vont tenter de revenir sur ces points

PDTE *Alors, merci de votre présentation. Je vous remercie aussi de nous avoir fourni euh une description un peu plus fine là du des projets à travers les schémas que vous nous avez présentés- parce que ce n'était pas du tout clair pour nous. (2; 516)*

Entre le premier extrait cité ici et le second, Marie a détaillé ses indications et resitué les lieux et les différents lots. Les commissaires comprennent enfin clairement la disposition et les délimitations des lots qui jouxtent le terrain où doit se construire le centre de traitement des déchets.

Au delà d'une typologie des marqueurs d'écoute, le cheminement des préoccupations des commissaires émerge quand on suit la trajectoire de ces marqueurs et des sujets auxquels ils se rapportent. En effet, au cours des deux soirées de consultation, on peut noter l'incompréhension des commissaires par rapport à la disposition géographique des terrains, qui deviendra plus claire de présentation en présentation.

5.1.1.3 Les marqueurs du type **prise de notes**

Il ne m'a pas été possible de lire ce que les commissaires notaient. Je relève donc le geste de prise de notes uniquement et non son contenu. Ceci me place du point de vue du locuteur ou des autres membres du public. La présidente de la commission prend des notes des propositions du participant (sa prise de note est marquée en gras dans le texte, on voit qu'elle suit la proposition de Stan, les deux fois):

STAN (...)mais c'est des choses qui seraient intéressantes à creuser davantage, surtout qu'on le sait, le deuxième centre de biométhanisation, il faudrait éventuellement inclure une partie de qu'est-ce qu'eux génèrent parce que juste au niveau résidentiel, on risque de- ça risque de ne pas être suffisant. Y en a, la position officielle à la Ville de Montréal, le fameux biométhane qui risque de représenter peut-être 20 à 25 % euh, de notre propre consommation de gaz naturel-, euh, bon la solution un peu la plus simple, c'est dans le fond d'envoyer ça à Gaz Métro et de nous créditer notre propre facture. Par contre-, d'un point de vue, je crois, >environnemental, d'un point de vue pédagogique, je crois qu'il serait très intéressant de boucler la boucle.. (...) (1; 1471)

La prise de notes semble d'autant plus importante dans ce cas que le participant n'a pas fait parvenir de mémoire au préalable. La prise de notes devient ainsi l'unique repère disponible aux commissaires.

Elles pourront par la suite, revenir sur le discours du participant via les transcriptions, et avec leurs notes à l'appui. Les notes écrites pendant la livraison du discours permettront de faire un premier tri dans la transcription, et sont donc des repères importants pour les commissaires dans la constitution de leur rapport. La qualité de la livraison du discours est d'autant plus importante pour les auditeurs privés de support matériel pour suivre les propos du locuteur. La qualité de l'énonciation d'un discours met en relief des éléments qui n'apparaissent pas à la lecture des mémoires ou transcriptions. La clarté de l'élocution, le débit de paroles, l'inflexion de la voix et sa manière de marquer certains mots plus que d'autres prennent une place centrale.

L'auditeur ne peut pas compenser un manque d'intelligibilité par un regard sur le texte. Ceci ressort en particulier quand on écoute les mots de Marc qui prononce son discours d'une voix monocorde, lisant péniblement un texte écrit. Je reviendrai là-dessus plus loin lors de l'analyse des sollicitations à l'écoute. De manière générale, la prise de notes ne constitue pas une marque d'écoute infaillible, à moins de pouvoir lire ce que l'auditeur écrit. On peut toutefois supposer que, dans ce cadre, il s'agit d'écrits liés au sujet en cours.

5.1.1.4 Les hochements de tête

Ceux-ci constituent des marqueurs d'écoute les plus courants après le regard. Ils sont produits essentiellement par les commissaires, qui y ont recours surtout pendant les discours. En analysant plus loin, on peut constater que ce marqueur d'attention est prégnant de deux significations possibles et non exclusives. Prenons le cas suivant où la commissaire hoche la tête aux paroles du participant Luc (elle hoche là où c'est souligné).

LUC : *(...) c'est là ((il tend les bras)) 75 mètres de ma porte, le centre de compostage est là. Puis ce n'est pas un bureau, c'est- la fermentation est là. ((il agite les bras en l'air, brassant de l'air)). Ça fait que je crois que je suis en droit de de de demander d'essayer de trouver une solution alternative ailleurs (1; 630).*

Le hochement de tête peut être interprété comme un encouragement de l'auditeur envers le locuteur à poursuivre son discours, mais il peut aussi constituer une manifestation d'approbation du contenu de ce que livre le discours. C'est une manifestation d'intérêt pour le fond ou bien pour l'acte que produit le locuteur (ou bien les deux à la fois). En observant les paroles prononcées lors du hochement de tête de la commissaire dans cette situation, on constate donc que celle-ci peut hocher pour l'inciter à poursuivre son discours autant que par accord avec les paroles qu'il énonce.

En somme, le hochement de tête est une marque de suivi et/ou une marque de validation de propos énoncés, mais dans les deux cas, on notera que c'est une marque d'écoute.

5.1.1.5 Réactions émotives

Parmi les marqueurs d'écoute gestuels relevés se trouvent quelques exemples témoignant d'une réaction plus émotive, telle que la surprise par exemple. Ici, la présidente de la commission écarquille les yeux :

STAN: *Et il faut savoir que les camions à ordures régulières(.) consomment énormément.=On parle de pratiquement 80 litres de diesel au 100 kilomètres (1; 1484)*

L'étonnement se lit sur le visage de la présidente, visiblement surprise par les propos de Stan. Ce marqueur est spontané, et pas forcément dirigé vers le locuteur, dans ce cas précis en tous cas. La présidente ne cherche pas nécessairement à faire savoir qu'elle est surprise, et pourtant son haussement de sourcils peut être relevé par un locuteur attentif et mobilisé pour l'assurer de l'écoute de son discours. Ailleurs, j'ai noté des occurrences de réactions de colère, d'impatience ou d'humour.

5.1.1.6 L'imposition d'écoute

Bien que plus subjectif, un dernier marqueur d'écoute non verbal est à noter, soit celui que manifeste l'auditeur quand on lui **impose l'écoute**. Cette situation est particulièrement sensible ici dans la mesure où le rôle des commissaires est précisément d'écouter. Tandis que la plupart des intervenants sont, comme on le verra plus loin, sensibles à l'effort que suppose cette démarche, certains donnent l'air d'imposer leur discours et l'auditeur se trouve alors dans une situation a priori contradictoire et inconfortable. La générosité, le renoncement et la retenue qu'implique l'écoute (Corradi - Fiumara, 1990) semble ici bafouée: le locuteur déclare ouvertement ne pas se préoccuper de l'effort qui est requis des auditeurs. Il commet un affront aux règles tacites des membres, tout en ayant l'impression d'en subir un lui même.

MARC : *C'est la première fois que je me présente à l'OCPM et puis je me fais dire de de me dépêcher. Je m'excuse mais j'irai jusqu'au bout de mon mémoire. (1; 195)*

En conséquence, la présidente semble être ici implicitement accusée d'écouter « du bout de l'oreille ». On la voit alors se mordre et se pincer les lèvres, regardant le locuteur de trois quarts, pendant que le locuteur égrène ses doléances. C'est le seul marqueur d'écoute « forcée » de cette ampleur dans les données, sa particularité pousse à le placer dans une catégorie qui lui est propre. Il exprime un message bien précis auquel l'auditeur et les autres membres présents ne semblent pas pouvoir échapper.

Écouter dans ces conditions requiert ce que certains ont nommé une écoute courageuse, où l'auditeur surmonte notamment le désagrément de paroles de reproche à son encontre, ou/et le refus du locuteur de se plier aux règles de l'interaction (ici, la limite de dix minutes de paroles, normalement imposée à chacun des intervenants). L'auditeur transcende en quelque sorte un mouvement instinctif de repli ou d'indignation face à l'irrespect du locuteur pour sa condition d'auditeur (Bickford, 1996). La trajectoire des interactions s'en trouve affectée, comme nous le verrons plus loin. On peut surtout retenir ici que *l'écoute est une ressource qui se négocie*.

5.1.1.7 Marqueurs de type répétitif ou de **reprise**.

Certains marqueurs d'écoute qui se manifestent par la parole restent cependant dans la catégorie des marqueurs d'écoute attentive. Il s'agit de marqueurs que nous pourrions qualifier de type répétitif ou de reprise:

PAUL (...) *tient compte de ce qui existe autour*
PDTE *autour* (1; 1777)

La seule personne qui produit ce type de marqueur est la présidente de la commission. Dans ce cas, elle réitère à l'identique les derniers mots du locuteur, tel un bégayement. La présidente y a recours une dizaine de fois face aux treize interlocuteurs. Ce marqueur partage avec le marqueur de hochement de tête la fonction de témoin, suivi ou preuve d'écoute des paroles énoncées, avec une impression d'alignement de l'auditeur vis-à-vis du locuteur. On voit mal un auditeur répéter les paroles d'un locuteur avançant des propos qui lui sembleraient faux, sans y marquer, verbalement, une interrogation. On peut donc y sentir une approbation implicite.

Outre cette forme d'écoute « reprise » bégayante, la présidente renvoie au locuteur d'autres marqueurs très semblables qui, cette fois par contre, traduisent une écoute plus engagée. Dans de tels cas, la réponse est plus créative et semble provenir d'un

raisonnement ou exprimer le prolongement d'une pensée du locuteur. Je les expliciterai dans la prochaine section.

Avant de passer aux marqueurs d'écoute engagée, il est important de noter que les marqueurs d'écoute attentive sont souvent couplés à des sollicitations d'écoute dont le but est d'engager l'attention (quand la sollicitation est réussie). Les commentaires sur ces couplages marqueur/sollicitation seront développés dans la troisième section de l'analyse, ainsi que dans la partie « Discussion » de cette étude.

5.1.2 Les marqueurs d'écoute engagée

Les marqueurs d'écoute engagée se manifestent par une réaction verbale de l'auditeur. Le degré d'implication de l'auditeur s'exprime, en effet, au minimum par un mot, le plus souvent par une question, une remarque, voire une série de questions et remarques. L'observation des données fait ressortir trois types d'engagement auxquels les membres ont recours selon leurs besoins et intentions. Cette écoute est engagée dans la mesure où l'auditeur, par ces marqueurs, va indiquer soit sa compréhension (et maîtrise) des informations qui lui sont transmises, soit justement son manque de compréhension. Dans ce cas, sa réaction invitera le locuteur à répondre à cette incompréhension. L'écoute n'est plus un simple témoignage et encouragement du locuteur à poursuivre son discours : l'engagement de l'auditeur engage à son tour le locuteur.

5.1.2.1 Marqueur d'écoute manifestant un soutien et/ou à fonction utilitaire

À la jonction entre les marqueurs d'écoute attentive et engagée, j'ai évoqué les marqueurs d'écoute de type répétitif ou de reprise. L'auditeur y répète le dernier mot du locuteur. Dans l'écoute engagée, la présidente, unique pratiquante de ce type d'interaction, en introduit une version plus engagée. Cette fois, elle va interpréter les paroles de l'interlocuteur.

- SIMON** *Le milieu est en train de se consolider, la pétrochimie n'est pas morte, puis encore là, les gens ont dans l'esprit que le pétrole, c'est uniquement la pompe à essence. C'est beaucoup plus que ça. Tout ce qu'on a autour de nous (.).*
- PDTE** *°Le plastique, oui.° (2 ;296)*

La présidente de la commission a écouté et interprété les propos du participant et exprime ce qu'elle en comprend.

Elle donne un exemple de ce à quoi peut servir le pétrole, au delà de sa fonction la plus connue comme carburant pour le transport. Elle cite un dérivé du pétrole qui exemplifie ce que le locuteur a voulu dire en disant « *Tout ce qu'on a autour de nous...* », à savoir, par exemple, le plastique. Dans ce cas et dans quelques autres que j'ai répertoriés, elle parle souvent à mi-voix, ne pouvant donc pas être entendue de tous. L'intention n'est pas d'interrompre, elle s'exprime 'sotto voce' et rapidement, le rythme de la conversation restant ainsi non perturbé. C'est un type d'interjection où la qualité exclamative est transformée en explicative. Elle facilite le discours servant simultanément de preuve d'écoute (et réflexion). La présidente est clairement ici dans une posture de co-construction factuelle (ponctuelle), elle enrichit les propos du locuteur.

À d'autres moments, l'intervention revêt un caractère anticipatif.

- JOSÉE** *(...) qu'il y ait une petite craque dans la rue ou qu'il y ait des nids de poule dans la rue qui sont les seuls=*
- PDTE** *=Les seuls facteurs.*
- JOSÉE** *Les seuls facteurs. On a affaire à des immenses camions avec des freins Jacob, avec des moteurs qui forcent. (2; 1080)*

Dans ce cas, on peut lire cette interaction comme une marque de co-construction de la narration (Bavelas & al, 2000). La présidente, sans s'aligner, propose un terme précis qui entre dans le vocabulaire du contexte. La participante adopte alors mécaniquement les termes proposés. Elle assimile donc la proposition de la présidente et poursuit son discours avec le sentiment d'avoir été écoutée et comprise dans ce qu'elle voulait dire. Elle a reçu un soutien officiel dans sa démarche.

Dans cette catégorie de marqueur d'écoute engagée, je noterai les marqueurs d'écoute indirecte. Il s'agit d'instances où le locuteur invoque une écoute antérieure qu'il intègre à son discours présent pour légitimer ces propos. Il est important de noter ici qu'il s'agit d'une hybridation de marqueur d'écoute et de sollicitation à l'écoute. En voici un exemple

SIMON (...) Alors, c'est pour ça que normalement, moi, pour un, je trouve que (.) surtout avec le témoignage de monsieur LUC, que je connais très bien parce que j'ai été maire de Pointe-aux-Trembles, quand il vous parle des générations des LUC qui ont fait de l'alimentation, c'est sûr que quand vous regardez, quand il veut exiger, puis moi je pense dans mon expérience légale qu'il aurait raison de demander une injonction à la Cour supérieure contre ce projet-là, tous les coûts que ça va pouvoir entraîner de contestation, tout le coût social de se retrouver encore la tête entre les deux jambes en disant «Encore la poubelle», puis ci, puis ça, euh, la Ville de Montréal-Est, surtout avec l'appui de l'industrie qui est majoritairement présente là, la chaire de recherche, si évidemment votre recommandation, c'était de la faire avec le centre de prétraitement, le centre de compostage, nonobstant les coûts demandés pour l'entreprise, -le propriétaire d'un terrain X à côté, ce serait beaucoup plus cohérent et logique d'après moi de mettre tout ça ensemble dans le même coin et là, ça appuierait (.) Puis travailler aussi avec (2; 326)

Le participant Simon rappelle le témoignage de Luc la veille, ainsi que le rapport écrit par la présidente elle-même lors d'une précédente consultation (« votre recommandation ») pour proposer une manière de gérer le projet de compostage. Il conseille d'impliquer toutes les parties dans la concertation. Il a écouté Luc et lu le rapport et le produit de son écoute se manifeste par une sollicitation à l'écoute. Je développerai sur les sollicitations à l'écoute dans la prochaine partie. Ce qui est intéressant à noter d'ores et déjà, c'est la *fonction utilitaire* que peut revêtir l'écoute. Simon « recycle » utilement son écoute (et même son entendement).

5.1.2.2 Les marqueurs d'écoute engagée de type dirigé et maïeutique: écouter pour faire dire.

Jusqu'à présent, nous avons répertorié des marqueurs d'écoute qui sont soit gestuels, soit faiblement verbaux (quelques paroles au plus, si on ne considère pas l'écoute

indirecte). A partir de ce stade, les marqueurs d'écoute se retrouvent au coeur des conversations, en sont parfois les instigateurs et sont donc éminemment verbaux. J'ai noté deux sous-types de marqueurs : le marqueur d'écoute engagée de type dirigée (MEED) et celui d'écoute engagée de type maïeutique (MEEM).

a- Marqueurs d'écoute engagée de type dirigée (MEED)

On retrouve les MEED dans les sections question/réponse des séances lorsque les auditrices cherchent à faire dire ou avouer quelque chose.

PDTE *Euh, moi, j'aurais une question concernant entre autres (1.5) le règlement quatre-vingt dix que vous avez évoqué dans votre présentation ↓. Vous di- vous indiquez entre autres que euh (0.5) dans (.) l'Est de l'île(.) euh, de Montréal, ehm (.) les euh, eum, les agents polluants, euh, l'air ambiant est de quatorze à quinze fois euh, plus contaminé, >si on tient compte de l'accumulation des rejets de toutes les industries euh, de l'ouest<. Est-ce que cette information-là, euh, vo:::us avez en tête la, sa sa source?*

MARC *Ben, la source, je ne peux pas dire le nom=*

PDTE *=Oui.*

MARC *Mais c'est un ingénieur, euh qui a pris sa retraite (0.5) aujourd'hui (0.5) qui qui m'a dit ça. Bien sûr, ce n'est pas publicisé=.*

PDTE *=Non ((elle hoche la tête en regardant ses feuilles)).*

MARC *Euh, du Service de l'environnement, euh, de (.) la CMM ou qui est sur la rue euh, Jarry puis euh (.) ((faisant des gestes de direction avec ses mains))*

PDTE *Ok*

MARC *S::aint-Denis, je pense.*

PDTE *Parfait:h h h h h. (1; 305)*

Les commissaires re-contextualisent systématiquement les questions qu'elles posent. Ici elle reprend l'idée de Marc (elle cite parfois les phrases du mémoire du participant), elle veut connaître le nom de l'auteur par lequel Marc a mentionné des chiffres alarmants. La source des paroles citées se révèle être de moins en moins fiable. À chaque prise de parole, la crédibilité de la source s'effondre un peu plus, tandis que la présidente ne fait vraiment qu'écouter et marquer son écoute par des « Oui » « Ok ».

De son côté, Marc passe de « je ne peux pas citer son nom » en tentant de se rattraper en faisant appel à l'autorité de la profession de ladite source « ingénieur », puis altère à nouveau sa crédibilité en rajoutant que sa source a pris sa retraite et que les propos

n'étaient pas « publicisés ». Autrement dit, il aurait glané ses informations auprès d'un ingénieur à la retraite et ce de manière informelle. Une dernière tentative de réhabilitation de l'autorité de sa source a l'effet inverse quand Marc tente de donner l'adresse du lieu de travail dudit retraité, en terminant par un « je pense » qui semble achever le peu de crédibilité qui lui restait.

La présidente ponctue la justification de Marc par un « Parfait », suivi d'un soupir. Elle ne dit que trois mots et écoute le participant lui dévoiler la faiblesse de sa source. En somme, ce qu'elle semble chercher à comprendre depuis le début, c'est la validité de la source et si elle doit se donner la peine d'écouter et retenir les informations citées par Marc, le tout sous couvert d'une question anodine « *Est-ce que cette information-là, euh, vous avez en tête la, sa source?* »

C'est à travers ce type de marqueurs que transparait, me semble-t-il, au moins une des finalités de l'écoute de la présidente. Elle cherche à recueillir des informations susceptibles d'être consignées dans le rapport qu'elle doit écrire. Son écoute est un processus de sélection, de tri. Elle ne juge pas les participants, mais la validité de leurs propos. Elle cherche à déterminer si leurs discours sont recevables, au sens propre du terme. Elle écoute les propos de l'autre concernant le sujet du jour et non l'autre dans sa dimension ontologique. L'écoute en consultation publique diffère de celle du psychologue, instituteur ou ami par exemple. Elle convoque certains aspects de l'écoute tout en engommant d'autres.

La présidente a sans doute constaté au préalable que la source était absente du document et sonde donc par une brève question, posée et presque anodine. Même si on sent qu'elle sait ce qu'elle cherche, elle laisse dérouler la réponse et semble écouter attentivement. Ce type d'écoute dirigée a des résonances d'interrogatoire judiciaire plus que de consultation publique. Il est intéressant de remarquer que la commissaire lui a posé

une question pratiquement identique juste avant celle de la présidente. La dernière question qui sera posée à Marc est une question de type interprétatif, mais il est visiblement déstabilisé, comprend mal la question et répond maladroitement (voir plus loin dans l'écoute pauvre).

PDTE *Mais êtes vous*

MARC [(XXXX)]

PDTE *Vous n'iriez pas recommander qu'on continue l'enfouissement, euh, pour ce type de déchets-là?*

MARC *Non. Il faudra faire une réflexion là-dessus.=*

PDTE *=Ouais=*

MARC *=Je suis contre l'enfouissement=*

PDTE *=Hm hem*

MARC *Et puis euh, c'est ça, vous parliez aussi, euh des morceaux de verre qui seraient mélangés*

PDTE *Non, je p-je parlais des déchets verts, des résidus verts,*

MARC *=Ah! Les résidus verts, [oui*

PDTE *[oui oui, je m'excuse*

MARC *Ça, les résidus verts, il n'y a pas de problème pour les composter. Mais ce que vous me dites au sujet des viandes et tout ça, c'est minime à comparer, euh, du total de, de, matières organiques*

PDTE *ouais*

MARC *putrescibles.*

PDTE *(1.0) Est ce qu'il y a d'autres questions ? (1; 354)*

Marc est incapable de fournir une réponse, il a accumulé un nombre d'interactions troublantes (interruption et refus d'écouter ce que la présidente lui demande, incapacité de fournir des sources des personnes qu'il cite, malentendus, agressivité dans son ton). Il refuse d'écouter de tendre l'oreille, encore et encore et s'en retrouve déstabilisé. Il fini par « s'auto-silencer ».

b- Marqueurs d'écoute engagée de type Maïeutique (MEEM).

Avec les MEEM, l'écoute se fait de manière construite, sans que l'auditeur ne sache précisément ce qu'il cherche. Il va aider le locuteur à « accoucher » d'une idée, sachant seulement que celui-ci en a une, mais ne l'a pas verbalisée lors du discours. Avec le MEED en revanche, l'auditeur va chercher une information ou une précision, comme nous venons de le voir. Dans le cas de la MEEM, l'auditeur constate que le locuteur a quelque chose à dire (et dont le locuteur n'est pas forcément conscient) et va l'aider à présenter son propos.

1 **PDTE** *Oui, euh, j'ai j'aimerais vous entendre davantage sur euh, votre première recommandation*
2 *concernant le site unique dans l'Est. Cette question-là, je ne sais pas si c'est vous-même,*
3 *euh, ou un autre participant qui l'avait euh, qui l'avait soulevée lors euh, de la*
4 *présentation [du projet (.)]*

5 **JEAN** *[C'est moi.]*

6 **PDTE** *C'est vous-même qui l'avez présentée. Je pense qu'on vous avait donné::: comme argument*
7 *la difficulté d:::e de trouver de la place euh, [sur le site actuel.]*

8 **JEAN** *[J'ai bien relu, j'ai bien lue la*

9 **PDTE** *Oui,*

10 **JEAN** *la réponse*

11 **PRES** *Oui,*

12 **JEAN** *Qu'on m'a faite parce qu'elle est sur votre site..*

13 **PDTE** *Oui, oui.*

14 **JEAN** *Et la réponse dit : « C'est parce qu'il n'y a pas assez de place. On a bien voulu, on a bien*
15 *essayé »*

16 **PDTE** *Oui*

17 **JEAN** *il n'y a pas assez de place sur le site de la Carrière Demix.*

18 **PDTE** *mais vous=*

19 **JEAN** *=On ne me dit pas, puis je n'ai pas eu le réflexe de demander oui, mais vous ne pouvez pas*
20 *aller à côté sur un autre terrain? Je n'ai pas eu le réflexe de poser la question mais la*
21 *réponse, c'est « On est propriétaire de Demix »*

22 **PDTE** *Ouais*

23 **JEAN** *La Ville de Montréal est propriétaire de Demix et sur ce terrain dont nous sommes les*
24 *propriétaires, il n'y a pas assez de place. » Le lendemain, j'ai été voir, puis là, j'ai vu les*
25 *grosses pancartes À vendre juste à côté, puis en arrière, puis là, je me suis dit*
26 *probablement (.). Puis là, tout à coup, je me suis rendu compte que j'étais dans Montréal-*
27 *Est, alors je me suis dit peut-être que là, il y a une influence de juridiction, euh, qu'ils ne*
28 *veulent pas (.). euh, Parce qu'en toute logique, -puis le le fonctionnaire me l'a dit-, en toute*
29 *logique, ça serait normal qu'on qu'on qu'on composte la la la le digestat sur place. Ça*
30 *serait normal, ça serait moins cher.*

31 **PDTE** *Oui.*

32 **JEAN** *Alors je ne sais pas, l:::a. Moi, il m'a donné cette réponse-là : « On n'a pas de place. » C'est*
33 *vrai, s'il ((il rit)) a dit qu'il n'y avait pas de place, il n'y avait pas de place, je le crois.*
34 *Mais je me dis pourquoi pas à côté, là? .*

35 **PDTE** *Ok, Ça, c'est le sens de votre (.). – c'est le fait, ça expl- ((elle se met la main devant la*
36 *bouche)) Excusez-moi. Ça explique que vous reveniez à la charge là-dessus mais en disant:*
37 *« regardez à côté si, dans le périmètre actuel, il n'y a pas [suffisamment de place] ».*

38 **JEAN** *[Écoutez, je n'ai pas apporté les*
39 *photos, mais il y a des grosses, grosses pancartes « À vendre » à côté. Euhmm, mais moi, je*
40 *ne vends pas des terrains, je veux dire*
41 *((Rires dans la salle))*

42 **JEAN** *C'est juste que ch- que je trouve qu'il n'y a pas beaucoup de justification d'en faire un à*
43 *1.4 kilomètre à côté. Il n'y a pas beaucoup de justification. Ça va entraîner un peu plus de*
44 *transport, ça va faire des délais à faire des transports. Euh, a la rigueur, qu'ils mettent un*
45 *un convoyeur entre les deux, comme dans les mines, pour transporter.*

46 **PDTE** *Ça va (1; 1071)*

Ici, la présidente connaît l'historique de la situation décrite parce que le participant Jean avait posé une question en séance d'information. Elle demande à Jean d'élaborer sur sa première recommandation, comprenant que Jean a mené son enquête entre la séance

d'information et la remise de son mémoire. Elle dirige la question dès le départ en associant la recommandation que fait Jean dans son mémoire et la question posée pendant la séance d'information. Elle lie les deux données et les présente à son interlocuteur. Par la suite, elle ne prononcera pratiquement que des mots marqueurs d'écoute engagée, encourageant Jean à poursuivre sa narration.

Ses prises de parole se résument ainsi à une succession de « Oui » balisant le discours son interlocuteur. Ici, contrairement au MEED, l'auditeur n'a pas de conception de la réponse finale. Dans le cas du MEED, l'auditeur prépare le terrain pour accueillir un nom, une adresse, une réponse précise. Dans ce cas, la présidente a réussi à faire « accoucher » Jean de ses doutes sur la transparence des procédures de la ville. La salle qui écoute dans le sillage de la présidente, accueille cet aveu en riant (ligne 37) avant que Jean ne finisse par énoncer clairement le non sens de la démarche de la ville.

Une fois que l'auditrice obtient ce qu'elle cherche, elle clôt la question par un « Ça va » (ligne 42). L'écoute ici est ouverte, avec un auditeur principal et des auditeurs auxiliaires qui participent à l'énonciation du récit en soutenant le locuteur. On observe un double niveau d'écoute, attentive chez les uns (le public) et engagée dans un processus précis (maïeutique) chez les autres (commission), tel un orchestre en creux, avec un chef d'écoute qui dirige le locuteur et la chorale derrière qui suit la situation.

5.1.2.3 Marqueurs d'écoute engagée de type interprétatif (MEEI)

Un dernier marqueur d'écoute est celui de type interprétatif. Dans cette configuration d'écoute, le locuteur est invité à exprimer son point de vue, sa vision, son avis. L'auditeur, initiateur de la discussion est alors présenté avec des idées dont il écoute le développement. L'auditeur initie et offre son attention engagée à l'autre. Le locuteur est dans une assurance d'écoute. Cette fois, on sollicite son point de vue. Ce n'est plus lui qui réclame la parole.

Dans l'exemple suivant, la présidente a écouté deux participants et remarqué la disparité de leurs points de vue sur une même question, elle questionne le participant sur cette dissonance (2; 766)

***PDTE** Merci, Monsieur PIERRE de votre présentation, et de votre PowerPoint aussi qui a facilité la présentation (.). Moi, j'aurais un:::e première question en relation avec, euh votr:::e position de- qui favorise la la gestion publique de du de d'un futur centre de compostage ↑ euh, bon, vous étiez à la la première rencontre où la Ville entre autres a indiqué a- son intention de confier euh, la construction, l'opération et l'entretien à une entreprise privée pendant une période de sept ans d'exploitation ↑, possiblement – puis je mets ça en relation avec l'intervention de la personne de monsieur LUC qui vous a précédé – pour responsabiliser d'une certaine façon les le constructeur en le rendant responsable de l'opération puis de l'entretien qui suivraient. :hhh Et ce qui permettrait au bout, à terme, au terme de sept ans, à la Ville de décider s'il y avait lieu de renouveler le contrat ou si, euh, la la gestion était telle que ça demandait que ça soit la la Ville ou l'agl-la l'agglomération qui, euh, prenn:::e la chose en main comme c'est le cas en ce moment, pour, au Complexe environnemental Saint-Michel, =J'aimerais vous entendre sur cette question-là ↑= parce qu'il y a un enjeu que la Ville a a a soulevé en tout cas dans sa présentation :hhh concernant entre autres la la responsabilisation des euh, des constructeurs. (1; 766)*

Cette question reprend les points de vue des participants et séances d'information antérieures. C'est une synthèse d'écoutes qui va en produire une nouvelle. La question est alambiquée, ce qui trouble Pierre. Il ne peut apprécier toute la liberté de réponse que lui offre la présidente tant la question est lourdement formulée, mais l'intention d'écoute de la présidente est claire et sans conditions (à part le temps).

Bien plus que dans les cas MEEM, le locuteur est invité à donner son interprétation personnelle d'une situation, d'argumenter selon son point de vue. Les commissaires lui indiquent le sujet et le participant a la liberté (ou le devoir) de donner son avis, le fruit de sa réflexion. Dans le contexte de la consultation publique il s'agit du marqueur d'écoute le plus « généreux ». Les auditeurs offrent leur attention et réflexion aux arguments que le locuteur émet. Elle s'apparente au concept de l'écoute interprétative de Stewart (1983) sans en posséder nécessairement toutes les caractéristiques ontologiques.

5.1.3 Les marqueurs d'écoute pauvre et de non-écoute

À l'autre bout du spectre de l'écoute, les données recueillies révèlent des instances d'écoute défaillante, pauvre et parfois même de non-écoute dans la consultation.

5.1.3.1-Écoute pauvre

Les manifestations évidentes de non-écoute sont rares et difficilement classables comme tel. En revanche, l'éventail d'écoute pauvre est varié et porteur de sens. Si Lipari fait l'apologie du malentendu ou quiproquo (2014), je n'ai pas trouvé d'occurrence positive de ce type de marqueur d'écoute. L'inattention, le chevauchement de paroles et la mauvaise compréhension viennent compléter le registre de l'écoute pauvre, constatée dans les données. Ces manifestations peuvent être la cause ou/et la conséquence de l'écoute pauvre, comme nous le verrons.

a- Le *quiproquo*

Les instances de malentendus ou *quiproquo* sont rares, et pas systématiquement problématiques. Dans le cas relevé, le malentendu est sans portée, et rapidement rétabli, comme les analystes de la conversation l'ont souvent noté (Schegloff, 1977, 1988, 1992). Lipari (2014) vante les bienfaits des malentendus et le potentiel créatif qu'ils peuvent générer. Le *quiproquo* n'aboutit pas à beaucoup plus que de troubler le participant, et le déposséder encore plus de ses capacités d'interaction et de la volonté des autres de l'écouter.

- 1
2 **PDTE** *hhh, mais euh, jvous, euh, justement sur cette question-là, je vous poserais la question, euh,*
3 *dans les centres de compostage, euh, on y retrouve entre autres bon les, ceux qu'on trouve*
4 *dans les quartiers ou dans les arrondissements (0.5), euh, les **débris verts, les déchets verts,***
5 *les déchets :hh organiques qui sont assimilables, :hh mais je pense entre autres à à toute*
6 *une série de déchets, euh qu'il serait difficile de de trouver en dans des centres de*
7 *compostage à cause des odeurs, euh, nauséabondes qui en résulteraient.= Qu'est-ce que*
8 *vous en feriez de ces déchets-là?=Je pense entre autres à :hh la nourriture comme la*
9 *viande, des choses comme ça ou :hh certains éléments souillés qu'on ne peut pas mettre en*
10 *compostage.*
11 *(2.0)*
12 **MARC** *Ben, moi, je pense que ça serait, euh, un petit pourcentage, euh, de de déchets à ce niveau-*
13 *là. Mais le plus grand, le plus grand, euh, pourcentage, c'est des, c'est des z- c'est des*
14 *matières organiques qu'on peut composter. Mais, c'est un tout petit pourcentage.*
15 **PDTE** *Mais êtes vous*

16 **MARC** ((inaudible))
 17 **PDTE** Vous n'iriez pas recommander qu'on continue l'enfouissement, euh, pour ce type de
 18 déchets-là? .
 19 **MARC** Non. Il faudra faire une réflexion là-dessus.=
 20 **PDTE** =Ouais=
 21 **MARC** =Je suis contre l'enfouissement=
 22 **PDTE** =hmhem
 23 **MARC** Et puis euh, c'est ça, vous parliez aussi, euh **des morceaux de verre** qui seraient mélangés (
 24 **PDTE** Non, je p-je parlais des déchets verts, des résidus verts=
 25 **MARC** =Ah! Les résidus verts, [oui
 26 **PDTE** [Oui oui, je m'excuse
 27 **MARC** Ça, les résidus verts, il n'y a pas de problème pour les composter. Mais ce que vous me
 28 dites au sujet des viandes et tout ça, c'est minime à comparer, euh, du total de, de, matières
 29 organiques

En ligne 3, la présidente pose sa question qui comporte le terme « déchets verts », un terme que Marc ressort à la ligne 19 sous la forme de « morceaux de verre ». Ce n'est qu'à la ligne 20 que le sens premier est rétabli. Le malentendu ne fait que ralentir le processus et appauvrir la réflexion qui est déjà difficile à ce stade avec ce participant. Nous assistons, dans cet extrait, à un dialogue décalé. La technique habituelle de la commission qui lance une question pour écouter la réponse, en la rythmant de « Oui » ne fonctionne pas et sans doute à cause du malentendu initial. Marc ne comprend pas ce qu'il doit répondre et la présidente tente de poursuivre en reposant une question avec négation aux lignes 12-14, tentant d'arriver à sa réponse par un autre biais. Le malentendu entraîne l'ouverture de nouvelles voies, mais, dans ce cas, sans aucune retombée intéressante à noter, et teste la patience des auditeurs.

b- le chevauchement

Le chevauchement dans les dialogues informels est courant. Dans le contexte de cette étude cependant, il se fait entre individus qui ne connaissent ni la pensée ni les habitudes, tournures de phrases, ou inflexions de leur interlocuteur. Ils sont plus tendus que lors d'une conversation informelle, leur occurrence ayant lieu devant un public plus ou moins important, plus ou moins intéressé et acquis a priori à leur cause. Dans ces conditions, la perte d'informations verbales peut entraîner des situations a priori néfastes

pour l'interlocuteur, une « perte de la face » que Goffman (1967) a amplement explicité, ou une certaine médiocrité dans la défense de ses propres arguments etc.

Et cependant, rares sont les questions que les commissaires parviennent à poser d'une seule traite. Il en va de même pour les réponses. Chacun interrompt l'autre. Bien que les chevauchements n'empêchent pas le flot même de la conversation, ils ont tendance à la ralentir, la rendant plus laborieuse. Ils révèlent une dynamique d'écoute troublée, chaotique, un manque de rythme dans les interactions.

- 1 **COM** *Alors, euh, monsieur, merci beaucoup pour votre présentation. Alors, on aura quelques*
 2 *petites questions, euh. Un sujet qui, euh, nous tient à cœur auss::i ↑ que vous avez décrit,*
 3 *qui est l'état de santé=*
 4 **MARC** *=Hmm=*
 5 **COM** *=de la population du territoire-Vous parliez d'un ta ::ux de maladies respiratoires qui*
 6 *était supérieur ici qu'ailleurs à Montréal ::l. Vous parliez..de..[des.*
 7 **MARC** *[Des maladies chroniques.*
 8 **COM** *Des maladies chroniques=*
 9 **MARC** *=40 % des citoyens ont au moins une maladie chronique.*
 10 **COM** *Et (0.5) vous parliez aussi de l'espérance de vie qui est inférieure euh*
 11 **MARC** *Oui, oui*
 12 **COM** *De trois a ::ns ici=*
 13 **MARC** *=Ça, c'est dans le dossier do, de la (0,3) santé publique.*
 14 **COM** *Alors, c'est ça. Là, je comprends que vous venez de déposer un document à cet effet-là.*
 15 **MARC** *Hm*
 16 **COM** *Nous, on veut aller un tout, un peu plus loin.*
 17 **MAR** *[ouais, oui oui*
 18 **COM** *[On voulait être sûres de bien comprendre [vos références. C'était vraiment l'objet de*
 19 *ma=*
 20 **MARC** *[Ouais, oui oui*
 21 **COM** *=question ↑. Vous, quand vous parliez de l'étude TOPO, c'est une étude du Centre de santé*
 22 *et de services sociaux ↑, c'est ça, en 2012?*
 23 **MARC** *Non, non, non. TOPO, c'est (.) [je vais vous dire c'est, c'est c'est euh, ah ? TOPO, c'est...*
 24
 25 **COM** *[Ou c'est la Direction de santé publique?*
 26 **MARC** *Oui, oui, oui=*
 27 **COM** *=C'est ce que [vous avez déposé.*
 28 **MARC** *[Oui, oui, c'est Santé publique ça, oui, oui. Hmhm (1; 269)*

Le flot de la conversation est saccadé et on effleure les malentendus et les contradictions de la ligne 21 à la ligne 26. On ne comprend pas si TOPO et Direction de la santé publique sont une même et seule chose et duquel des deux il est question pour Marc. La commissaire poursuit sa question et Marc y répond maladroitement. Apparemment, il n'a pas assez écouté, ou en tout cas n'a pas compris. Les chevauchements, courant en

conversation quotidienne, nuisent ici bien plus, au point où la crédibilité de la source de Marc est mise en question.

c-l'inattention

Bien que rares, on peut repérer des moments d'inattention des auditeurs, et particulièrement chez les commissaires, puisqu'elles sont dans l'écoute le plus longtemps et de manière contractuelle. L'inattention, contrairement à la non écoute, se manifeste quand l'auditeur a écouté les paroles du locuteur, mais que certains aspects lui ont échappé. Le marqueur de non écoute est identifiable lorsque l'auditeur se retrouve à poser une question qui trahit sa mauvaise attention.

***YVES:** Je suis YVES, je suis urbaniste. Je représente le groupe d'automobiles GPA inc., mieux connu sous le nom Groupe Gabriel, qui est le plus grand propriétaire de concessionnaires automobiles sur le territoire de Montréal. (2; 816)*

Entre le début du discours et la session questions/réponses, la commissaire oublie ce que fait YVES

***COM** <Est-ce qu'::e vous pouvez nous éclairer sur les projets? > Vous, vous parlez de ce projet-là, est-ce qu'il y a d'autres proj::ets qui étai::ent pré::us avec les différents promoteurs avec lesquels vous travaillez?*

***YVES** Moi dans dans le mandat, [c'était seulement avec le Groupe Gabriel.*

***COM** [C'est celui-là.*

***YVES** Oui.*

***COM** Ok Merci. (2; 894)*

Yves s'est présenté en début de discours comme représentant une compagnie précise. On a l'impression que la commissaire n'a pas prêté attention à cette partie de son discours et ne l'a donc pas écouté suffisamment. Plus que d'enrayer tout le processus de consultation, cette mauvaise écoute entraîne des ralentissements dans les interactions, fige le flot des échanges et on peut imaginer qu'elle ébrèche *a priori* quelque peu la légitimité des commissaires.

Avec l'inattention visuelle, l'auditeur tronque ses capacités d'écoute. Une partie des informations transmises par la gestuelle, le visage du locuteur, est ignorée. De plus,

l'auditeur parasite le message qu'il transmet au locuteur en regardant ailleurs que vers son interlocuteur. Le locuteur se nourrit du regard de l'auditeur sur lui. Il en recueille un témoignage d'écoute et un indicateur de la clarté de son élocution.

d-Mauvaise compréhension

L'incompréhension est rarement totale. Il s'agit d'un glissement de sens ou bien d'une prise de parole maladroite, où le locuteur se perd dans la question qu'il exprime, ou encore l'auditeur n'écoute pas le tour de parole jusqu'au bout.

- 1 **COM** *Alors, merci de votre présentation. Merci d::e la présentation de vos appréhensio::ns sur*
2 *la sant::é, les impacts sur la sant ::é, les individ::us, les entreprises, de la vôtre et hh de*
3 *sa croissance de l'impact sur sa croissance=. Vous proposez une stratég ::ie que vous*
4 *appel::ez respons::able et le développement responsable et dur::able, équitable ↓.Et euh,*
5 *vous proposez une série de moyens dans ce cadre-là et particulièrement la*
6 *responsabilisation de la Ville, l'arrondissement, le constructeur, l'opérate::ur sur (0.1) les*
7 *(0.1) les dimensions financières ou les conséquences financières, donc responsabilisation*
8 *légale. Hhh euhm, on est préoccupé... La question, c'est est-ce que vous connaissez des*
9 *précédents, ce type d'entente, ce type de stratégie? Est-ce que vous connaissez des lieux,*
10 *des des des situations=*
11 **LUC** *=Moi, Madame la commissaire*
12 **COM** *Qui ont fait que ces mesures ont été mises en place?*
13 **LUC** *Moi, Madame la commissaire, je ne propose rien. On m'impose une situation. Si on*
14 *m'impose une situation.*
15 *(0.5)*
16 **COM** *Oui.*
17 **LUC** *J'aimerais vivre [dans ce sens-là, O.K.?*
18 **COM** *[Oui,*
19 **COM** *Oui, oui, j'ai bien compris [ça aussi.*
20 **LUC** *[Mais je ne propose pas. Je suis contre le centre de compostage*
21 *mais j'ai l'impression qu'on va me l'imposer. Et=*
22 **COM** *=Et si on vous l'impose?=
23 **LUC** =Et si on me l'impose, [je dis que ça
24 **COM** [vous dites
25 **COM** *Oui. (1; 534)**

Dans un premier temps, Luc ne répond pas du tout à la question. Il reste attaché au début de la prise de parole de la commissaire, où elle parle de la «stratégie proposée» par Luc. Il ne semble plus écouter vraiment après cela. En répondant à cette remarque, il semble piqué qu'elle sous-entende qu'il est constructif dans le processus de mise en place du projet. Il reste focalisé sur cette idée et « n'a plus d'oreilles » quand enfin elle pose sa

question aux lignes 7-8. Il ne comprend pas où elle veut en venir, ce qui entraîne la commissaire à reformuler sa question, avec un choix de mots pour le moins directs « *Et si on vous l'impose?* ».

La commissaire reprend donc les mots de Luc. Le mot « impose », s'il est attendu dans la bouche du participant, revêt une dimension quelque peu virulente dans la bouche de la commissaire. Et cependant, avec cette phrase, la commissaire parviendra à le réengager dans la direction qu'elle souhaite (on note d'ailleurs ici un marqueur d'écoute dirigée habile). Ainsi, dans un premier temps, Luc va se concentrer sur le recadrage de sa position et de son point de vue, ne comprenant pas ce que la commissaire lui réclame.

L'incompréhension ne dure pas longtemps, mais ralentit le processus, tout comme les malentendus, qui sont une forme d'incompréhension focalisée sur un terme, un mot, une phrase. L'auditeur ne saisit pas la finalité de ce que dit le locuteur.

5.1.3.2 La non-écoute

Il est difficile d'évaluer une non écoute totale. On peut supposer que c'est le cas ici puisque la présidente fouille dans son sac et tapote sur le clavier de son téléphone pendant un moment (visible sur la vidéo) durant lequel le participant dit

SIMON: *Euhm.. J'ai indiqué à la Commission d'aménagement que je déplorais qu'il y avait peu de choses sur la sécurité des citoyens que je représente au niveau des risques industriels majeurs-. Il y avait trois paragraphes dans, le la cohabitation des risques anthropiques. Je pense pas que le centre de compostage rentre là quoique la bio méthanisation, j'avais déjà remarqué que le Centre de sécurité civile, il a fallu que j'écrive à- à l'Office (2; 207)*

Cette situation étant unique dans les séances, elle paraît peu représentative. C'est le seul moment d'inattention patente que j'ai pu remarquer chez la présidente de la commission. Elle entend peut-être, mais son attention est clairement ailleurs.

N'ayant pas filmé toute la salle, je n'ai pas pu relever les cas de façon objective, mais j'ai remarqué des membres du public, les yeux fermés pendant la séance, sans compter les nombreuses occurrences de consultations intempestives de téléphones. Du côté

des participants, je n'ai noté aucun cas de non écoute de ce type, en tous cas pas pendant leur session.

5.2 Demandes d'écoute

Les demandes d'écoute d'un locuteur précèdent souvent les marqueurs d'écoute, quand ils ne sont pas simultanés. On peut noter l'existence de paires marqueur/solliciteur de manière récurrente. Une fois les types de demande d'écoute déterminés, les paires marqueur/solliciteur pourront être observées. La discussion permettra de se pencher sur ces paires.

5.2.1 L'incitation à l'écoute

Ces marqueurs constituent une dimension opérationnelle incontournable de situations officielles. Les membres organisent, valident et changent les règles de la situation ensemble, tel qu'explicité plus haut dans les mots de Garfinkel. Certains mettent plus d'emphase que d'autres sur leur reconnaissance de l'effort fourni par les auditeurs, d'autres le prennent pour acquis. Il est toutefois courant de souligner et louer cet effort. La générosité implicite dans l'acte d'écouter est ainsi verbalisée, incarnée autant dans la déférence que dans la reconnaissance de l'effort. Ces signes constituent autant une marque d'acceptation du pouvoir de l'auditeur qu'une marque de légitimation du processus consultatif en général (Foucault, 1977). Le locuteur mandate ouvertement son pouvoir à l'auditeur, c'est donc un acte de procuration.

5.2.1.1 Le regard

Par le regard, le locuteur s'assure de l'attention de l'auditeur, mais il se sert aussi du regard pour la réclamer et/ou appuyer ses propos. Si on prend le cas du participant Marc, on note qu'il lève la tête avec parcimonie. Il est penché sur son texte, une lecture laborieuse qui lui réclame manifestement un effort. Il pose son regard sur ses auditrices quatre fois seulement 5 en 15 minutes), quand il évoque des sujets sensibles (maladies respiratoires

plus présentes dans le quartier) et au moment où il relate une expérience personnelle non écrite dans son texte. Il lève alors les yeux sur les commissaires

MARC En 1970, lorsque je me suis installé à euh (0.5) Pointe- aux-Trembles, la population av- a a augmenté pour s'élever environ à 1 600 personnes. (1; 126)

Il émerge de sa lecture et regarde ses auditrices. Il sort de son monologue et sollicite enfin un moment de co-présence de ses interlocutrices.

Le participant suivant, Luc, fondera son discours sur la nostalgie et son attachement personnel au quartier pour des raisons personnelles, professionnelles et patrimoniales. Son regard oscille régulièrement entre les auditrices et les mots qu'il lit. Le regard du locuteur autant que celui de l'auditeur restent des marqueurs fondamentaux dans l'interaction, difficilement cernables ici à cause des écrans auxquels chacun se tourne pour suivre ou appuyer des propos. Le regard fluctue donc entre les participants et les écrans, et quand les deux sont dans le même axe, il devient difficile de les dissocier.

5.2.2.1.2 Reconnaissance d'effort et déférence

Une façon très courante de se faire écouter est de rappeler à interlocuteur sa présence. Reconnaître l'auditeur, marquer verbalement sa présence peut inviter celui-ci à se sentir impliqué dans l'interaction. Le locuteur resitue l'auditeur dans la situation. Si le locuteur peut souligner la présence de l'auditeur de manière négative, il sait que l'écoute de celui-ci sera meilleure en lui rendant hommage plutôt qu'en lui proférant des épithètes négatifs. Il peut varier d'intensité dans son hommage, soit en reconnaissant son effort, soit en marquant une déférence.

- a- Reconnaissance d'effort, hommage à la générosité des auditeurs et invitation à bien travailler (c'est à dire «être» à l'écoute)

Ici, le locuteur reconnaît l'effort de l'auditeur en restant sur le même plan que lui. Les interlocuteurs sont collègues dans cette situation. Dans le cas de la déférence, le locuteur choisit de placer l'auditeur sur un piédestal (plus ou moins grand).

- exemple #1 (« invitation à bien travailler »)

PRES: *(..) organiques et non organiques de toutes catégories.< Est-ce que vous pourriez développer et donner des exemples de moyens qui vous viennent à l'esprit? >*

LEA *Moi, j'aime bien donner des exemples ↓=*

PRES *=Oui !*

LEA *=Qui ne sont peut-être pas en rapport direct (.) euh (.) y a eu près de chez moi un projet qui s'est appelé le Faubourg Contrecoeur.*

PRES *=Oui*

LEA *Ce projet-là, il a très mal commencé. (1; 1292)*

Léa prévient qu'elle va donner un exemple sans rapport direct avec ce qu'on lui demande. Elle invite donc a priori à faire un effort d'écoute, elle prévient de tendre l'oreille. Ainsi, elle réclame implicitement un niveau d'écoute supérieur, laissant le soin à l'auditeur de faire le lien « j'aime donner des exemples qui ne sont pas en rapport direct ». Elle indique donc à l'auditeur l'angle dans lequel il doit se placer pour écouter. Il lui faudra avoir recours à une écoute particulière afin de pouvoir faire des liens avec la situation présente. C'est un *caveat* aux auditeurs dans la mesure où elle les prévient qu'ils vont devoir faire des liens pas forcément directs entre deux situations.

- exemple #2 (reconnaissance à l'effort)

PAUL *La possibilité de réduire le rayon de protection. Je ne vous lirai pas tout ce qui est là mais juste vous dire que dans les documents qui sont disponibles sur le site, bien sûr, on on on démontre que le ministère au fond dans ses guides et compte tenu des installations qui sont proposées, il y avait une possibilité de réduire le rayon, euh, le rayon d'impact à à 250 mètres. On n'a pas vu, euh rien au niveau de la documentation dans la présentation qui laissait entendre qu'on pourrait peut-être réduire ce rayon, ce rayon-là. Euh (.) donc, on on on y apparaît là que que la Ville de Montréal n'a pas étudié l'ensemble des opportunités par rapport à cet à cet aspect-là. Euh, rappeler bien rapidement – je termine bientôt – donc que que dans le le le fameux rayon de 500 mètres, on a le centre de distribution alimentaire voisin (1; 1724)*

Plusieurs participants « rassurent » les auditeurs. Conscients de l'effort qu'implique l'écoute, ils manifestent leur reconnaissance par une compensation, un « geste » qu'ils ne manquent pas de souligner. Ce geste de reconnaissance sous-entend à son tour que les auditeurs peuvent donc faire un effort et écouter attentivement cette version écourtée du discours. On assiste à une espèce de tractation implicite, que les participants proposent aux auditeurs en même temps que le discours lui-même: l'écoute se négocie, elle a une valeur

interactionnelle non-dite et pourtant omniprésente qui se manifeste par une tension entre les différentes parties interactionnelles. Les marqueurs et demandes ne sont pas gratuits. Je développerai ce point dans la discussion.

- exemple #3 (hommage à la générosité d'écoute)

COM *Merci, Monsieur.*
PDTE *Monsieur de vos propos très éclairants.*
SIMON *Je vous remercie de la tolérance sur le temps que vous m'avez donné.*
PDTE *5 minutes (1.0) Merci beaucoup. (2; 439)*

Simon connaît le protocole d'intervention de chaque participant et rend hommage aux auditrices d'avoir accepté de dépasser la durée de sa session. Son aveu est une reconnaissance des règles, mais aussi de l'autorité des commissaires qui lui octroient un surplus de temps pour pouvoir l'écouter jusqu'au bout. Cette générosité est « récompensée » par une remarque officielle qui fait aussi office d'attestation officielle de l'autorité des auditrices.

b- La déférence.

Si la plupart des participants affichent une certaine déférence envers les commissaires, et vice versa, certains d'entre eux poussent les limites tacites de ces conventions. Ces interventions frisent le manque de politesse, tandis que d'autres multiplient les marques de reconnaissance du statut des auditrices, comme Josée :

JOSÉE *Alors, premièrement je m'excuse parce que sur l'adresse de mon mémoire je n'ai qu'une seule fois «madame» et je n'ai pas «mesdames». Ça a l'air de rien, mais ça me fatigue.*
COM *Et vous avez des «messieurs».*
JOSÉE *Pardon?*
COM *Et vous avez des «messieurs».*
JOSÉE *J'ai des «messieurs». Parce que je faisais allusion à ces messieurs qui avaient été les porte-parole et les présentateurs du projet quand j'étais venue ici. Euh, donc, c'est eux que j'avais en tête et j'avais madame présidente. Donc, mes excuses.*
PDTE *Pas très grave. (2; 914)*

Cette sollicitation à l'écoute devient un sujet de discussion en lui même, ce qui distrait du propos alors que l'intention de Josée semble être seulement d'exprimer son respect de la position des auditrices.

La commissaire choisit de répondre et prolonge le moment de politesse, obligeant Josée à se justifier. La perte de temps et d'attention est manifeste. L'intention de Josée est détournée et vient a priori alourdir et rendre plus difficile l'écoute. Cet exemple montre que les sollicitations à l'écoute peuvent avoir des répercussions négatives quand elles sont mal reçues, ou reçues au pied de la lettre. Cet épisode est d'autant plus pesant que la présidente a proposé quelques phrases auparavant de ne pas faire de pause dans la soirée et de continuer directement avec les prochains participants.

5.2.1.3 Le rire et l'humour du locuteur

Bien que peu fréquent dans les données, la question du rire me semble incontournable. Le rire et l'humour du locuteur sont des catalyseurs spontanés d'écoute. On le remarque particulièrement chez Jean. Il émane de lui une bonhomie qui se traduit à plusieurs reprises par le rire et qui incite les auditeurs non seulement à suivre son discours et mais à partager sa bonne humeur.

JEAN (...) *La matière organique, la matière organique c'est une matière qui serait très, très (.) facile à travailler par le train parce que ce n'est pas périssable, c'est pas fragile, c'est pas dangereux, ça ne prend pas en feu, c'est facile à transporter puis il n'y a personne qui veut la voler. Alors c'est facile à*

(0.5)

COM ((elle rit))

Rires dans la salle

JEAN *Non mais ça, ça ((il rit (1.0))) alors comme on voit sur la carte la, ça adonne comme ça.*

Le constat de Jean est simple, son évidence fait rire la commissaire, puis la salle et enfin Jean qui rit d'avoir provoqué cette réaction. La reconnaissance de la réaction que ses propos ont suscitée s'exprime par le rire. Son rire-message est bref et il repart dans la foulée sur l'objet de son discours. Il a créé une réaction, preuve d'écoute inattendue, non sollicitée dont il va se servir pour poursuivre son discours. Cette situation constitue un exemple à part, où le locuteur surpris de recevoir un marqueur d'écoute inattendu en profite pour recadrer rapidement son auditoire et poursuivre son discours, fort de l'assurance de l'écoute des auditeurs.

La marque d'écoute non sollicitée va être rentabilisée. Si la bonhomie de Jean peut se lire comme un genre de charisme, un talent naturel pour solliciter l'écoute, on doit reconnaître tout autant sa réactivité face au rire qu'il a provoqué pour la mettre à « profit ». On assiste ici à une profondeur d'écoute de la salle et des commissaires. La dynamique de la consultation s'en trouve plus dense. La commission, la salle et le participant ont élevé l'intensité de l'interaction. On peut parler d'un genre de communion des esprits autour des suggestions de Jean. Jean va générer à nouveau cette intensité d'écoute quand plus tard les commissaires lui demanderont de s'exprimer sur la vente des terrains (voir plus loin).

5.2.1.4 Influences et stratégie

Les locuteurs agissent avec plus ou moins d'influence et de stratégie. Ils font appel à l'influence de manière plus intuitive que dans le cas de la stratégie, qui est plus réfléchie, et souvent acquise avec l'expérience. Dans les deux cas, il s'agit de manœuvrer pour solliciter l'écoute, moins dans le langage lui-même que dans la manière de prendre la parole, ou dans le choix des éléments que le locuteur choisit d'aborder, ou même dans l'ordre de leur présentation.

a- Influences

Chaque membre de la consultation – commissaire, membre du public ou participant – choisit de parler en son nom et/ou au nom de quelqu'un ou d'un organisme. Selon le sujet qu'il invoque, le locuteur invite à une écoute particulière et s'investit d'une autorité précise qui invite à une écoute plus ou moins attentive. J'ai choisi deux exemples pour expliciter cette idée.

Exemple #1 Luc choisit de se substituer à son porte-parole

PDTE ((hochement de tête en guise de salutation)) *Merci. Au revoir. :hhh J'inviterais maintenant monsieur FERNAND. Bonsoir.*

FERNAND: ((s'installant)) *Bonsoir ((pointant du doigt monsieur Luc)) C'est Monsieur Luc qui va présenter le (0.5)*

PDTE *Oui (.) Bonjour monsieur LUC*

LUC *Bonsoir. (il s'assied).*
PDTE: *Bonsoir (.)*
FERNAND : *Il était gêné au début, maintenant (.) ((haussant les bras)) [(XXX)]*
COM *Ah, il est plus gêné? Haha*
LUC *Merci, ah, mesdames les commissaires, Madame P, Madame C euh mesdames et messieurs, mon nom est Luc, je suis président de LUC. Ltée, grossiste en alimentation=Je suis accompagné par monsieur Marc Fortin de Consultation Stratem, Stratem.ca. LUC. Ltée (1; 378)*

Luc décide de prendre la place du porte-parole qu'il a pourtant embauché pour le représenter. Brusquement, il ressent le besoin de prendre la parole à la place de son porte parole et surmonte sa gêne. Il invite les commissaires à écouter de la source même du « plaignant » en quelque sorte.

Le discours qui suit justifie son choix d'endosser son propre rôle puisqu'il évoque avec émotion son histoire personnelle et joue sur les enjeux dramatiques au niveau économique, patrimonial et personnel de l'installation du centre de compostage à côté de son « business ». La qualité de l'écoute d'un témoignage direct s'impose à lui puisqu'il décide de prendre la parole. Alors qu'il avait sollicité l'écoute par le biais d'un intermédiaire avant la séance, sur place il surmonte 'sa gêne' car il sait qu'il incarne mieux que quiconque cette demande d'écoute. Toute demande d'écoute de Fernand sera forcément inférieure à la sienne.

Exemple #2. Simon, du statut de représentant «d'initiatives citoyennes en sécurité civile de l'Est de Montréal » à celui d'« ancien maire de Pointe-aux-Trembles »

Quand il se présente, Simon est le porte-parole d'une association s'appelant « Initiatives citoyennes en sécurité civile de l'Est de Montréal » :

SIMON *Alors, >Initiatives citoyennes en sécurité civile de l'Est de Montréal< a été créé en 2013 (hhh) et euh regroupe beaucoup de citoyens qui sont des militants dans et actifs et non pas nécessairement des activistes dans le domaine de la sécurité civile, de la prévention et des risques d'a d'accidents industriels majeurs. Nous travaillons de collaboration avec les entreprises dans le domaine de la l'acceptabilité sociale permanente. (2; 76)*

Plus tard il se présente cependant comme ancien maire de Pointe-aux-Trembles, puis comme avocat :

SIMON *Alors, c'est pour ça que normalement, moi, pour un, je trouve que (.) surtout avec le témoignage de monsieur LUC, que je connais très bien parce que j'ai été maire de Pointe-aux-Trembles, quand il vous parle des générations des LUC qui ont fait de l'alimentation c'est sûr que quand vous regardez, quand il veut exiger, puis moi je pense dans mon expérience légale qu'il aurait raison de demander une injonction à la Cour supérieure contre ce projet-là, tous les coûts que ça va pouvoir entraîner de contestation, (...) (2; 327)*

Il invoque son autorité de maire pour souligner sa connaissance du quartier du citoyen qu'est Luc et des enjeux des citoyens. Deux lignes plus tard, il parle de son expérience légale (de maire) pour justifier la recevabilité des ses propos, les rendant a priori plus légitimes.

Une résonance de menace parcourt ses paroles de soutien à Luc dans l'éventualité où celui-ci déciderait de porter plainte. Il reprend les paroles de Luc et les double de celle de « son expérience légale ». « Son expérience légale » fait tendre l'oreille ici, alors qu'en début de discours, son affiliation à l'organisme *Initiatives citoyennes en sécurité civile de l'Est de Montréal* est, à ce stade là du discours, plus propice à faire écouter l'auditeur. En effet, ce comité suit les consultations publiques depuis le début du projet, en sa qualité d'organisme citoyen. Ici, Simon se place au sein d'un groupe de pression citoyen alors qu'ailleurs, il choisit de se faire entendre par le biais de ses compétences d'ex maire et d'« homme de loi ».

La commissaire hoche la tête dans la partie soulignée de l'extrait, et les deux commissaires hochent la tête ponctuellement avant et pendant cet extrait. Ce qui semble particulièrement attirer l'attention est l'encouragement que donne Simon à Luc de poursuivre la ville si le projet est confirmé. Les propos du début de discours correspondent au Simon membre du groupe *Initiatives citoyennes*, il veut se faire écouter sous cette bannière. On peut imaginer que Simon sait que l'écoute de son auditoire sera plus grande s'il se présente comme ancien maire quand il déplore la situation de Luc et les recours légaux auxquels celui-ci a droit. En mettant en avant une fonction spécifique – propriétaire, maire, avocat, citoyen – le locuteur fait correspondre ses propos à sa fonction. La

pertinence de ce rapport donne du poids aux propos tenus et invite donc à tendre l'oreille.

La construction du discours de Simon est cohérente et cette cohérence sollicite l'écoute, bien plus qu'un discours décousu.

b-Stratégie

Face à un auditoire, certains rhéteurs avec une certaine expérience ou intuition savent présenter leur propos afin d'être mieux écouté. L'exemple de Jean est assez éloquent, il va organiser et ordonner ses propos afin de faire tendre l'oreille, et mettre dans de bonnes dispositions son auditoire.

JEAN *Il me l'a montré tout à l'heure (.) ((le technicien vient régler l'ordinateur)) Ok ↑, *c'est beau* ((installant ses papiers)) je vous remercie de donner l'occasion aux citoyens l'opportunité de s'exprimer sur ce projet. Le compostage municipal m'intéresse depuis longtemps, c'est pourquoi je suis content d'y apporter une contribution constructive. Je ne représente aucun groupe ou entreprise. **Le projet, à mon avis, est prometteur. J'y vois certains risques mais j'y vois surtout une extraordinaire opportunité pour Montréal d'innover dans la gestion des matières résiduelles organiques. Ma présentation s'articule en six modestes suggestions et comme je vous ai averties, je n'ai pas beaucoup de talent pour le PowerPoint, je vais essayer de le faire fonctionner.** (1; 909)*

Jean remercie et salue l'initiative de consultation et d'écoute puisque c'est « *donner l'occasion aux citoyens l'opportunité de s'exprimer sur ce projet* ». Son accueil favorable au projet invite à l'écoute autant qu'elle pique la curiosité (la présidente lève les sourcils et prend des notes à partir du moment où il précise le découpage en six suggestions). A priori, l'auditeur peut même se demander pourquoi Jean est là s'il trouve le projet prometteur. C'est alors qu'il nuance son propos en prononçant le mot « risques » qui va non seulement justifier son intervention « *en six modestes suggestions* », mais aussi placer l'auditeur dans la position idoine de l'écoute de son discours. L'absence de confrontation rend possible une ambiance détendue et plus propice à l'écoute. *C'est d'ailleurs avec Jean que l'on peut constater le plus de marqueurs d'écoute engagée (maïeutique et interprétative) des commissaires avec en plus des marqueurs d'écoute venant de la salle.*

L'auditeur peut désormais suivre le raisonnement de Jean sans réticence. Jean double son discours de marques de déférence et modestie récurrentes « *six modestes suggestions* », « *je n'ai pas beaucoup de talent* » et enfin « *je vais essayer de le faire fonctionner* ». Il bouclera son discours avec les mêmes marques de déférence dont il aura émaillé l'ensemble de son intervention. Sa stratégie de sollicitation d'écoute comprend aussi de nombreuses traces de sollicitation à l'écoute de type incitation comme nous le verrons ci-dessous.

J'ai classé ici les demandes d'écoute liées aux incitations de tout ordre qui ne relèvent pas directement des émotions de l'auditeur. On reste ici dans l'invitation à l'écoute, et à l'interaction en général. C'est la différence avec l'injonction, qui fait appel aux sentiments de l'auditeur, comme je l'expliquerai plus loin.

5.2.2 L'injonction

Ici, la demande d'écoute est impérieuse et le locuteur somme l'auditeur (Monsieur X, Madame Y) d'agir (écouter, regarder, comprendre) ou de réagir. L'injonction se présente en deux temps: La première partie consiste en une injonction et une information ou bien une information et un silence. Parmi les injonctions, on trouve le plus souvent « madame », « monsieur » « Écoutez », « Regardez » et même une fois un geste, le claquement de doigts. La seconde partie peut être informative ou émotive, réclamant à l'auditeur d'agir.

- Le premier exemple d'injonction en contient plusieurs instances de types différents : (soulignés, les mots dits avec véhémence, en gras les instance d'injonction)

LUC (...) Écoutez, moi, j'ai été élevé à Pointe-aux-Trembles, Montréal-Est. Toute ma vie, j'ai calculé aujourd'hui, j'ai même pris mon auto, j'ai vécu dans un rayon de sept kilomètres professionnellement pendant quarante-cinq ans. Et là, aujourd'hui, c'est comme, je je fais face à des risques, l'inconnu ↑.

COM Ouais.

LUC Vous allez dire « **LUC, tu t'inquiètes pour rien.** » C'est ma business. C'est mon argent. Je risque de tout perdre. **Comprenez** que si y a un rappel de produits, puis je suis obligé de reprendre des produits parce qu'il y a de l'odeur qui est rentrée dans les produits ou quoi que ce soit, ça peut me coûter 10, 12, 13 millions. Je ne m'en relev- m'en relèverai pas du

*tout. C'est fini. Du jour au matin, un un recall, un rappel de produits, j'ai 10 millions, et la semaine d'ensuite, je n'ai plus de ventes mes clients ne rachèteront plus mes produits parce qu'ils n'auront plus confiance. **Fini, kaput!** ((il claqué des doigts)) (1; 614)*

Luc construit une véritable toile de sollicitation à l'écoute. Il tisse les injonctions (en gras dans le texte). Il se met en scène « Luc tu t'inquiètes pour rien ». Il se fusionne avec son commerce, la survie de l'un dépendant de celle de l'autre. Il enrobe cette idée d'injonctions à l'écoute en en dépliant les divers aspects. Il commence avec un très frontal « écoutez moi » : l'injonction à l'écoute est explicité très simplement une première fois. Il change de stratégie ensuite, il théâtralise sa demande d'écoute. Il crée un dialogue putatif avec son interlocutrice, lui attribuant des propos « *Vous allez dire « LUC, tu t'inquiètes pour rien.* ». Le tutoiement renforce l'injonction dans un contexte formel. Il fait suivre ces propos de « comprenez ».

Or, nous avons vu que l'écoute, que ce soit en consultation publique ou dans un autre cadre, est un vecteur incontournable de la compréhension. L'injonction « comprenez » fonctionne ici comme un éniage, une substitution du mot *écoutez*, transposé en *comprenez*. La compréhension suppose l'écoute et Luc exige l'écoute des auditeurs. Il réclame que les auditeurs fassent plus qu'entendre physiologiquement ses paroles, et tentent de l'entendre au sens de « comprendre », sens qui se trouve, comme on l'a vu, à l'autre bout du spectre de l'écoute.

Enfin, il décrit sa fin probable si le projet est accepté *Fini, kaput!* ((il claqué des doigts)). L'auditeur entend d'autant plus son désarroi qu'il doit faire le lien entre trois injonctions dont la dernière n'est même plus verbale. Luc a décomposé le processus de l'écoute dans l'espace d'un paragraphe : il réclame l'attention, puis la réflexion (« comprenez ») et enfin la réaction (« fini kaput » et claquement de doigts) par le truchement des nuances entre ces trois injonctions.

Luc se livre ainsi à une performance que son porte parole n'aurait jamais pu réaliser à sa place. Je profite de cet exemple pour revenir sur l'utilisation du porte parole (évoquée plus tôt dans les marqueurs d'écoute). On atteint ici les limites apparentes du porte parole, dans la mesure où l'on peut penser que personne ne peut a priori mieux jouer le rôle de Luc que Luc lui-même. Le porte parole aurait tout au plus pu évoquer les effets négatifs de l'implantation pour son client. Il aurait pu lire le document, mais on peut penser que seul Luc pouvait produire une telle pérorade d'injonctions personnelles. L'émotion, dû à son attachement vital à son commerce, ressort à travers ces injonctions d'une manière qu'aucun porte parole n'aurait pu a priori reproduire.

- Un second exemple d'injonction, plus abrupte que le précédent, survient quand la présidente de la commission interrompt le discours du participant Marc

PRES *[Monsieur Marc, je vous invite à::: passer rapidement parce qu'on aimerait se garder du temps pour échanger avec vous. (1; 186)*

Dans ce cas, l'injonction concerne Monsieur Marc et l'action qu'il « est invité » à accomplir est de « passer rapidement ». Dit autrement, la présidente demande au participant d'accélérer ou synthétiser ses propos. Elle vient d'interrompre le locuteur en plein discours, lui demandant de réagir à sa réclamation.

L'intervention de la présidente interrompt le flot de la pensée du locuteur. Cette injonction met en scène des propos qui peuvent être difficilement ignorés. L'incitation à l'écoute au contraire, se contente de présenter les propos sous un angle plus attirant à l'auditeur, sans que celui-ci en soit nécessairement conscient. Avec l'injonction, l'auditeur reçoit d'abord la sommation à l'écoute, puis le propos.

- On retrouve la forme de l'injonction dans les propos du participant Simon. Ici aussi l'injonction enrobe les propos, mais cette fois elle est disséminée dans le discours, bien plus en retrait mais tout aussi « désignante ».

SIMON (...) *D'abord, Madame la présidente, un rappel, le 20 mars 2012, vous avez apposé votre signature au bas du premier rapport de consultation publique (0.5) de l'Office sur les centres de traitement des matières organiques ; un rapport qui contenait 27 recommandations dont 5 pour le secteur Est devant accueillir deux de ces centres (.) et sept pour le centre de compostage dans le secteur nord. Trente-deux mois plus tard sans que toutes vos recommandations n'aient été retenues par l'administration de la Ville de Montréal, et qu'aucun des centres projetés n'aient été n'aient été encore construits depuis, courageusement, (hihi) vous avez accepté de représenter à nouveau l'Office dans ce qu'on pourrait considérer un supplément de dernière heure de ce dossier inachevé. Cette fois-ci, vous vous immergez dans le secteur Est, parce que depuis le 9 juillet 2014, le secteur nord n'a plus l'additif appréhendé. (hhhh) La fameuse équité territoriale dans le traitement des matières résiduelles a fini avec le temps par se composter elle-même via l'application éminemment politicienne du processus dit « à géométrie variable » avec un aboutissement qui, lui, est invariable (...) (2; 90)*

Simon fait un historique de l'implication de la présidente dans les consultations précédentes. Il lui rappelle qu'elle a « apposé [sa] signature », un acte officiel sur un document dont les recommandations n'ont pas été, selon lui, entendues. Il remarque qu'elle continue de présider les consultations malgré cela et ajoute « courageusement » en émettant un rire discret d'ironie. Il truffe ses propos de calembours (« *La fameuse équité territoriale dans le traitement des matières résiduelles a fini avec le temps par se composter elle-même* ») et effets de style chargés de sous entendus à l'encontre du processus et des tensions politiques que le projet suscite (« *l'application éminemment politicienne du processus dit « à géométrie variable » avec un aboutissement qui, lui, est invariable* »).

Simon semble maquiller sa rancœur sous des effets de style, mais le ton reste accusateur et la présidente est ouvertement dans sa ligne de mire. L'observation des marqueurs d'écoute révèle d'ailleurs que « l'accusée » reçoit très clairement le message. Elle suit les paroles en regardant attentivement le locuteur, puis se penche sur les textes devant elle. L'ensemble du discours de Simon est chargé d'allusions plus ou moins directes aux consultations précédentes. Il termine son discours avec une remarque à la limite de l'injonction

SIMON *Alors, c'est pour ça que j'attire votre attention sur le fait que (.) je ne dis pas que ça va enlever la perception négative vis-à-vis le centre de compostage, ou quoi que ce soit, mais il me semble qu'on pourrait faire des efforts dans la valorisation de*

l'Est autrement que- à toujours maintenir les images qu'on est la poubelle de l'Est ou l'égout collecteur de l'Est. Merci. (2; 234)

Il justifie ici ses demandes d'écoute, en déplorant de voir le quartier traité comme « *la poubelle de l'Est ou l'égout collecteur de l'Est* ». Comme Marc la veille, il choisit des images fortes qui choquent et interpellent l'auditeur. Ces images viennent appuyer l'injonction initiale « *j'attire votre attention sur le fait que* ». L'auditeur n'est pas libre, il est tenu de recevoir ces propos et d'agir ou réagir. Il s'agirait ici de réagir puisque la présidente a déjà apposé sa signature. Elle a agit, Simon lui rappelle ses actions antérieures et demande que ses actes futurs soient cohérents, en harmonie avec ce qu'elle a fait jusqu'à présent.

Sans lancer de menaces, Simon tient à souligner que les actes de la présidente ne sont ni anodins, ni invisibles. Et surtout, ils sont suivis, peut-être même surveillés. Ces propos confèrent indirectement de l'autorité à la présidente et confirment la légitimité de la consultation publique. Cette injonction fait coexister, on le remarquera, le locuteur et son auditeur. Simon demande à être écouté comme lui même montre qu'il a fait l'effort d'écouter la présidente. Il écoute et suit avec attention ses actes (consultations précédentes, rapports) et leur éthique (signature). Simon fait savoir que la droiture de son comportement est en jeu, qu'il suit ses faits et gestes et qu'elle a tout intérêt de le suivre aussi. *Il négocie son écoute.*

5.3 Les membres face à l'écoute dans le dispositif de la consultation publique

Ici, je propose de faire une analyse des données selon le dispositif employé par Mathieu Berger et décrit plus haut (p.31 dans la section Problématisation). Il s'agit de centrer notre attention sur la façon dont les individus manient l'écoute au cours de la consultation publique à l'aide des outils que nous venons de décrire. Nous observerons trois exemples, dont deux que nous pourrions analyser dans l'intégralité de la prestation du

participant. Le premier cas sera celui de Guy, où j'observe notamment son utilisation du silence. En seconde instance, je ferai une analyse comparative de deux interventions, où chacun des deux participants fait la même remarque. Nous analyserons, en particulier, comment chacun des deux s'y prend. En dernier lieu, je me pencherai sur un participant qui manifeste une opposition constante au processus, soit Marc.

5.3.1 Les silences de Guy

Dans le cas suivant, les commissaires, puis le public rient aux paroles de Guy, un participant qui vient de casser une chaise et à qui on demande s'il est blessé.

PDTE *C'est la chaise. Alors on s'excuse, vous n'êtes pas blessé ?*

GUY *Non*

PDTE *Non ?*

GUY *Dans mon orgueil.*

((la présidente et la commissaire rient, la salle aussi))

GUY *Mais un orgueil de mâle ça se soigne.*

((Rires dans la salle))

On constate que la présidente s'enquiert de l'état de Guy. Elle insiste après qu'il ait formellement répondu, comme si elle n'était pas convaincue ou qu'il cachait son état, par gêne ou volonté de vouloir poursuivre la séance à tout prix.

Guy choisit l'humour pour répondre à l'inquiétude de la présidente. Cet humour masquera l'interlude embarrassant de Guy et témoignera du fait qu'il va bien puisqu'il peut faire de l'humour. En tous cas, il fait savoir implicitement à son interlocutrice qu'il souhaite rester dans l'arène. Il confirme ce message en ajoutant, dans un second tour de parole, une nouvelle remarque humoristique, construite sur la première. Il reprend les mots dont le succès comique est acquis et prolonge ces propos avec un nouvel élément à la fois comique et saugrenu. Il fait clairement savoir que l'étendue des dégâts se limite à des blessures psychologiques qu'il a identifié immédiatement (son orgueil).

Le fait même d'être en mesure non seulement de verbaliser cette blessure, mais de l'instrumentaliser sous entend qu'il va bien. Le rire des commissaires et du public encourage le participant à surenchérir sur sa prise de parole précédente et quelque peu

ingénue dans le contexte assez formel de la consultation publique. Encouragé par la réaction de son premier commentaire, le participant en propose un second, encore plus surprenant que le premier. Les auditeurs, surpris et amusés du décalage entre la formalité de la situation et les propos étonnants, rient avec les commissaires.

Pourtant, l'écoute attentive ne se transforme pas en écoute engagée. Les témoignages d'écoute des auditeurs ne sont pas pour autant des marqueurs d'une attention plus profonde. Les auditeurs n'engagent pas une interaction avec Guy (ils ne sont pas invités à le faire d'ailleurs). On ne peut même pas dire si les auditeurs rient de Guy ou avec lui. Le rire informe Guy que les auditeurs secondent son message implicite (je vais bien, on peut continuer la séance). Sans même avoir eu besoin de solliciter l'écoute, Guy se retrouve avec un auditoire conquis, ouvert, prêt à l'écouter et désormais même sans doute à l'affût d'un bon mot ou un nouvel épisode frisant le slapstick.

Ces deux marqueurs d'écoute ouvrent la transition entre l'écoute attentive proprement dite et l'écoute engagée. En effet, dans les deux cas, le marqueur exprime plus qu'une attention. *Il suggère une coloration de l'écoute, un jugement, un commentaire révélé par un comportement* : la surprise (révélée par l'écarquille des sourcils), l'amusement ou le malaise (exprimé par le rire). La différence ici est que le comportement n'est pas forcément maîtrisé, intentionnel ou travaillé. C'est une ébauche d'écoute engagée. Elle reste embryonnaire, à ne pas confondre avec l'impact qu'elle a sur le locuteur.

La présidente met fin à cet interlude de dissipation en saluant formellement Guy. Celui opère tout de suite un changement de ton et sans même prendre la peine de saluer, comme il se doit, la commission, il prévient son auditoire de son inexpérience en matière de consultation publique. Anticipant des maladresses formelles dans son allocution, il invoque ses préoccupations pour le projet. Il va compenser sa maladresse formelle par un contenu d'intervention engagé. Ce genre de commentaire sur son manque d'expérience ou

de préparation en matière de consultation publique est assez anodin et constitue un préambule classique de discours de participants.

PDTE [*Bonsoir, Monsieur GUY.*]

GUY [*Je suis tellement pas habitué dans ces soirées-là, je suis tellement pas habitué non plus de parler devant une audience. Je suis très concerné par le projet.*]

PDTE *oui*

Guy explicite sa place dans ce débat, son rôle de propriétaire et administrateur avant de procéder exactement à ce qu'il a présenté quelques ligne avant. Il va bousculer les conventions et le protocole du déroulé de la consultation publique. Il va solliciter l'écoute d'une manière jusque là peu employée, soit par le questionnement. Il double cette pratique d'un autre moyen de sollicitation d'écoute inédite dans cette consultation: le silence. Les questions sont, en effet, entrecoupées de silences, ce qui a tendance à leur conférer encore plus de corps.

Ce recours va entraîner un bouleversement des étapes (1) discours et (2) séance de questions/réponses. En effet, il contraint les commissaires à interagir, ce qui brise la convention et fusionne les deux moments des interventions des participants en un seul. La convention est d'autant plus pervertie que c'est le participant lui-même qui pose les questions et sollicite des réponses. En retournant ainsi la situation, Guy réorganise l'arène d'écoute de la consultation

GUY: *Je suis l'administrateur du complexe, mais j'en suis aussi le propriétaire à 22%. Je suis propriétaire de mon emplacement d'affaires depuis 24 ans-. Pour moi ce projet-là, c'est un non-sens. On est à l'entrée de la Ville de Montréal. Déjà, c'est un coin depuis 24 ans qui me lève le coeur à toutes les fois que je passe là le matin, je ne comprends pas comment qu'on peut imaginer qu'on va changer ça avec un centre de compostage, puis en mettant des commerces de nature industrielle au lieu de commerciale. (3.0) L'autre chose que je me demande, je me demande présentement à qui sert ce projet là? (6.0) C'est ma question. (3.0) Tout le monde s'oppose au projet.*

PDTE *Oui.*

GUY *Il n'y a pas personne qui est en accord avec ce projet-là. (2.0) À qui ça sert ? (5.0)*

GUY *Donc (2.0)*

GUY *Euh::: c'est ça, c'est la question que j'ai ce soir. Je j'essaie de comprendre. (2; 1211)*

Bien que Guy précise qu'il pose des questions parce qu'il cherche à comprendre (il se déclare à l'écoute), on sent que sa démarche est aussi rhétorique. On peut imaginer qu'il se doute peut-être que les commissaires ne lui offriront pas de réponses, même partielles. La situation est plus complexe et politique que ne laissent entendre ses questions. Guy exige une réaction des commissaires plus aboutie que ce qu'elles lui proposent

GUY *Puis je me demandais aussi: Est-ce qu'il y avait question d'avoir une piste cyclable un jour sur la rue Saint-Jean-Baptiste?*

PDTE *mmm*

GUY *Est-ce que la piste cyclable va être en lien avec le le centre de compostage? Je ne sais pas si c'est un projet qui est encore, qui est encore vivable, la la piste cyclable?
(2.0)*

PDTE *Écoutez, je ne saurais pas vous répondre,*

GUY: *[Ouais*

PDTE *[Mais je sais que dans les plans de la Ville, on a cru comprendre qu'il y avait quelque chose. (2; 1229)*

La présidente reste d'abord laconique (« mmm »), puis tente de faire preuve d'écoute par le truchement d'une injonction couplée d'une proposition manifestant son incompetence à fournir une réponse. On est face à un marqueur d'écoute qui s'avoue ne pouvoir être autre qu'une écoute attentive. Le choix de l'injonction laisse supposer une frustration de la part de la présidente. Il n'est pas du ressort de la commission de fournir des informations ce de type. Au mieux, Guy aurait pu poser cette question lors de la séance d'information qui s'est tenue quelques semaines avant les séances de consultation. Ici, il aurait pu poser ses questions aux instigateurs du projet, représentant la ville de Montréal.

Si on reprend les termes du mandat de la consultation énoncés par la présidente en début de séance chacun des deux jours, on y trouve ceci :

PDTE *Je vous rappelle que les consultations de l'Office reposent sur le principe selon lequel les citoyens ont le droit d'être renseignés sur les projets susceptibles de modifier leur cadre de vie. Ils ont aussi le droit de faire valoir leur opinion dans le but d'éclairer et d'influencer les décisions des élus municipaux relativement à ces projets. (2; 12)*

On se rend compte qu'elle ne précise pas qui renseigne les citoyens, bien que ce soit explicité sur le site internet (ici, la ville de Montréal). Guy joue sur cette ambiguïté

(sciemment ?) et télescope les deux fonctions formulées dans l'extrait : *droit d'être renseigné* et *droit de faire valoir leur opinion*. On peut se demander dans quelle mesure il maîtrise ces concepts stratégiquement ou s'il opère dans la plus grande ingénuité. Toujours est-il que Guy se fait entendre. Les différents marqueurs d'écoute qui font écho à son florilège de sollicitations d'écoute en témoignent. La présidente cherche à plusieurs reprises à satisfaire ses demandes :

GUY : (...) *J'ai j'ai beaucoup à perdre dans ça. (3.0) Donc, voilà. Puis vous n'avez pas de réponse à ma question: À qui profite présentement le centre?*

PDTE : *On reçoit votre (0.5)*

GUY : *Vous n'avez pas une piste.*

PDTE : *Pardon?*

GUY : *Vous n'avez pas une piste?*

PDTE : *Écoutez, c'est un projet qui euh qui vise euh, qui s'inscrit dans le cadre des des cinq projets de biométhanisation et de compostage qui- proposés par la Ville et euh normalement c'est un projet qui bénéficie à l'ensemble des citoyens. La question de l'emplacement, ça c'est autre chose.*

La présidente répond laconiquement à la demande de GUY, s'appêtant à dire qu'elle prend acte de sa question qui se veut une protestation implicite (« On reçoit votre ...»). Guy ignore cependant sa tentative et poursuit dans son ton inquisiteur en l'interpelant directement. La présidente, visiblement troublée, lui demande de répéter. Guy réitère alors sa question sans flancher. Face à l'opiniâtreté de Guy et à l'échec à témoigner de son écoute, la présidente change de tactique et sollicite l'écoute de son interlocuteur par une injonction (« écoutez ») qu'elle fait suivre d'une remarque qui contre la vision monolithique de Guy : elle nuance la doléance exacerbée de Guy. Pour cela, elle reprend l'historique du projet et ajoute *normalement c'est un projet qui bénéficie à l'ensemble des citoyens*, réponse vague et a priori irréprochable. Elle tempore son propos en séparant le bienfait du projet de l'emplacement du centre. Elle parvient enfin à se faire entendre. Plutôt que de reconnaître sa réponse, et c'est là qu'on peut sentir que les questions de Guy sont rhétoriques, Guy change de sujet et répond

GUY: *Puis l'autre chose que je ne comprends pas, je ne m'y connais pas, mais comment que la Ville peut choisir ce terrain-là. Il y a plein plein plein de terrains alentour qui sont qui sont contaminés, qui sont désuets, qui sont loin de nous, que la zone du 500 mètres probablement avantagerait. On nous a répondu : Parce que le terrain appartient à la Ville de Montréal. Il y a-tu quelqu'un à la Ville de Montréal qui a pensé qu'ils pourraient le vendre le terrain, puis aller s'installer ailleurs? (2.0) Je comprends pas ça non plus, la réponse que le terrain appartient à la Ville de Montréal. Ils ont juste à le vendre et aller s'installer ailleurs. (2.0) Il me semble que ce serait ben facile pour eux.*
(2.0)

PDTE *Alors, on reçoit ce que vous nous dites. °Pas vous en dire°=Alors, on vous remercie beaucoup à la fois de votre intervention, votre témoignage aussi.*
[monsieur Guy]

GUY *[Ça me fait plaisir. Je m'excuse pour votre chaise*

PDTE *((rires))
((rires de la salle))*

COM *merci (rires) (2; 1254)*

La présidente choisit à son tour de ne pas répondre à Guy. Elle laisse planer un bon deux secondes de silence avant de simplement marquer officiellement son écoute par un « *Alors, on reçoit ce que vous nous dites.* » Elle atteste ainsi avoir écouté. Nous pouvons même noter, par cette dernière remarque, que la présidente semble aligner son écoute et ses sollicitations d'écoute sur celles de Guy dans la mesure où elle se permet, elle aussi, de tenir un silence avant de répondre à Guy. Ce mimétisme de style de prise de parole existe ailleurs, comme on l'a vu dans les instances de « répétitions », ou « bégayements » relevés dans la section « marqueurs d'écoute attentive ». Ici il ne s'agit pas de reprendre les mots ou les idées du locuteur, mais sa rhétorique, dans un mouvement de défense, digne d'un caméléon.

Guy boucle son intervention par une allusion à son entrée en scène quelques minutes plus tôt et le souvenir de cet incident ramène le sourire et le rire aux lèvres de tous ses auditeurs, comme un trophée de sa capacité à solliciter l'écoute. Le choix (conscient ?) de Guy de mener une interaction rhétorique mobilise l'attention des auditeurs sur une seule question « à quoi sert le centre de traitement ? » et de manière secondaire sur « pourquoi ce choix d'emplacement ? » au détriment d'une interaction plus argumentée. Le style « coup

de poing » de Guy sclérose le volet débat et n'alimentera que faiblement le rapport que le commissaires vont rédiger, mais il marque les esprits.

Guy a bien négocié sa sollicitation à l'écoute. En revanche ses propres marqueurs d'écoute sont pauvres quand ils ne sont pas absents (plus haut quand il obtient une réponse de la présidente, il poursuit en changeant de sujet, sans avoir marqué son écoute à lui). On peut se demander s'il a entendu et même cherché à comprendre/écouter, à moins qu'il ait pensé que cette réponse un peu « langue de bois » de la présidente ne méritait pas une réaction. L'interaction de Guy clôt la soirée et la consultation publique. Le positionnement de Guy a forcé une écoute plus générique sur le projet et sur la consultation publique, qu'on peut supposer salutaire parce qu'unique, mais limitée dans sa portée, puisqu'elle n'offre pas d'arguments étayés qui pourraient alimenter le rapport. La demande d'écoute fonctionne mieux quand elle se manifeste avec des marqueurs d'écoute de tous les partis impliqués.

5.3.2 De l'emplacement du centre de compostage, Guy et Jean.

Dans cette perspective, je propose d'observer l'intervention de Jean sur le même sujet, à savoir la pertinence de l'emplacement du centre de compostage. En effet, si un grand nombre de participants sont opposés à l'implantation du centre à Pointes-aux-Trembles, Guy et Jean sont les seuls à se demander pourquoi la ville ne vend pas le terrain actuel pour en racheter un autre plus adéquat et non sujet à la controverse. Nous avons déjà étudié l'extrait de Jean et je le remets ici afin qu'on observe cette fois comment le sujet est amené et comment Jean et les commissaires s'écoutent, et je soupçonne même qu'ils y prennent un certain plaisir.

- 1 **PDTE** *Oui, euh, j'ai j'aimerais vous entendre davantage sur euh, votre première recommandation*
2 *concernant l::e site unique dans l'Est. Cette question-là, je ne sais pas si c'est vous-même,*
3 *euh, ou un autre participant qui l'avait euh, qui l'avait soulevée lors euh, de la*
4 *présentation [du projet*
5 **JEAN** *[C'est moi.*
6 **PDTE** *C'est vous-même qui l'avez présentée. Je pense qu'on vous avait donn:::é comme argument*
7 *la difficulté d:::e de trouver de la place euh, [sur le site actuel.*

8 **JEAN** *[J'ai bien relu, j'ai bien lue la*

9 **PDTE** *Oui,*

10 **JEAN** *la réponse*

11 **PDTE** *Oui,*

12 **JEAN** *Qu'on m'a faite parce qu'elle est sur votre site..*

13 **PDTE** *Oui, oui.*

14 **JEAN** *Et la réponse dit : « C'est parce qu'il n'y a pas assez de place. On a bien voulu, on a bien*

15 *essayé »*

16 **PDTE** *Oui*

17 **JEAN** *il n'y a pas assez de place sur le site de la Carrière Demix.*

18 **PDTE** *mais vous*

19 **JEAN** *=On ne me dit pas, puis je n'ai pas eu le réflexe de demander oui, mais vous ne pouvez pas*

20 *aller à côté sur un autre terrain? Je n'ai pas eu le réflexe de poser la question mais la*

21 *réponse, c'est « On est propriétaire de Demix »*

22 **PDTE** *Ouais*

23 **JEAN** *La Ville de Montréal est propriétaire de Demix et sur ce terrain dont nous sommes les*

24 *propriétaires, il n'y a pas assez de place. » Le lendemain, j'ai été voir, puis là, j'ai vu les*

25 *grosses pancartes À vendre juste à côté, puis en arrière, puis là, je me suis dit*

26 *probablement (.) Puis là, tout à coup, je me suis rendu compte que j'étais dans Montréal-*

27 *Est, alors je me suis dit peut-être que là, il y a une influence de juridiction, euh, qu'ils ne*

28 *veulent pas... euh, Parce qu'en toute logique, -puis le le fonctionnaire me l'a dit-, en toute*

29 *logique, ça serait normal qu'on qu'on qu'on composte la la la le digestat sur place. Ça*

30 *serait normal, ça serait moins cher.*

31 **PDTE** *Oui.*

32 **JEAN** *Alors je ne sais pas, la::: Moi, il m'a donné cette réponse-là : « On n'a pas de place. » C'est*

33 *vrai, s'il ((il rit)) a dit qu'il n'y avait pas de place, il n'y avait pas de place, je le crois.*

34 *Mais je me dis pourquoi pas à côté, là? .*

35 **PDTE** *Ok, Ça, c'est le sens de votre (.) – c'est le fait, ça expl- ((elle se met la main devant la*

36 *bouche)) Excusez-moi. Ça explique que vous reveniez à la charge là-dessus mais en disant*

37 *: « regardez à côté si, dans le périmètre actuel, il n'y a pas [suffisamment de place] ».*

38 **JEAN** *[Écoutez, je n'ai pas apporté les*

39 *photos, mais il y a des grosses, grosses pancartes « À vendre » à côté. Euhmm, mais moi, je*

40 *ne vends pas des terrains, je veux dire*

41 *((Rires dans la salle))*

42 **JEAN** *C'est juste que ch- que je trouve qu'il n'y a pas beaucoup de justification d'en faire un à*

43 *1.4 kilomètre à côté. Il n'y a pas beaucoup de justification. Ça va entraîner un peu plus de*

44 *transport, ça va faire des délais à faire des transports. Euh, a la rigueur, qu'ils mettent un*

45 *un convoyeur entre les deux, comme dans les mines, pour transporter.*

46

47 **PDTE** *Ça va. (1; 1072)*

On remarque qu'ici c'est la présidente qui initie la question de l'emplacement. Elle se souvient que Jean avait posé la question lors de la séance d'information et veut savoir si Jean a mené son enquête. N'oublions pas que la présidente cherche à recueillir un maximum d'informations pour constituer son rapport. Dans le cas de Guy, la présidente sait déjà que la question de vendre le terrain actuel et d'en acheter un autre existe. Il n'y a pas

de justification et donc Guy ne lui apporte pas plus d'informations, mais remet en jeu la même question.

Le fait que deux participants se posent la question peut sans doute être noté dans son rapport, mais Guy n'apporte aucun argument en plus. Son intervention se limite à faire remarquer ce point, ce qui est déjà intéressant, même s'il n'argumente rien. La présidente écoute, mais n'a rien à lui demander en plus. Avec Jean, elle est, au contraire, dans un acte d'écoute que j'ai qualifié de maïeutique. Elle le fait accoucher de son enquête. Loin d'avoir un ton de reproche comme celui de Guy, Jean y va de sa bonhomie et met en scène l'absurdité de la ville de Montréal à s'acharner sur ce terrain précis au lieu de le vendre et d'en trouver un nouveau qui provoquerait moins de polémique. Il glisse qu'il n'a aucun intérêt matériel en jeu (en référence aux pratiques opaques de la ville et aux magouilles qui font l'objet de commissions d'enquêtes)

Cette remarque rhétorique de Jean, encouragée par l'écoute maïeutique de la présidente permet de recueillir la trace d'un témoignage de participant réclamant de la transparence et questionnant celle de la ville de Montréal. La présidente *fait dire* des choses au participant, des choses qu'elle sait utile pour constituer son dossier. On pourrait spéculer que c'est parce qu'elle sait écouter. Elle sait quand elle peut retirer des informations et de qui. Les deux participants ont relevé la même faille. Pour la présidente, c'est autant ce qui est dit que la manière dont c'est dit qui est important. En effet, elle doit pouvoir à son tour citer les participants et les commentaires émis. Elle est donc sensible à la qualité des commentaires énoncés, et peut, grâce à une écoute engagée, aider le participant à exprimer plus clairement son propos.

5.3.3 L'opposition de Marc

Comme dernier exemple de d'utilisation du dispositif d'écoute en consultation publique, je propose d'observer le cas de Marc, le premier participant invité à s'exprimer.

Marc arrive en retard à la séance et manque donc les paroles d'introduction de la présidente de la commission. C'est ici que le protocole de base est énoncé. Or, Marc n'est pas présent à ce moment précis et est, sans doute, peu familier du processus de consultation, de son propre aveu.

MARC Aussi la valeur des propriétés (.). C'est la première fois que je me présente à l'OCPM et puis je me fais dire de me dépêcher.

Ainsi quand la présidente l'interrompt après 12 minutes, il est non seulement surpris, mais semble outré. Il réagit en disant :

*PDTE [Monsieur Marchione, je vous invite à::: passer rapidement parce qu'on aimerait se garder du temps pour échanger avec vous.
(0.5)*

MARC Oui, bien j'espère que vous n'allez pas me sortir de force [si je dépasse le temps.

*PDTE [Je ne vais pas vous
sortir de force [mais on aimerait beaucoup*

MARC [Ou appeler la police, je ne sais pas.

PDTE P(hh)as du tout. Pas du tout (hhhh). ((PRES sourit et baisse le regard. MARC retourne à sa feuille))

Marc choisit un comportement aussi défensif qu'agressif, insinuant que la présidente va faire appel à un service d'ordre pour l'exclure de la salle de consultation publique. Si la présidente lui demande très formellement et poliment d'accélérer pour qu'ils aient l'occasion d'échanger par la suite, cette intervention est comprise comme une entrave à son droit de parole. Manifestement, l'interruption causée par la présidente a bouleversé Marc, qui ne semble pas écouter attentivement ce que celle-ci lui réclame. L'interruption l'a(ba)sourdît, lui rendant inaccessibles les propos de la présidente, qui cherche a priori à passer d'une écoute attentive à une écoute engagée.

Elle lui fait comprendre qu'elle a déjà prêté attention au discours de Marc en le lisant au préalable, et souhaite entrer dans un processus plus interactif. S'il avait été capable d'entendre cela, Marc aurait peut-être pu interpréter les paroles de la présidente comme un signe d'intérêt de sa part plutôt que comme un geste de rejet, tel qu'il le comprendre.

Le souhait de la présidente me semble toutefois peu respectueux des auditeurs dans la salle, qui n'ont pas eu l'occasion de lire les mémoires au préalable. La présidente choisit donc de sacrifier l'écoute du public en faveur d'une meilleure interaction et écoute de la commission. Si le public ne réagit pas, Marc s'offusque et projette sur la commission le spectre d'une autorité toute puissante et dictatoriale. Aucun vigile, policier ou membre de forces de l'ordre n'est présent dans la salle, ce qui rend les propos de Marc surprenants, sa réaction apparaissant a priori un peu extrême, voire paranoïaque. Quand la présidente explique une seconde fois qu'elle souhaite pouvoir interagir avec lui, il développe son fantasme de menace et n'attend pas que la présidente termine sa phrase.

Il ne peut donc pas l'entendre dire [*mais on aimerait beaucoup* et chevauche ces paroles, explicitant cette fois « la police ». Auparavant, il sous entendait la présence des forces de l'ordre lorsqu'il disait « *j'espère que vous n'allez pas me sortir de force* ». Cette fois il invoque une image plus précise, plus directe. En effet, on imagine mal deux dames dans la soixantaine empoigner Marc et le transporter *manu militari* hors de la salle. Marc invoque la police, l'uniforme. Le premier tour de parole de la présidente est sérieux [*Je ne vais pas vous sortir de force [mais on aimerait beaucoup (...)*

Elle reprend ici la phrase de Marc « sortir de force » (marquant une écoute engagée de base), l'agrément d'une forme négative et la fait suivre d'une forme conditionnelle de politesse qui ne semble pas entendue.

Le second tour de parole de la présidente est plus ferme. Elle met une distance entre les forces de l'ordre invoquées par Marc et sourit en prononçant

PDTE *P(hh)as du tout. Pas du tout (hhhh). ((PRES sourit et baisse le regard. MARC retourne à sa feuille))*

La présidente se voit, semble-t-il, obligée de réagir à ce qu'elle a entendu, de rassurer Marc d'une menace dont il l'accuse. On remarquera que le choix de rire face à une

menace, de prendre à la légère une situation a priori grave a été étudiée par Sacks dans « On suicide threats getting laughed off » (lecture 2 fall 1964). Ici Sacks introduit son propos par des témoignages d'individus expliquant comment ils réagissent face à un interlocuteur qui menace de se suicider. Ces individus répondent en souriant ou riant, ne sachant comment réagir. Le rire permet ainsi aux interlocuteurs de se détacher des paroles du locuteur et donc de la réalité qu'elle sont censées véhiculer.

Le locuteur les invite implicitement à reconnaître qu'ils ont entendu la menace, mais l'auditeur ne sait pas comment (ou ne veut pas) répondre à une menace si lourde. Le rire constitue ainsi un marqueur d'écoute par lequel le locuteur refuse d'entamer une écoute engagée. L'auditeur manifeste qu'il a entendu et compris, mais refuse de rentrer dans la spirale de la menace. On peut aussi penser que le locuteur emploie donc la menace comme un témoignage de sollicitation à se faire écouter. C'est, en quelque sorte, une forme d'injonction à l'écoute. L'auditeur ne pourra pas dire qu'il n'avait pas entendu le locuteur.

Le choix de rire face à la gravité des propos semble exclure d'autant plus le locuteur. Dans nos propres termes, nous pourrions dire que le rire se lit ainsi comme un marqueur d'écoute attentive qui refuserait de passer à une écoute engagée. Marc va ainsi poursuivre son discours, ignorant le (sou)rire de la présidente et s'interrompant presque aussitôt pour exprimer sa colère. Il impose son mode d'interaction, refusant le modèle d'interaction proposé, choisissant la confrontation, comme nous l'avons vu dans la section antérieure. Ici, il exige d'être entendu selon ses termes: « j'irai jusqu'au bout de mon mémoire ». La présidente déploie alors une injonction et la négociation à l'écoute prend la forme d'un dialogue de sourds, la présidente réitérant son protocole et Marc se braquant dans son obsession de terminer la lecture de son discours

MARC *Aussi la valeur des propriétés (.) C'est la première fois que je me présente à l'OCPM et puis je me fais dire de de me dépêcher. Je m'excuse mais j'irai jusqu'au bout de mon mémoire.*

PDTE *Oui, euh, Écoutez, ce que j'ai-j'avais précisé d'entrée de jeu, c'est que, c'est*

qu'on souhaitait que vous, que les participants, euh, comme on a déjà lu le mémoire hh, que vous puissiez le présenter en une dizaine de minutes pour nous donner autant de temps euh pour échanger avec vous.

MARC =*Regardez (Mais) là, ça va me prendre encore trois minutes de plus à cause de votre intervention.=*

PDTE =*Ben Allez-y alors (.) [rapidement.*

MARC *[et (1.0) Donc (1.0) voilà (1.5)) Alors (1.5) je disais (1.0) «aussi la valeur des propriétés est la plus basse de toute l'île à cause de la proximité des industries ↑.*

Marc, à son tour, lance une injonction à l'écoute à la présidente, suivie d'un reproche dirigé à l'endroit de celle-ci (**MARC** =*Regardez (Mais) là, ça va me prendre encore trois minutes de plus à cause de votre intervention*). On sent que le ton monte, que les espaces de respiration entre les tours de parole sont gommés et Marc reprend son discours, piétinant à nouveau ouvertement les paroles de la présidente. Quand elle l'autorise à poursuivre son discours, il chevauche son tour de parole sur la fin de celui de la présidente (*rapidement*) est recouvert par des faux départs consécutifs de Marc. Il n'écoute déjà plus et tente de relancer le moteur de son discours, auto ponctuant ses propos, tentant de recouvrer ses esprits.

Il poursuit son discours sur le même mode qu'avant, assenant de paroles négatives ses propos. Il n'hésite pas à remettre en question le travail de la présidente

MARC: *Trois : nous considérons ↑ que les consultations de que vous avez faits en 2011 puis celles de 2014 sont incomplètes parce que les technologies de biométhanisation du centre de prétraitement n'y ont pas été présentées.=Pour y remédier, nous proposons qu'il y ait une troisième consultation publique qui servirait à analyser (0.5) les technologies choisies, le procédé=et connaître l'entreprise qui va faire les travaux. (1; 212)*

Paradoxalement, après avoir remis en question le travail de la présidente, il l'enjoint à porter un message aux promoteurs du projet, réhabilitant quelque peu ses capacités de porte parole du moins.

MARC : *(...) nous remettons en question non seulement le centre de compostage ici mais le projet de biométhanisation dans son ensemble puisqu'il ne- ne nous apparaît pas utile. C'est un gaspillage d'argent, c'est tout.- Et j'aimerais que vous apportiez ce message euh (.) aux aux grands, aux dirigeants de ce projet (geste avec les bras). (1; 257)*

Marc rend ainsi l'écoute de ses propos difficile. Il crible son discours de termes négatifs, critique le travail des commissaires, lit laborieusement son mémoire, accuse la commissaire de le menacer de le faire évacuer, ne cherche pas à établir un contact visuel avec ses auditrices (et la salle en général). Il sollicite l'écoute par la menace, la critique et les remarques acerbes, le tout exprimé sur un ton plat et inadapté aux circonstances. Son discours est trop long et autant il enjoint les autres à l'écouter, autant il ne produit pas de marqueurs d'écoute de son côté.

Ce déséquilibre va, il me semble, jouer en sa défaveur, et au détriment de ses idées. Les auditrices l'ont écouté malgré son attitude. Elles vont même faire preuve d'une écoute plus qu'attentive puisqu'elles vont réclamer des informations complémentaires aux données qu'il a fournies. Les sources des chiffres et études qu'il utilise pour dénoncer le projet s'avèrent inexistantes. Les propos de Marc, apparemment infondés, seront difficilement recevables s'ils sont inscrits tels quels dans le rapport.

Ainsi l'hostilité et la brutalité avec laquelle Marc manie l'écoute lui dessert deux fois. Il négocie mal l'écoute, et elle se retourne contre lui. On peut imaginer qu'un comportement plus conciliant quand la présidente lui demande d'accélérer son discours aurait permis une meilleure disposition d'esprit des commissaires pour trouver avec lui les sources de ses études. Il en va de même avec le quiproquo sur les « résidus-verts » qu'on a observé plus haut. Dans un contexte moins agonistique, ces remarques seraient passées plus légèrement ou auraient peut-être moins décrédibilisé Marc. Ici elles l'accablent. L'écoute pèse sur la crédibilité des propos du participant. On a noté le style d'écoute du registre légal, d'enquête. Il ne réapparaît pas aussi clairement avec les autres participants.

Les cas de Marc et Guy sortent du lot des prestations des participants et nous intéressent par la combinaison remarquable des marqueurs et sollicitations employées. L'étude comparative des cas de Guy et Jean sur le même sujet permet une observation

transversale du processus de l'écoute qui rend compte cette fois plus de l'écoute des commissaires que de celle des participants. Dans les deux cas, la finalité, le but général des uns et des autres ressort et éclaire notre compréhension du processus de l'écoute.

L'analyse des données sur l'écoute a fait ressortir des tensions spécifiques que la discussion permettra de conceptualiser. On peut repérer trois catégories : (1) la négociation de l'écoute, présente en continue au moins en arrière fond tout au long de la consultation. (2) La conscience de l'autre, et de la finalité de chacun dans le contexte de la consultation publique. Ici la question de l'auteur et de l'autorité émergera. (3) Les auditeurs, locuteurs et la consultation publique représentent une dynamique de crédibilité et légitimité. Ici on regardera comment l'écoute s'exprime de manière plus globale dans la consultation publique et les enjeux de légitimation qui lui sont rattachés.

6. DISCUSSION

Grâce à l'analyse des données, nous avons, d'une part, une typologie détaillée des marqueurs d'écoute et des instances de sollicitation à l'écoute, et d'autre part, nous avons pu observer l'usage de ces ressources de communication par différents individus durant la consultation publique, ce que Mathieu Berger qualifie de grammaire de l'interaction (2008). Les résultats de l'analyse seront présentés en trois temps : ce qui émerge de l'écoute attentive, de l'écoute engagée et enfin des enjeux de l'écoute sur la consultation publique.

Ainsi, nous retournerons d'abord sur la notion d'écoute attentive et montrerons comment elle est traversée par la négociation, et par la mesure. Nous identifierons ceci comme un mécanisme d'économie de l'écoute. Nous indiquerons ensuite comment l'écoute engagée privilégie la relation interactionnelle et la co-construction de sens. Ici, nous montrerons comment la conscience de l'autre et de son agenda engage l'auditeur sur la voie

du partage de l'auteurité et de l'autorité. Nous identifierons ensuite les éléments de l'environnement qui participent à l'expression de l'écoute en consultation publique, soit les non-humains, la dimension spatiale et enfin l'apport de l'écoute dans la consultation publique.

6.1 Écoute attentive et négociation

L'étude des données fait ressortir deux notions sur l'écoute attentive dans la consultation publique. D'une part, l'écoute se négocie constamment entre les individus et, d'autre part, l'écoute doit rester dans des balises, faute de quoi elle ne peut prétendre à devenir engagée.

6.1.1 L'écoute négociée

La consultation publique ne peut pas avoir lieu sans un minimum d'écoute, que j'ai identifiée comme écoute attentive. Toute écoute et particulièrement l'écoute attentive est négociée parfois renégociée pendant l'interaction. En observant les marqueurs mais aussi les demandes d'écoute, on remarque que la négociation existe continuellement, mais en arrière fond de l'interaction. Ce n'est qu'avec les injonctions qu'elle prend une place centrale. Les participants sollicitent l'écoute en s'identifiant selon un rôle qu'ils choisissent de privilégier, par exemple Simon s'identifie comme avocat et ancien maire de Point aux Trembles quand il parle de la légitimité de Luc de porter plainte.

Les individus sollicitent et expriment simultanément une écoute particulière. Simon réclame une écoute, tout en parlant, et agit comme si cette attention était déjà sienne. Ici Simon change de ton, il est proche de la menace, et en plein discours. Il aurait pu appuyer les doléances de Luc sans s'identifier comme ancien maire, mais il sait que les auditeurs tendront d'autant plus l'oreille, porteront d'autant plus d'attention à ce propos, et sans doute à tous les autres qui vont suivre, dès lors que Simon s'identifie de la sorte.

Simon signifie par ces propos qu'il a de l'influence, qu'il connaît le terrain politique et judiciaire. Simon aura recours à une tactique similaire ailleurs dans son discours quand il rappellera à la présidente qu'elle a apposé sa signature sur le rapport d'une précédente consultation. Il fait ainsi appel à ses valeurs éthiques. Il établit une tension entre les deux parties en impliquant la présidente dans ses propos. La présidente devient un « personnage » du discours. Elle écoute Simon parler d'elle et non seulement du sujet de la consultation. L'écoute attentive négociée sert à focaliser les propos émis.

De son côté, Jean négocie l'écoute en le rentabilisant, comme nous avons eu l'occasion de le voir, quand il fait rire son auditoire et rit avec lui. Il ne perd pas un instant et continue de déployer ses arguments, sûr de l'attention de son public. Il saisit un acquis d'écoute inattendu et en profite pour gagner du terrain (d'écoute). Ici l'écoute attentive négociée sert de tremplin, de catalyseur d'attention.

Le participant Luc fait preuve de discernement de cette dimension négociée de l'écoute quand il évacue son porte-parole et choisit de s'exprimer lui même devant la commission. On comprend bien vite qu'il a sans doute bien fait de se faire entendre, vu la nature de ses doléances, d'ordre à la fois personnel et professionnel. Tout comme Guy, il a fait appel à un porte-parole, mais choisit de s'exprimer à sa place. Guy laissera sa porte-parole lire le mémoire et se présentera ensuite aux commissaires. Dans les deux cas, les locuteurs perçoivent les impacts d'une prestation personnelle sur leur auditoire et la négocient.

Guy parvient à parler après sa représentante tandis que Luc choisit de se substituer au sien. Ici, une écoute plus engagée s'obtient par la négociation de l'écoute attentive. Un exemple plus complexe de négociation tacite de l'écoute que nous avons révélé se trouve entre la commissaire et Luc. Celui-ci ne répond pas à la question posée (et maladroitement formulée) une première fois. La commissaire, patiente, écoute ce que Luc choisit de dire,

puis repose sa question, plus simplement. Luc finit par répondre. Elle dirige le processus d'écoute ici dans une situation d'écoute engagée (écoute dirigée)

- 1 **COM** *Alors, merci de votre présentation. Merci d::e la présentation de vos appréhensio:::ns sur*
2 *la sant:::é, les impacts sur la sant:::é, les individ:::us, les entreprises, de la vôtre et hh de*
3 *sa croissance de l'impact sur sa croissance=. Vous proposez une stratég:::ie que vous*
4 *appel:::ez respons:::able et le développement responsable et dur:::able, équitable ↓.Et euh,*
5 *vous proposez une série de moyens dans ce cadre-là et particulièrement la*
6 *responsabilisation de la Ville, l'arrondissement, le constructeur, l'opérate:::ur sur (0.1) les*
7 *(0.1) les dimensions financières ou les conséquences financières, donc responsabilisation*
8 *légale. Hhh euhm, on est préoccupé (.) La question, c'est est-ce que vous connaissez des*
9 *précédents, ce type d'entente, ce type de stratégie? Est-ce que vous connaissez des lieux,*
10 *des des des situations=*
11 **LUC** *=Moi, Madame la commissaire*
12 **COM** *Qui ont fait que ces mesures ont été mises en place?*
13 **LUC** *Moi, Madame la commissaire, je ne propose rien. On m'impose une situation. Si on*
14 *m'impose une situation (.)*
15 **COM** *Oui.*
16 **LUC** *J'aimerais vivre*
17 **COM** *[Oui,*
18 **LUC** *[dans ce sens-là, O.K.?*
19 **COM** *Oui, oui, j'ai bien compris [ça aussi.*
20 **LUC** *[Mais je ne propose pas. Je suis contre le centre de compostage*
21 *mais j'ai l'impression qu'on va me l'imposer. Et=*
22 **COM** *=Et si on vous l'impose?*
23 **LUC** *=Et si on me l'impose,*
24 **COM** *[vous dites*
25 **LUC** *[je dis que ça*
26 **COM** *Oui.*
27 **LUC** *Ça prend la responsabilisation de tous les intervenants. Une de mes craintes personnelles,*
28 *c'est que euh, euh, la Ville se euh avec des dispositions euh (1.0) légaux ou quoi que ce soit,*
29 *se distance des responsabilités du centre de compostage avec l'opérateur, le constructeur*
30 *et tout ça, et que tout le monde se lance la balle s'il y a euh, euh une panne majeure ou*
31 *quoi que ce soit ou des des des (.) Ça ne fonctionne pas comme on le dit (.) (1; 534)*

Luc s'est acharné sur les mots qui l'ont heurté dans la question posée. La commissaire (auditrice) lui pose une question. Il choisit d'y répondre comme il l'entend et la comprend et elle renégocie son écoute, en faisant savoir qu'elle est à l'écoute et propose à Luc une deuxième plage de locution. Il accepte la proposition et offre un nouveau commentaire, qui cette fois, satisfait la commissaire.

Ainsi, les marqueurs et demandes d'écoute sont les outils de négociation tacites des interlocuteurs. Il permettent d'aplanir le terrain pour un travail de « deep disagreement »

(Dobson, 2012 ; Bickford, 1996) où le but de l'interaction n'est pas le consensus, mais simplement *l'expression* et la *compréhension* des opinions des uns et des autres. Avec la consultation publique, à aucun moment il n'est question de trouver un accord, ce qui libère considérablement l'espace interactionnel. Il s'agit ici uniquement de faire comprendre son opinion et de l'expliquer quand les commissaires le réclament.

Ceci facilite l'écoute, puisque l'interlocuteur reste a priori neutre, ne cherchant pas à démonter les propos du locuteur. L'auditeur n'a pas de réponse à construire en écoutant, libérant son esprit, lui permettant de comprendre une opinion plutôt que de préparer la défense de son point de vue en construisant une contre-opinion, pendant la locution du premier. La négociation se fait donc uniquement sur l'attention que va porter l'auditeur aux propos, et non sur la question de convaincre l'auditeur. Dans la présente situation, la légitimité et la crédibilité des propos sont en jeu et ce, plus a priori que la force de conviction, même si celle-ci est en jeu également.

Les commissaires n'ont pas besoin d'adhérer aux propos des participants, simplement de les comprendre pour pouvoir en valider la solidité et les reporter dans leur document final. Cependant il est important de considérer la mesure dans la négociation de l'écoute. Sans cette variable la négociation perd de sa valeur et ne parvient pas à accéder à une écoute engagée.

6.1.2 Négociation et mesure

Les commissaires posent plusieurs types de questions aux participants, sollicitant une écoute dirigée, maïeutique ou interprétative, selon les écoutes engagées remarquées. Les questions de légitimité, d'éthique, de transparence reviennent régulièrement dans les propos de chacun. Si les participants emploient les mots « transparence », « éthique », « responsabilisation », « équité territoriale », les commissaires, de leur côté, font appel à ces valeurs dans la manière de solliciter l'écoute. Elles cherchent à connaître les sources

des statistiques cités par Josée (les décibels produits par les camions sur la route) et Marc (sources des études médicales qu'il cite). Elles ont besoin de propos crédibles, il en va de la légitimité de la consultation et du rapport (qu'elles vont signer comme le rappelle, Simon, le participant).

Ainsi chacun est appelé à être « raisonnable » et à mesurer son interaction, son discours et son écoute. Ceci implique de la mesure dans la performance et dans les propos autant qu'un rapport entre les deux. Essentiellement, dès que le locuteur emploie de manière déséquilibrée la forme (le silence, par exemple pour Guy) ou le fond sans la forme, (ex: la lecture laborieuse du mémoire de Marc), l'écoute a du mal à s'exprimer autrement que de manière attentive, ce qui veut dire que l'écoute engagée a du mal à s'incarner. En effet, on retient de l'intervention de Guy sa performance, ses silences et ses questions aux commissaires. Les commissaires, en revanche n'ont pas de questions à poser. Tout se passe donc comme si la performance de Guy prenait la place des arguments qu'il avance. Autrement dit, la forme asphyxie le fond, et les commissaires semblent incapables de proposer une séance de questions/réponse.

Inversement, quand les commissaires tentent de poser une question dite interprétative à Marc, celui-ci comprend mal (quiproquo) et n'est pas en mesure de leur répondre. Jusque là, son discours est truffé de termes négatifs. Il est sourd à la demande de la présidente de passer à la partie interaction de sa séance. Enfin, quand on lui demande les sources de ses citations, il est incapable de les fournir clairement. Il semble avoir érodé sa crédibilité et la légitimité de ses propos en sortant des balises requises en consultation publique.

La mesure et l'équilibre sont, en quelque sorte, rompus par le tout-performance (Guy) ou le tout-discours (Marc). Dès que ces deux paramètres sont bouleversés, on semble assister à une perte de « qualité » auditive. En somme, la qualité d'écoute dépendrait aussi,

bien entendu, du locuteur. Les commissaires sont à priori disposées, ne serait-ce que contractuellement, à écouter. Or si le locuteur n'est pas sensible à ses auditeurs (Marc ne lève la tête que trois fois et brièvement, pendant son discours), il appauvrit le potentiel interactif. Il se sabote en ne tenant pas compte des commissaires, il « s'auto *mute* » (J'ose ici cet anglicisme), et mutile ainsi l'interaction.

L'écoute des auditeurs principaux de la consultation est négociée deux fois. Une première fois par les services administratifs qui vont rémunérer l'écoute des commissaires et ainsi assurer une écoute attentive minimum. Une deuxième fois, entre les interlocuteurs et pendant toute la durée de la consultation. Le reste du spectre de l'écoute se fait donc sur le vif et de manière tacite. Elle se négocie essentiellement autour de la partie « écoute engagée » du spectre de l'écoute.

On sent bien cependant la notion d'écoute comme responsabilité collective invoquée par Husband (2009) et Thill (2009). La responsabilité collective est donc partiellement assurée par une rémunération, le reste concernant les valeurs d'écoute de l'autre, valeurs auxquelles les commissaires doivent être a priori attachées. Les commissaires font ainsi preuve d'écoute courageuse, notamment quand Marc les accuse de vouloir le faire évacuer de la salle, ou bien quand Simon fait allusion aux valeurs des commissaires et à leur rôle dans les consultations précédentes.

Elles sont confrontées assez sèchement à leurs rôle et responsabilités lorsque Guy force le silence et les interroge sur des sujets auxquels elles ne peuvent, a priori, pas répondre. Elles témoignent chaque fois d'une écoute attentive et même engagée et ce, malgré les circonstances. Elles écoutent et restent dans leur rôle de commissaires à tout moment. Ce n'est que le type d'écoute qui changera, comme on l'a vu. Cependant, quand elles tentent d'engager une écoute engagée dans ces conditions, celle-ci s'effondre comme un château de cartes.

Il en va de même et plus radicalement quand les participants n'écourent pas attentivement et de manière engagée les questions qui leur sont posées, les réponses qu'ils vont fournir seront au mieux médiocres. Ces instances sont rares (Marc avec le malentendu par exemple). En somme, l'écoute se négocie dans la consultation, et quand elle se négocie bien, elle peut espérer parvenir à un niveau d'écoute engagée. La consultation publique fait appel au courage (Thill, 2009) des auditeurs et à la prise de conscience du locuteur de la fragilité de l'interaction, qui impose des limites. *Paradoxalement, pour se faire entendre, le locuteur doit être à l'écoute de son auditeur.*

6.2 Locuteur et auditeur dans la co-construction du rapport de la consultation

Quand la relation interactionnelle transcende la simple négociation, on entre dans un espace nouveau, de confiance et co-construction, où peuvent s'épanouir toutes les caractéristiques d'une bonne écoute énumérées par Dobson (2012) : le pouvoir d'agir (empowerment), la légitimation, le désaccord profond et la compréhension.

6.2.1 L'autre

Jusqu'ici, nous avons exploré la mécanique de l'écoute pour décrire la manière dont s'exprime l'écoute en consultation publique. Or, il apparaît qu'au delà cette mécanique ou grammaire, la portée relationnelle ontologique que sous tend le processus et qui lui est endogène doit être explicitée par rapport à la dimension mécanique. Je veux parler ici de « l'écoute être » de l'individu autant que de « l'écoute être » dans la relation entre individus (Hyde, 1994), comme c'est expliqué dans la revue de littérature (p14).

Comme nous l'avons vu, Lipari (2010) détaille une ontologie de l'écoute qu'elle définit comme « écoute être », une écoute qu'elle situe au delà du langage. Cette perspective est développée dans le sillage d'une conception phénoménologique de l'écoute, développée par Levinas et Buber. Le processus de l'écoute en consultation publique

s'articule entre les interlocuteurs, ce qui impliquerait une conscience de soi autant que de l'autre.

6.2.1.1 Conscience de l'autre, dédoublement interne et externe

Bavelas, Coates et Johnson (2000) évoquent le phénomène du « listener as a speaker in waiting ». Le locuteur qui ne prend pas conscience de cette auto réflexivité et de celle de son interlocuteur, appauvrit son écoute et la portée de sa parole. Marc est insensible à cette dynamique, comme nous l'avons montré, et son allocution le reflète. Il réduit l'écoute de son auditoire et le potentiel interactionnel qui suit. Lorsque le locuteur a conscience de ces positions, il agit en conséquence et cadre son interaction dans les balises adéquates sans quoi il « s'auto-mute », il mutile son intervention.

Pour souligner l'importance de l'auditeur comme locuteur en attente, Bavelas & al. (2000) citent une étude selon laquelle les auditeurs comprennent mieux lorsqu'ils peuvent apporter un retour aux paroles du locuteur. C'est précisément ce que font les commissaires avec la séance de questions/réponses. Cependant, le retour (feedback) des auditrices n'est pas simultané, mais décalé par rapport au discours. Toujours est-il que le locuteur doit être conscient de cette fenêtre d'interlocution et de sa valeur par rapport à la portée de son propre discours.

Au delà du constat de « listener as a speaker in waiting » existe le fait que chacun des individus présent est à la fois un être civique et un être social, pour reprendre les termes de Robert Hariman, « every one is a member of a *res publica* and a *societas* » (2007). En plus de se rendre compte de sa propre place dans cette fonction duelle, le locuteur doit découvrir que chacun des individus présents autour de lui partage cette dualité, et ne peut s'en extirper. Or, les interventions les plus heureuses de la consultation sont celles qui accueillent ce dédoublement interne et externe de tout membre de la séance.

Quand le participant ne voit les commissaires que comme des rapporteur(e)s de leurs propos et exclut les autres dimensions de leur humanité, il ne se met pas dans une position pour accueillir les propos de ces dernières et s'attend uniquement à être entendu. Pour Marc, son propos s'interrompt là où commence l'interaction, et le potentiel de passer d'une écoute attentive à une écoute engagée s'évanouit. Dans son esprit, sa prestation semble s'arrêter avec la fin de son discours quand il dit

MARC (...) C'est un gaspillage d'argent, c'est tout. Et j'aimerais que vous apportiez ce ce messageuh(..) aux aux grand aux dirigeants de ce projet ((geste avec les bras)). (1; 259)

Il ne semble ainsi concevoir les « listeners as speakers in waiting » que comme des membres de la *res publica*, qui pourraient avoir mal compris (en tant qu'être humain ou membre de la *res-publica*) des détails de son discours.

Marc ne laisse pas entendre que son discours puisse être imparfait, avoir des failles ou des maladresses, il ne semble pas penser à la réception, à l'écouteur. Tout se passe comme si, dans son esprit, il suffisait de prononcer un discours et de le déposer pour qu'il soit entendu. Or les commissaires aimeraient en savoir plus et lui proposent de passer au delà de ce qu'il dit. Il reste cependant sourd à cette éventualité et termine sa prestation désorienté, perdu, et penaud devant le manque de précisions qu'il a pu apporter quand on lui en a demandé.

À l'inverse, Jean clôt son discours en marquant une certaine attention vis-à-vis des autres (il note qu'il n'a pas parlé trop longtemps) et se met officiellement à la disposition des commissaires pour écouter leurs commentaires ou questions.

JEAN =Puis de toutes les autres incidences là-dessus. Alors voilà. Je pense que je suis rentré dans mon dix minutes.

PRES Oui. [On vous remercie beaucoup.

JEAN [Je suis disponible pour des questions, ça me fait plaisir. (1; 1062)

Le résultat est immédiat et les marques d'une écoute maïeutique vont surgir un peu plus loin dans la séance de questions réponses. En ce qui concerne Marc, les commissaires lui

offrent une écoute engagée qu'il n'est pas en mesure de soutenir, faute d'avoir peut-être pris conscience des autres comme « listener as speaker in waiting ». Il n'a pas anticipé qu'il serait amené à investir à son tour le rôle d'auditeur, après avoir été locuteur.

Autre cas de manque de conscience de l'autre ou des autres, Guy, qui ne parvient pas à comprendre que le projet de compostage est conçu pour le bien commun. Il ne voit que les retombées du projet concernant ses intérêts personnels (ou très locaux).

GUY (...) *L'autre chose que je me demande, je me demande présentement à qui sert ce projet là?*

(6.0)

GUY *C'est ma question.*

(3.0)

GUY *Tout le monde s'oppose au projet.*

PDTE: *Oui.*

GUY: *Il n'y a pas personne qui est en accord avec ce projet-là.*

(2.0)

GUY *À qui ça sert?*

(5.0)

GUY *Donc*

(2.0)

GUY *Euh::: c'est ça, c'est la question que j'ai ce soir. Je j'essaie de comprendre. (2;*

1217)

Sans ouvertement nier toute implication bénéfique du centre de compostage, Guy remet en question la pertinence du projet, et en tout cas la pertinence du choix du site. Exaspéré de voir son quartier malmené encore une fois, il semble incapable de prendre du recul et d'apprécier la démarche dans son aspect citoyen, un aspect a priori éminemment nécessaire à toute agglomération moderne d'une certaine taille. Il refuse en bloc l'idée d'infrastructure urbaine, et la chaîne écologique dans le milieu urbain. Face à ce refus en bloc du projet et du site, la présidente différenciera les deux préoccupations, et rappellera l'importance du projet en général et la prise en charge des déchets pour les citoyens.

L'individu doit avoir conscience de l'autre, mais aussi des autres et avoir conscience du fait qu'il fait partie de ces « autres ». Guy, comme chacun des Montréalais, produit des ordures compostables, mais cette prise de conscience requiert une vision non

binaire (eux/moi) des enjeux. L'autre me fait exister en m'écouter, je suis par l'autre (Lévinas, 1974).

Les propos suivants de Hariman (2007) sur la parole peuvent s'appliquer à l'écoute et l'alternance locution/écoute

There is a relationship between attentiveness and care, and to care about democracy is to care whether and how citizens speak. If they are careless with their speech, they are being careless with their citizenship (p. 224).

L'avantage de l'auditeur sur le locuteur est que sa position lui permet d'intégrer, dans sa perception de l'interaction, l'ambiance de la salle et les signes que lui fait parvenir le locuteur. L'attention du locuteur, quant à elle, est mobilisée par la recherche et le maintien de cohérence de ses propos. Il ne peut attribuer autant d'attention aux éléments indirects de l'interaction. L'auditeur se retrouve dans une meilleure position pour prendre conscience de l'autre. Il peut consacrer toute son attention sur le locuteur et l'environnement, comme nous le verrons dans la prochaine section.

6.2.2 Conscience et gestion des objectifs de l'interlocuteur

Il ne s'agit pas seulement d'avoir conscience de l'autre ou des autres, mais aussi de la raison de leur présence à la consultation. Jean sait ce qu'il a besoin de dire, tout comme Simon, ancien maire de Point aux Trembles et habitué des réunions citoyennes en tous genres. Aussi, ces participants vont droit au but de la consultation, à savoir

PDTE (...) Ils ont aussi le droit de faire valoir leur opinion dans le but d'éclairer, d'influencer les décisions des élus municipaux relativement à ces projets (1; 14)

Ils savent ce que les commissaires peuvent et doivent écouter. D'autres participants n'ont pas intégré ce critère et se lancent dans des discours dont une partie n'a rien à voir avec la consultation.

Certains l'avouent et les commissaires recadrent les autres, et n'hésitent pas à exprimer les limites de leur compétences en tant que commissaires.

GUY: *Est-ce que la piste cyclable va être en lien avec le le centre de compostage? Je ne sais pas si c'est un projet qui est encore, qui est encore vivable, la la piste cyclable?*
(2.0)

PDTE : *Ecoutez, je ne saurais pas vous répondre. (2; 1232)*

Ainsi, certains participants tentent d'engager les commissaires sur des tangentes. Si elles réagissent à l'écoute des discours qui les impliquent (comme on l'a vu, Simon cumule des références aux consultations précédentes de la présidente et lui rappelle qu'elle a signé le rapport précédent), ces réactions restent essentiellement non verbales. Elles n'engagent pas une discussion qui pourrait les distraire de leur objectif principal: recueillir un maximum d'informations et d'avis sur le projet afin d'en rédiger un rapport qui servira a priori aux conseillers de la municipalité à prendre des décisions.

Du côté des commissaires, cet impair n'est pas vraiment présent puisque les commissaires posent des questions liées au discours qui les précède. Par ailleurs, pour elles, la finalité du discours d'un participant est a priori claire et énoncée dans son discours, plus ou moins explicitement.

6.2.2 Partage d'autorité et auteurité

Le protocole interactionnel mis en place pour la consultation publique entraîne un partage à la fois de l'autorité et de l'auteurité du discours. Sans chercher à savoir la part de chacun dans l'auteurité/autorité de la consultation, la présence constante de traces de co-auteurité nous permet d'en faire part. L'exemple le plus évocateur est celui des paroles que la présidente prononce pendant les discours des participants et qui complètent les idées des participants. Elle montre qu'elle comprend leur idée et offre un complément ou un prolongement d'information en participant au discours.

Plus tard, dans la partie questions/réponses, les commissaires partagent idées et préoccupations :

PDTE : *[pour tout le monde. Et on va vous-merci-on va vous poser quelques questions ↑. Ma collègue?*
COM *Alors, euh, monsieur, merci beaucoup pour votre présentation. Alors, on aura*

quelques petites questions, euh. Un sujet qui, euh, nous tient à cœur auss:::i ↑ que vous avez décrit, qui est l'état de santé= (1; 267)

Ici, la commissaire sous-entend qu'elle partage déjà avec sa collègue un intérêt pour l'état de santé [des populations] et qu'elle souhaite maintenant partager cette information avec le participant. Il s'agit ici plus que d'un alignement avec le participant dans la mesure où elle souhaite co-construire une information : Elle est a priori préoccupée par cette question de la santé des populations et elle partage un intérêt plus qu'une simple volonté d'aller dans le sens du participant.

La co-construction proposée par les commissaires et par certains participants entraîne un second partage, celui de l'autorité. Le participant expose son point de vue pendant son discours et son autorité n'y est remise en question que ponctuellement (Marc, que la présidente interrompt), mais sans trop de luttes. Un consensus est atteint avec Marc rapidement, mais pas avant que la présidente ne rappelle son autorité suite à un mouvement d'humeur de la part de Marc, insurgé

MARC =Regardez (Mais) là, ça va me prendre encore trois minutes de plus à cause de votre intervention.=

PRES =Ben Allez-y alors (.) [rapidement.

MARC [et (1.0) Donc (1.0) voilà (1.5)) Alors (1.5) je disais (1.0)
(1; 202)

La notion d'autorité en interaction est profondément réflexive et le locuteur semble perdre toute autorité face à un auditoire qui refuse de l'écouter, comme le remarquait déjà Platon à propos de Polémarque qui menace de ne pas écouter Socrate (voir dans la revue de littérature, p18).

La présidente recadre également des membres du public à deux reprises durant la consultation, mais son autorité dépend de la volonté des ses auditeurs à obtempérer :

XXX : (Dans la salle) Ah, écoutez, ça fait 20 ans que je suis propriétaire du terrain que vous parlez. Il a 367 000 pieds et on en a vendu une partie, 10 000 pieds, à monsieur GUY dans le passé pour...

PDTE Bon ben alors, on verra tout [à l'heure avec monsieur GUY.

XXX (Dans la salle) : [???dire quelques mots, mais

PDTE *Oui, je ne vous, je vous demanderais que enfin, que ce soit les personnes qui viennent à l'avant qui interviennent pour ne pas qu'on, qu'on- qu'on engage de dialogue avec la salle, mais avec les interlocuteurs qu'on a devant nous. (.) (2; 562)*

Ainsi cet exemple confirme la notion explicitée par Cooren et Robichaud sur l'autorité (2011). On retrouve, en effet, ici un des points fondamentaux de l'approche de l'École de Montréal, pour qui l'autorité est une affaire d'auteurs. Comme le rappellent Taylor et Van Every (2014), autorité et auteur ont la même racine latine commune, auctor, qui signifie « être l'auteur de », ce qui signifie bien que tout acte de parole est un acte polyphonique par lequel une multitude de voix peuvent se faire entendre. (Cooren, 2010)

En somme l'autorité est partagée entre l'auditeur et son locuteur par leur fonction, mais aussi par le fait que leurs rôles ne sont pas définitifs et que le discours (ici le rapport final) qu'ils fabriquent est en co-construction. Cependant, les commissaires sont plus conscientes du travail de co-construction de discours, de la finalité de la consultation, par le fait même qu'elles vont rédiger le rapport final, qui sera aussi l'incarnation de ce travail de co-auteur et de co-autorité destiné aux preneurs de décision, qui s'approprient à leur tour l'auteurité et autorité du projet. Ainsi, sans la conscience et l'acceptation du partage d'autorité et d'auteurité, l'écoute se fait péniblement et la consultation piétine.

6.2.3 Acceptation de ce partage

Cette acceptation requiert une écoute courageuse (Thill, 2009), celle où l'auditeur accepte d'écouter d'autres points de vue que le sien. Non seulement doit-il réussir à avoir une écoute attentive à des propos qui peuvent lui être contraire, mais on lui réclame (tout du moins, on réclame aux commissaires) une écoute engagée, où elles vont devoir mettre en retrait leur point de vue quand il est contraire, afin de bien saisir les propos de participants.

À la différence d'une séance où il y a prise de décision, ici le locuteur doit moins convaincre les auditeurs mais avant tout à exposer le plus clairement et efficacement possible son propos. Shotter (2009) décrit cette écoute comme une écoute qui permet la reconnaissance du monde l'autre :

(...) if we and our interlocutors are to communicate readily and easily, we rely on those with whom we are involved to sustain between us the sense of a collective-we, a shared reality that is our jointly shared reality (...) thus understanding another is not just a technical matter, it is fundamentally an ethical issue. (pp. 40-41)

L'acceptation du partage d'autorité et d'auteurité crée l'émergence d'un « collective-we », d'un « nous collectif », matérialisé par le rapport dans le cas de la consultation publique.

6.3 Locuteur auditeur et l'environnement

Après s'être penché sur la relation locuteur/auditeur, il me semble important de les resituer dans leur milieu physique et de considérer leur environnement. Nous observerons dans un premier temps les non-humains dans le processus d'écoute. Suivra une réflexion sur la question de spatialisation dans la consultation publique, pour enfin terminer sur l'écoute comme facteur déterminant dans la légitimation de la consultation.

6.3.1 Les non humains dans le partage d'autorité

Impossible d'ignorer la dimension non-humaine de la consultation publique, qu'elle soit spatiale (voir plus bas) ou architecturale. Depuis que Callon (1986) et Latour (2001) ont pensé la discussion publique en incluant les non-humains, tout débat qui les ignore s'en retrouve appauvri, incomplet. Faisons abstraction de l'aspect anthropocentrique du terme « non-humain » et définissons le comme suit: les acteurs nécessitant l'intervention d'un humain pour prendre part au débat.

Mais encore ici, la distinction n'est pas satisfaisante, dans la mesure où bien des humains requièrent un autre être humain pour être entendu. On peut donc les désigner comme « autres acteurs », ce groupe pouvant être subdivisé selon les besoins et les

situations. En identifiant les « autres acteurs » dans la consultation, on constate combien il est nécessaire d'y tendre l'oreille. Deux types « d'autres acteurs » ressortent de la consultation : on trouve, d'une part, les dispositifs liés directement à l'interaction que nous observons (écrans, ordinateurs, appareil de captation sonore de la séance) et d'autre part « des autres acteurs divers » dont il est question dans les propos des membres (le centre de compostage à venir, les camions, la route, pour n'en citer que quelques uns).

Les écrans et ordinateurs utilisés durant la séance servent à étoffer les propos des participants et faciliter l'écoute, la compréhension des idées. Nous avons noté qu'un dédoublement s'opère pendant la séance entre le participant et l'écran. Les commissaires partagent leur écoute entre le participant et la présentation Powerpoint qu'il affiche sur l'écran. Les marqueurs d'écoute attentive de type visuels sont imprécis. L'axe de regard des commissaires comprend autant la machine que l'humain et il est difficile d'identifier les regards portés sur l'un ou l'autre.

Nous ne pouvons que remarquer qu'elles regardent dans cette direction. Le marqueur ne distingue pas l'un de l'autre et le dédoublement que nous exprimons semble déterminé par une taxonomie caduque. L'écran et le participant sont peut-être à percevoir comme un, et la distinction n'est valable que lorsque le participant choisit de marquer cette distinction.

JEAN *Moi, je vous avertis, je ne suis pas très bon sur le PowerPoint.*

PDTE *C'est pas*

JEAN *Je ne suis pas de cette génération-là mais là j'en ai un quand même.*

PDTE *Bon, alors ça nous fait plaisir (elle sourit).*

JEAN *Alors, je vais essayer de le faire partir, là
(8.0)*

JEAN *Comme ça ? ((se retournant vers le technicien))*

PDTE *Avez vous besoin d'un peu d'aide ?*

JEAN *Il me l'a montré tout à l'heure (.) ((le technicien vient régler l'ordinateur)) (1; 903)*

L'écran fournit un complément d'écoute à l'auditeur, tout comme le langage corporel du locuteur. Tout se passe comme si désormais l'auditeur synthétisait les trois sources : vocale, gestuelle et graphique. L'auditeur passe d'une source à l'autre, peut-être en

parvenant à en maîtriser plusieurs simultanément, selon les moments et sa capacité à interpréter ces différents niveaux de langage et de sens. Comme nous avons précisé au début de cette étude, nous ne nous pencherons pas sur des spéculations internes sur l'écoute des auditeurs.

6.3.2 Spatialisation et écoute

Une certaine autorité prévaut dans la spatialisation de la consultation publique et en est modifiée. La disposition du mobilier et des écrans est calquée sur celle d'une cour de justice. Les commissaires sont assises face au public, et entre les deux et face aux commissaires se trouve la place du participant. Il s'adresse visuellement aux commissaires. Ainsi, les interactions non-verbales produites par le participant ne sont pas audibles au public, ce qui ralentit la transmission des informations et nuit potentiellement à la qualité de cette transmission d'information vers le public.

Une disposition plus ouverte pourrait être lue comme un geste de transparence de la part des organisateurs. La transparence est, comme nous l'avons vu, un thème principal récurrent dans cette consultation publique, outre celui du projet lui-même. Chacun des participants l'évoque soit directement, en utilisant le terme « transparence », soit indirectement en offrant des exemples d'opacité de procédures de la ville de Montréal ou des exemples d'opacité potentielle dans l'implantation et la gestion du centre de traitement des déchets.

6.3.3 La légitimation du processus de consultation publique par une écoute co-constructive.

La notion de transparence est au cœur des préoccupations des participants. Rappelons que la demande de transparence s'adresse à chacun des membres aussi bien les locuteurs, les auditeurs que les producteurs du projet. Les participants l'évoquent très ouvertement, comme nous venons de voir. L'écoute des commissaires est continuellement

traversée par cette préoccupation, comme on peut le noter, par exemple, avec les marqueurs d'écoute engagée dirigée (MEED) où les commissaires cherchent à s'assurer de la validité des sources des participants.

La recherche de transparence et d'authenticité dans les mémoires et les sessions de questions/réponses va servir à donner de l'autorité et de la légitimité au rapport final que les commissaires vont signer et livrer. En somme, la légitimité du travail des commissaires et des participants détermine celle du rapport. La co-construction de la légitimité se fait à travers l'autorité-auteurité partagée, établie a priori grâce à une écoute attentive, mais surtout engagée. L'autorité ne vient pas uniquement de celui qui représente l'autorité (les commissaires), mais aussi de la dynamique interactive qui se produit pendant la consultation et qui va s'incarner dans le rapport (Benoit-Barné, Cooren, 2009). Ici, l'écoute est au cœur de cette procédure.

Citant Forester (1989), Dobson (2012) affirme :

Better listening can improve democratic governments' claims to legitimacy. As John Forester says in connection with planning: 'Failing to listen, we fail to learn, and we also damage our working relationships with others. If they do not listen carefully to members of the public, planners will lose any reputation for responsiveness or fairness, any public trust they might have had' (Forester, 1989, p. 109). (p. 2)

7. CONCLUSION

La portée de la présente étude se limitait à identifier les marqueurs d'écoute en consultation publique et à déterminer différents types d'écoute. Certaines caractéristiques se prêtent particulièrement bien au contexte de la consultation publique, comme nous avons pu le constater. Nous avons montré que le spectre d'écoute – un spectre qui oscille de

l'entendre au sens physiologique en passant par *l'écoute* pour rejoindre *l'entendre au sens d'accepter ou chercher à atteindre un consensus* – est réduit dans le contexte de la consultation publique. En effet, a priori, on ne cherche pas à s'accorder sur des idées, simplement à les faire comprendre.

Nous avons remarqué aussi que l'écoute attentive est marquée par une certaine économie, où la négociation ne fonctionne qu'à l'intérieur de certaines balises. Quand l'écoute engagée se produit, elle permet une co-construction interactive dont le fruit est, entre autres, le rapport que les commissaires vont produire. J'ai avancé l'idée que cette écoute engagée se manifesterait surtout lorsque les membres expriment une certaine conscience de soi, de l'autre et de l'environnement qui les accueille.

Je reprendrai pour terminer la posture de Dobson (2012) (évoquée en revue de littérature) qui préconise le lien entre une bonne écoute et l'amélioration des points suivants (1) augmenter la légitimité, (2) aider à gérer les désaccords profonds, (3) améliorer la capacité de compréhension et (4) renforcer la responsabilisation des communautés. Si je maintiens une méfiance envers le terme « bonne » écoute, je pense, d'après l'analyse des données, que pour atteindre ces objectifs, le niveau d'écoute doit, par moments du moins, dépasser le stade d'écoute attentive et rejoindre celui d'écoute engagée.

Les données indiquent plutôt que sans la présence d'une écoute engagée, les quatre points de Dobson sont inatteignables (à noter que le point (2) n'entre pas en ligne de compte ici puisque nous ne sommes pas dans une configuration de confrontation d'idées.). L'écoute engagée s'exprime avec bien plus de complexité et marqueurs. On peut maintenir qu'en dessous d'un certain seuil, l'écoute n'est pas (co-)constructive, et son économie reste faible. Une écoute co-constructive et économiquement viable entraîne forcément une amélioration des voies que Dobson met en lumière. En effet, les éléments évoqués par

Dobson sont endogènes à une écoute co-constructive, sans avoir à qualifier l'écoute de bonne ou mauvaise.

Si je reviens à ce qui m'a interpellé dans ce projet d'étude – la frustration que les participants évoquent de ne pas être entendus (Bawole, 2013) – je ne peux que constater le contraire dans le cas présent, de la part des commissaires. Il reste cependant des améliorations à apporter, dont certaines qui ne requièrent pas de grands bouleversements.

Il serait peut-être utile de créer un espace et un temps de mise à plat des objectifs de l'exercice et du rôle et des apports de chacun dans la consultation. Un moment de « meta-talk » comme le détaille Schiffrin (1980) clarifierait les attentes et prérogatives de chacun et améliorerait l'écoute et la prise de parole dans un environnement plus apaisé. Il s'agirait de parvenir à parler pour être entendu et pour faire avancer le débat plutôt que simplement donner son point de vue. En somme, la consultation publique reste sous-employée tant que l'écoute n'est pas prise en compte sciemment, par chacun.

Bien entendu, la participation citoyenne, dans toute sa diversité, et la sphère politique en général manque d'études spécifiques en matière d'écoute. Des incursions plus franches contribueraient à mieux comprendre le pouvoir des individus dans les différentes arènes politiques, et à tous les niveaux.

BIBLIOGRAPHIE

- Abelson, J., Forest, P.-G., Eyles, J., Smith, P., Martin, E. et Gauvin, F.-P. (2003). Deliberations about deliberative methods: issues in the design and evaluation of public participation processes. *Social Science & Medicine*, 57(2), 239-251. doi:10.1016/S0277-9536(02)00343-X
- Alonso, A. et Costa, V. (2004). The Dynamics of Public Hearings for Environmental Licensing: The case of the São Paulo Ring Road. *IDS Bulletin*, 35(2), 49-57. doi:10.1111/j.1759-5436.2004.tb00121.x
- Arendt, H. (1961). *Condition de l'homme moderne*. Paris, Calmann-Lévy.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224. doi:10.1080/01944366908977225
- Barber, B. R. (1997). *Démocratie forte*. Paris: Desclée de Brouwer.
- Barney G. Glaser. (1967). *The discovery of grounded theory; strategies for qualitative research*. Chicago, Aldine.
- Bavelas, J. B., Coates, L. et Johnson, T. (2000). Listeners as co-narrators. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 941-952. doi:10.1037/0022-3514.79.6.941
- Bavelas, J. B., Coates, L. et Johnson, T. (2002). Listener Responses as a Collaborative Process: The Role of Gaze. *Journal of Communication*, 52(3), 566-580. doi:10.1111/j.1460-2466.2002.tb02562.x
- Bawole, N. (2013). Public Hearing or 'Hearing Public'? An Evaluation of the Participation of Local Stakeholders in Environmental Impact Assessment of Ghana's Jubilee Oil Fields - Springer. doi:10.1007/s00267-013-0086-9
- Beierle, T. C. (1999). Using Social Goals to Evaluate Public Participation in Environmental Decisions. *Review of Policy Research*, 16(3-4), 75-103. doi:10.1111/j.1541-1338.1999.tb00879.x
- Benoit-Barné, C. (2009). Reflections on science and technology controversies, material recalcitrance and empty reservoirs that suddenly become full. *Concerning argument: Selected papers from the 15th biennial conference on argumentation*, 70-77.
- Benoit-Barné, C. et Cooren, F. (2009). The Accomplishment of Authority Through Presentification How Authority Is Distributed Among and Negotiated by Organizational Members. *Management Communication Quarterly*, 23(1), 5-31. doi:10.1177/0893318909335414
- Bentley, S. C. (2000). Listening in the 21st Century. *International Journal of Listening*, 14(1), 129-142. doi:10.1080/10904018.2000.10499039
- Berger, M. (2008). Répondre en citoyen ordinaire. Pour une étude ethnopragmatique des engagements profanes. *Tracés. Revue de Sciences humaines*, (15), 191-208. doi:10.4000/traces.773
- Bickford, S. (1996). *The Dissonance of Democracy: Listening, Conflict, and Citizenship*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Blondiaux, L. et Fourniau, J.-M. (2011). Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? *Participations*, N° 1(1), 8-35.
- Bodie, G. D. (2009). Evaluating Listening Theory: Development and Illustration of Five Criteria. *International Journal of Listening*, 23(2), 81-103. doi:10.1080/10904010903014434
- Bodie, G. D. (2010). Treating Listening Ethically. *International Journal of Listening*, 24(3), 185-188. doi:10.1080/10904018.2010.513666

- Bodie, G. D. et Crick, N. (2014). Listening, Hearing, Sensing: Three Modes of Being and the Phenomenology of Charles Sanders Peirce. *Communication Theory*, 24(2), 105-123. doi:10.1111/comt.12032
- Bodie, G. D., Worthington, D. L. et Gearhart, C. C. (2013). The Listening Styles Profile-Revised (LSP-R): A Scale Revision and Evidence for Validity. *Communication Quarterly*, 61(1), 72-90. doi:10.1080/01463373.2012.720343
- Bommelje, R., Houston, J. M. et Smither, R. (2003). Personality Characteristics of Effective Listeners: A Five Factor Perspective. *International Journal of Listening*, 17(1), 32-46. doi:10.1080/10904018.2003.10499054
- Burnside-Lawry, J. (2012). Listening and Participatory Communication: A Model to Assess Organization Listening Competency. *International Journal of Listening*, 26(2), 102-121. doi:10.1080/10904018.2012.678092
- Buttny, R. (2010). Citizen Participation, Metadiscourse and Accountability: A Public Hearing on a Zoning Change for Wal-Mart. *Communication and Rhetorical Studies*. Repéré à <http://surface.syr.edu/crs/4>
- Button, G. (1991). *Ethnomethodology and the Human Sciences*. Cambridge University Press.
- Callon, M. (1986). ÉLÉMENTS POUR UNE SOCIOLOGIE DE LA TRADUCTION: La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc. *L'Année sociologique (1940/1948-). L'Année sociologique (1940/1948-)*, 36(169), 208.
- Callon, M. (2001). *Agir dans un monde incertain : essai sur la démocratie technique*. Paris: Seuil.
- Canter, L. W. (1977). *Environmental impact assessment*. New York ; McGraw-Hill, Montréal.
- Carter, K., Presnell, M. et Hyde, B. (1994). *Interpretive Approaches to Interpersonal Communication: The Aftermath of Counterinsurgency in Guatemala*. SUNY Press.
- Chang, L., Jacobson, T. L. et Zhang, W. (2013). A Communicative Action Approach to Evaluating Citizen Support for a Government's Smoking Policies. *Journal of Communication*, 63(6), 1153-1174. doi:10.1111/jcom.12065
- Chess, C. et Purcell, K. (1999). Public Participation and the Environment: Do We Know What Works? *Environmental Science & Technology*, 33(16), 2685-2692. doi:10.1021/es980500g
- Clark, H. H. et Carlson, T. B. (1982). Hearers and Speech Acts. *Language*, 58(2), 332-373. doi:10.2307/414102
- Conrad, E., Cassar, L. F., Christie, M. et Fazey, I. (2011). Editors' choice Hearing but not listening? A participatory assessment of public participation in planning. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 29(5), 761 – 782. doi:10.1068/c10137
- Cooren, F. (2010). *Action and agency in dialogue : passion, incarnation and ventriloquism*. Amsterdam ; Philadelphia, Pa: John Benjamins PubCompany.
- Corradi Fiumara, G. (2013). *The Other Side of Language: A Philosophy of Listening*. Routledge.
- Coulon, A. (1996). *L'ethnométhodologie*. Paris.
- Coulter, J. (dir.). (1990). *Ethnomethodological sociology*. Aldershot, Hants, England ; Brookfield, Vt., USA: Edward Elgar Pub.
- Craig, R. T. (2005). How We Talk About How We Talk: Communication Theory in the Public Interest. *Journal of Communication*, 55(4), 659-667. doi:10.1111/j.1460-2466.2005.tb03015.x
- Diduck, A., Sinclair, A. J. et Fitzpatrick, P. (2002). Public hearings in environmental

- assessment: towards a civics approach. *Environments*, 30(1), 17-35.
- Dijk, T. A. ., Pomerantz, A. et Fehr, B., J. (2011). (2011). Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. *Discourse studies*.
- Dijk, T. A. V. (1997). *Discourse as Social Interaction*. SAGE.
- Dobson, A. (2010). Democracy and Nature: Speaking and Listening. *Political Studies*, 58(4), 752-768. doi:10.1111/j.1467-9248.2010.00843.x
- Dobson, A. (2012). Listening: The New Democratic Deficit. *Political Studies*, 60(4), 843-859. doi:10.1111/j.1467-9248.2012.00944.x
- Dobson, A. (2014). *Listening for Democracy: Recognition, Representation, Reconciliation*. Oxford University Press.
- Dryzek, J. . (2001). Legitimacy and Economy in Deliberative Democracy. *Political theory*, 29(5), 651-669.
- Eliasoph, N. (1998). *Avoiding Politics: How Americans Produce Apathy in Everyday Life*. Cambridge University Press.
- Farkas, K. R. (2013). Power and access in the public hearings of city council meetings. *Discourse & Society*, 24(4), 399-420. doi:10.1177/0957926513485750
- Feldman, M. S. (1995). *Strategies for interpreting qualitative data*. Thousand Oaks, Calif; London: SAGE.
- Fischer, F. (2000). *Citizens, Experts, and the Environment: The Politics of Local Knowledge*. Duke University Press.
- Fishkin, J., Jowell, R. et Luskin, R. (2000). Deliberative polling and public consultation. *Parliamentary affairs*, 53, 657-666.
- Floyd, J. (2010). Provocation: Dialogic Listening as Reachable Goal. *International Journal of Listening*, 24(3), 170-173. doi:10.1080/10904018.2010.513650
- Floyd, J. J. et Reese, R. G. (1987). Listening Theory in Modern Rhetorical Thought. *International Listening Association. Journal*, 1(1), 87-102. doi:10.1080/10904018.1987.10499010
- Fontan, J.-M., Hamel, P., Morin, R. et Shragge, E. (2009). Community Organizations and Local Governance in a Metropolitan Region. *Urban Affairs Review*, 44(6), 832-857. doi:10.1177/1078087408326901
- Fontan, J.-M., Hamel, P., Morin, R. et Shragge, E. (s.d.). Le développement local dans un contexte métropolitain: La démocratie en quête d'un nouveau modèle ? *Politique et Sociétés*, 25(1), 99.
- Fornel, M. de, Ogien, A., Quéré, L. et Colloque de Cerisy, 23-30 juin). (2001). *L'ethnométhodologie : une sociologie radicale*. Paris: Éditions La Découverte.
- Foucault, M. (2004). *Sécurité, territoire, population : cours au Collège de France, 1977-1978*. Paris: Seuil.
- Fung, A. (2003). Survey Article: Recipes for Public Spheres: Eight Institutional Design Choices and Their Consequences. *Journal of Political Philosophy*, 11(3), 338-367. doi:10.1111/1467-9760.00181
- Garfinkel, H. (1984). *Studies in ethnomethodology*. Polity Press ; Blackwell, Cambridge: Oxford.
- Gauthier, M., Simard, L. et Waub, J.-P. (2011). Public participation in strategic environmental assessment (SEA): Critical review and the Quebec (Canada) approach. *Environmental Impact Assessment Review*, 31(1), 48-60. doi:10.1016/j.eiar.2010.01.006
- Gee, J. P. (2014). *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. Routledge.
- Gehrke, P. J. (2009). Introduction to Listening, Ethics, and Dialogue: Between the Ear and the Eye: A Synaesthetic Introduction to Listening Ethics. *International Journal of Listening*, 23(1), 1-6. doi:10.1080/10904010802631023

- Gilormini, P. (2010). Les stratégies rhétoriques de légitimation. *Revue internationale de psychosociologie, Vol. XVI(38)*, 63-84.
- Goodwin, C. et Heritage, J. (1990). Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology, 19(283-307)*.
- Gronbeck, B. E., Tracy, K. et McDaniel, J. P. (2007). *The prettier doll: rhetoric, discourse, and ordinary democracy*. Tuscaloosa: University of Alabama Press.
- Grosjean, S. et Bonneville, L. (2011a). *La communication organisationnelle : approches, processus et enjeux*. Montréal Québec: Chenelière-éducation.
- Grosjean, S. et Bonneville, L. (2011b). *La communication organisationnelle : approches, processus et enjeux*. Montréal Québec: Chenelière-éducation.
- Guttman, N. (2007). Bringing the Mountain to the Public: Dilemmas and Contradictions in the Procedures of Public Deliberation Initiatives That Aim to Get « Ordinary Citizens » to Deliberate Policy Issues. *Communication Theory, 17(4)*, 411-438. doi:10.1111/j.1468-2885.2007.00305.x
- Habermas, J. (1993). *L'espace public. Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*. Paris: Payot.
- Hall, B. 'J'. (2012). Listening as a Perceived and Interactive Activity: Understanding the Impact of Verbal Listening Responses. *International Journal of Listening, 26(2)*, 83-86. doi:10.1080/10904018.2012.677693
- Halone, K. K., Cunconan, T. M., Coakley, C. G. et Wolvin, A. D. (1998). Toward the Establishment of General Dimensions Underlying the Listening Process. *International Journal of Listening, 12(1)*, 12-28. doi:10.1080/10904018.1998.10499016
- Hamel, P. (1999). La consultation publique et les limites de la participation des citoyens aux affaires urbaines. *Recherches sociographiques, 40(3)*, 435. doi:10.7202/057302ar
- Handley, D. M. et Howell-Moroney, M. (2010). Ordering Stakeholder Relationships and Citizen Participation: Evidence from the Community Development Block Grant Program. *Public Administration Review, 70(4)*, 601-609. doi:10.1111/j.1540-6210.2010.02181.x
- Hargie, O. (1997). *The Handbook of Communication Skills*. Psychology Press.
- Heritage, J. (2013). *Garfinkel and Ethnomethodology*. John Wiley & Sons.
- Husband, C. (2009). Between listening and understanding. *Continuum, 23(4)*, 441-443. doi:10.1080/10304310903026602
- Imhof, M. (2004). Who are We as We Listen? Individual Listening Profiles in Varying Contexts. *International Journal of Listening, 18(1)*, 36-45. doi:10.1080/10904018.2004.10499061
- Janusik, L. A. (2007). Building Listening Theory: The Validation of the Conversational Listening Span. *Communication Studies, 58(2)*, 139-156. doi:10.1080/10510970701341089
- Jefferson, G. (1984). Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens « Yeah »; and « Mm Hm »; *Paper in Linguistics, 17(2)*, 197-216.
- Johnston, R., Pattie, C. et Rossiter, D. (2013). Local Inquiries or Public Hearings: Changes in Public Consultation Over the Redistribution of Uk Parliamentary Constituency Boundaries. *Public Administration, 91(3)*, 663-679. doi:10.1111/padm.12020
- Kagan, P. N. (2004). *Feeling Listened to: A Lived Experience of Human Becoming*. Loyola University of Chicago.
- Keller, G. F. (2007). The Listening Skills Of Court Judges: Lessons For Managers and Leaders. *Review of Business Research, 7(5)*. Repéré à <http://www2.gsu.edu/~wwaus/research/2007/english/53.doc>

- Kiewitz, C., Weaver, J. B., Brosius, H.-B. et Weimann, G. (1997). Cultural Differences in Listening Style Preferences: A Comparison of Young Adults in Germany, Israel, and the United States. *International Journal of Public Opinion Research*, 9(3), 233-247. doi:10.1093/ijpor/9.3.233
- Kim, J. et Kim, E. J. (2008). Theorizing Dialogic Deliberation: Everyday Political Talk as Communicative Action and Dialogue. *Communication Theory*, 18(1), 51-70. doi:10.1111/j.1468-2885.2007.00313.x
- Koskinen, C. A.-L. et Lindström, U. Å. (2013). Listening to the Otherness of the Other: Envisioning Listening Based on a Hermeneutical Reading of Lévinas. *International Journal of Listening*, 27(3), 146-156. doi:10.1080/10904018.2013.813259
- Lando, T. (2003). The public hearing process: A tool for citizen participation, or a path toward citizen alienation? *National Civic Review*, 92(1), 73-82. doi:10.1002/ncr.7
- Latour, B. (1999a). *Politiques de la nature : Comment faire entrer les sciences en démocratie*. Paris: Découverte.
- Latour, B. (1999b). *Politiques de la nature : Comment faire entrer les sciences en démocratie* (La découverte). Paris. Repéré à http://www.editionsladecouverte.fr/catalogue/index-Politiques_de_la_nature-9782707142191.html#
- Leavitt, H. J. et Mueller, R. A. H. (1951). Some Effects of Feedback on Communication. *Human Relations*, 4(4), 401-410. doi:10.1177/001872675100400406
- Leblanc, N. (2005). Local – nouveaux ressorts et vieilles ficelles. *Revue Projet*, n° 284(1), 68-72. doi:10.3917/pro.284.0068
- Levi, M., Sacks, A. et Tyler, T. (2009). Conceptualizing Legitimacy, Measuring Legitimizing Beliefs. *American Behavioral Scientist*, 53(3), 354-375. doi:10.1177/0002764209338797
- Lévinas, E. (1974). *Totalité et infini : essai sur l'extériorité* (4e éd. [i.e. réimpression]..). La Haye: MNIjhoff.
- Lévinas, E. (1984). *Éthique et infini : dialogues avec Philippe Nemo*. Paris: Librairie générale française.
- Levin, D. M. (1989). *The Listening Self: Personal Growth, Social Change and the Closure of Metaphysics* (First Edition edition). London ; New York: Routledge.
- Lipari, L. (2004). Listening for the Other: Ethical Implications of the Buber-Levinas Encounter. *Communication Theory*, 14(2), 122-141. doi:10.1111/j.1468-2885.2004.tb00308.x
- Lipari, L. (2009). Listening Otherwise: The Voice of Ethics. *International Journal of Listening*, 23(1), 44-59. doi:10.1080/10904010802591888
- Lipari, L. (2010). Listening, Thinking, Being. *Communication Theory*, 20(3), 348-362. doi:10.1111/j.1468-2885.2010.01366.x
- Lipari, L. (2014). *Listening, thinking, being : toward an ethics of attunement*. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Llewellyn, N. (2005). Audience Participation in Political Discourse A Study of Public Meetings. *Sociology*, 39(4), 697-716. doi:10.1177/0038038505056028
- Llewellyn, N. (2006). Arguing against absent arguables: organizing audience participation in political discourse. *Discourse Studies*, 8(5), 603-625. doi:10.1177/1461445606064832
- Manowong, E. et Ogunlana, S. O. (2006). Public hearings in Thailand's infrastructure projects: effective participations? *Engineering, Construction and Architectural Management*, 13(4), 343-363. doi:10.1108/09699980610680162
- Manwaring, R. (2010). Unequal Voices: 'Strategic' Consultation in South Australia. *Australian Journal of Public Administration*, 69(2), 178-189. doi:10.1111/j.1467-

- 8500.2010.00682.x
- Martin, G. P. (2011). Public deliberation in action: emotion, inclusion and exclusion in participatory decision making. *Critical Social Policy*, 0261018311420276. doi:10.1177/0261018311420276
- McComas, K. A. (2001). Theory and practice of public meetings. *Communication Theory*, 11(1), 36-55. doi:10.1111/j.1468-2885.2001.tb00232.x
- McComas, K. A. (2003). Citizen Satisfaction with Public Meetings Used for Risk Communication. *Journal of Applied Communication Research*, 31(2), 164-184. doi:10.1080/0090988032000064605
- McFalls, L. (s.d.). Benevolent Dictatorship: The Formal Logic of Humanitarian Governmenten.
- Nancy, J.-L. (2002). *À l'écoute*. Galilée.
- Noyer, J. et Raoul, B. (2008). Concertation et « figures de l'habitant » dans le discours des projets de renouvellement urbain. *Études de communication. langages, information, médiations*, (31), 111-130. doi:10.4000/edc.766
- Obar, J. A. et Schejter, A. M. (2010). Inclusion or Illusion? An Analysis of the FCC's Public Hearings on Media Ownership 2006-2007. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 54(2), 212-227. doi:10.1080/08838151003735000
- O'Connell, D. C. et Kowal, S. (2012). *Dialogical Genres: Empractical and Conversational Listening and Speaking*. Springer Science & Business Media.
- O'Donnell, P., Lloyd, J. et Dreher, T. (2009). Listening, pathbuilding and continuations: A research agenda for the analysis of listening. *Continuum*, 23(4), 423-439. doi:10.1080/10304310903056252
- Ogien, A., Quéré, L. et Fornel, M. (s.d.). L'ethnométhodologie -. Repéré 22 mai 2015, à http://www.editionsladecouverte.fr/catalogue/index-L_ethnom__thodologie-9782707133731.html#
- Peterson, S. A. (2012). The Labor of Listening. *International Journal of Listening*, 26(2), 87-90. doi:10.1080/10904018.2012.677697
- Purdy, M. (1986). *Contributions of Philosophical Hermeneutics to Listening Research*.
- Purdy, M. et Borisoff, D. (1997). *Listening in everyday life : a personal and professional approach* (2nd ed.). Lanham, Mar: University Press of America.
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling alone : the collapse and revival of American community* (1st Touchstone ed.). New York ; Toronto: Touchstone.
- Quéré, L. (s.d.-a). HAROLD GARFINKEL. *Encyclopædia Universalis*. Repéré 5 juin 2015, à <http://www.universalis.fr/encyclopedie/harold-garfinkel/>
- Quéré, L. (s.d.-b). HARVEY SACKS. *Encyclopædia Universalis*. Repéré 5 juin 2015, à <http://www.universalis.fr/encyclopedie/harvey-sacks/>
- Reid, F. J. M. et Reed, S. E. (2005). Essay: The Role of Participatory Listening in Collaborative Discourse: Insights from Studies of Engineering Design Teams. *International Journal of Listening*, 19(1), 96-100. doi:10.1080/10904018.2005.10499079
- Remer, G. (1999). Political Oratory and Conversation: Cicero versus Deliberative Democracy. *Political Theory*, 27(1), 39-64.
- Roth, W.-M., Riecken, J., Pozzer-Ardenghi, L., McMillan, R., Storr, B., Tait, D., ... Penner, T. P. (2004). Those Who Get Hurt Aren't Always Being Heard: Scientist-Resident Interactions over Community Water. *Science, Technology & Human Values*, 29(2), 153-183. doi:10.1177/0162243903261949
- Sacks, H. (s.d.). Harvey Sacks and the Unpublished 4 Chapters of the Textbook 2011. Repéré 22 mai 2015, à

- https://www.academia.edu/769515/Harvey_Sacks_and_the_Unpublished_4_Chapters_of_the_Textbook_2011
- Sandel, M. J. (2013). *What money can't buy : the moral limits of markets* (First paperback edition..). New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Schegloff, E. (1992). Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5), 1295-1345.
- Schegloff, E. A. (1988). Presequences and indirection: Applying speech act theory to ordinary conversation. *Journal of Pragmatics*, 12(1), 55-62. doi:10.1016/0378-2166(88)90019-7
- Schegloff, E., Sacks, H. et Jefferson, G. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), 361-382.
- Schiffrin, D. (1980). Meta-Talk: Organizational and Evaluative Brackets in Discourse. *Sociological Inquiry*, 50(3-4), 199-236. doi:10.1111/j.1475-682X.1980.tb00021.x
- Schultz, K. et McGinn, K. C. (2013). « No One Cares About This Community More Than Us » The Role of Listening, Participation, and Trust in a Small Urban District. *Urban Education*, 48(6), 767-797. doi:10.1177/0042085912462709
- Shotter, J. (2009). Listening in a Way that Recognizes/Realizes the World of 'the Other'. *The Intl. Journal of Listening*, 23, 21-43. doi:10.1080/10904010802591904
- Sidnell, J. et Stivers, T. (2012). *The Handbook of Conversation Analysis*. John Wiley & Sons.
- Silverman, D. (1993). *Interpreting qualitative data : methods for analysing talk, text and interaction*. London: Sage Publications.
- Silverman, D. (1998). *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. Oxford University.
- Simpson, G. et Clifton, J. (2014). Consultation, Participation and Policy-Making: Evaluating Australia's Renewable Energy Target. *Australian Journal of Public Administration*, 73(1), 29-33. doi:10.1111/1467-8500.12058
- Sinclair, A. J., Schneider, G. et Mitchell, L. (2012). Environmental impact assessment process substitution: experiences of public participants. *Impact Assessment and Project Appraisal*, 30(2), 85-93. doi:10.1080/14615517.2012.667238
- Sintomer, Y. et Blondiaux, L. (2002). L'impératif délibératif. *Politix*, 15(57), 17-35. doi:10.3406/polix.2002.1205
- Stewart, J. (1983). Interpretive listening: An alternative to empathy. *Communication Education*, 32(4), 379-391. doi:10.1080/03634528309378559
- Stivers, T. (2008). Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31-57. doi:10.1080/08351810701691123
- Stoker, G. (1997). Hearing But Not Listening: The Local Government Review Process. *Public Administration*, 75(1), 35-48. doi:10.1111/1467-9299.00045
- Strauss, A. L. (1998). *Basics of qualitative research : techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- Svensson, J. (2008). Expressive Rationality: A Different Approach for Understanding Participation in Municipal Deliberative Practices. *Communication, Culture & Critique*, 1(2), 203-221. doi:10.1111/j.1753-9137.2008.00019.x
- Talpin, J. (2008). Pour une approche processuelle de l'engagement participatif: Les mécanismes de construction de la compétence civique au sein d'institutions de démocratie participative. *Politique et Sociétés*, 27(3), 133. doi:10.7202/029850ar
- Taylor, J. R. (2014). *When organization fails : why authority matters*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group.

- Thill, C. (2009). Courageous listening, responsibility for the other and the Northern Territory Intervention. *Continuum*, 23(4), 537-548.
doi:10.1080/10304310903012651
- Thompson, D. F. (2008). Deliberative Democratic Theory and Empirical Political Science. *Annual Review of Political Science*, 11(1), 497-520.
doi:10.1146/annurev.polisci.11.081306.070555
- Tracy, K. (2007). The Discourse of Crisis in Public Meetings: Case Study of a School District's Multimillion Dollar Error. *Journal of Applied Communication Research*, 35(4), 418-441. doi:10.1080/00909880701617133
- Tracy, K. et Coupland, N. (1990). *Multiple Goals in Discourse*. Multilingual Matters.
- Tracy, K. et Durfy, M. (2007). Speaking out in public: citizen participation in contentious school board meetings. *Discourse & Communication*, 1(2), 223-249.
doi:10.1177/1750481307076008
- Tracy, K., Mcdaniel, J. P. et Gronbeck, B. E. (2007). *The Prettier Doll: Rhetoric, Discourse, and Ordinary Democracy*. University of Alabama Press.
- Turner, R. (1974). *Ethnomethodology : selected readings*.
- Villaume, W. A. et Bodie, G. D. (2007). Discovering the Listener Within Us: The Impact of Trait-Like Personality Variables and Communicator Styles on Preferences for Listening Style. *International Journal of Listening*, 21(2), 102-123.
doi:10.1080/10904010701302006
- Watson, K. W., Barker, L. L. et III, J. B. W. (1995). The Listening Styles Profile (LSP-16): Development and Validation of an Instrument to Assess Four Listening Styles. *International Journal of Listening*, 9(1), 1-13.
doi:10.1080/10904018.1995.10499138
- Webler, T. et Renn, O. (1995). A Brief Primer on Participation: Philosophy and Practice. Dans O. Renn, T. Webler et P. Wiedemann (dir.), *Fairness and Competence in Citizen Participation* (pp. 17-33). Springer Netherlands. Repéré à http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-011-0131-8_2
- Webler, T. et Tuler, S. (2000). Fairness and Competence in Citizen Participation Theoretical Reflections from a Case Study. *Administration & Society*, 32(5), 566-595. doi:10.1177/00953990022019588
- Welton, M. (2002). Listening, conflict and citizenship: towards a pedagogy of civil society. *International Journal of Lifelong Education*, 21(3), 197-208.
doi:10.1080/02601370210127819
- Witkin, B. R. (1990). Listening Theory and Research: The State of the Art. *International Listening Association. Journal*, 4(1), 7-32. doi:10.1207/s1932586xijl0401_3
- Witkin, B. R. et Trochim, W. W. K. (1997). Toward a Synthesis of Listening Constructs: A Concept Map Analysis. *International Journal of Listening*, 11(1), 69-87.
doi:10.1207/s1932586xijl1101_5
- Wolvin, A. (2013). Understanding the Listening Process: Rethinking the « One Size Fits All » Model. *International Journal of Listening*, 27(2), 104-106.
doi:10.1080/10904018.2013.783351
- Zulick, M. D. (1992). The Active Force of Hearing: The Ancient Hebrew Language of Persuasion. *Rhetorica: A Journal of the History of Rhetoric*, 10(4), pp. 367-380.

Le 4 mars 2015

Objet: Approbation éthique – « Le phénomène de l'écoute dans la consultation publique : une étude empirique »

Mme Higham,

Le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CERAS) a étudié le projet de recherche susmentionné et a délivré le certificat d'éthique demandé à la suite de la satisfaction des exigences précédemment émises. Vous trouverez ci-joint une copie numérisée de votre certificat; copie également envoyée à votre directeur/directrice de recherche et à la technicienne en gestion de dossiers étudiants (TGDE) de votre département.

Notez qu'il y apparaît une mention relative à un suivi annuel et que le certificat comporte une date de fin de validité. En effet, afin de répondre aux exigences éthiques en vigueur au Canada et à l'Université de Montréal, nous devons exercer un suivi annuel auprès des chercheurs et étudiants chercheurs.

De manière à rendre ce processus le plus simple possible et afin d'en tirer pour tous le plus grand profit, nous avons élaboré un court questionnaire qui vous permettra à la fois de satisfaire aux exigences du suivi et de nous faire part de vos commentaires et de vos besoins en matière d'éthique en cours de recherche. Ce questionnaire de suivi devra être rempli annuellement jusqu'à la fin du projet et pourra nous être retourné par courriel. La validité de l'approbation éthique est conditionnelle à ce suivi. À la suite de la réception du dernier rapport de suivi en fin de projet, votre dossier sera clos.

Il est entendu que cela ne modifie en rien l'obligation pour le chercheur, comme indiqué sur le certificat d'éthique, de signaler au CERAS tout incident grave dès qu'il survient ou de lui faire part de tout changement anticipé au protocole de recherche.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Martin Arguin, président
Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CERAS)
Université de Montréal

c. c. M. François Cooren, professeur titulaire, FAS-Département de communication
Mme Nadia Lefebvre-Beauséjour, TGDE, FAS-Département de communication

p. j. Certificat n°CERAS-2014-15-210-D

adresse postale
C.P. 6128, succ. Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

adresse civique
Pavillon Lionel-Groulx
3150, rue Jean-Brillant
Local C-9104
Montréal QC H3T 1N8

Téléphone : 514-343-7338
ceras@umontreal.ca
www.ceras.umontreal.ca

