

Glossaire

Acte signifiant	Unité minimale du processus de négociation du sens* (inspirée de l'acte d'énonciation, Berrendonner 1990, et élargie à l'ensemble des productions interprétées, verbales ou non verbales).
Administration	Domaines d'activités impliquant la réalisation de services*, le suivi de procédures, la gestion de dossiers et l'accueil du public.
Chainages discursif et praxéologique	Organisation de discours et de pratiques particulière due au fait que les acteurs de chaque étape d'une procédure savent ce que les autres ont fait et dit et ce qu'ils vont faire et dire (notion de chainage discursif proposée par Mourlhon-Dallies en 2006).
Définition de l'objectif	Étape de la coproduction d'un service* pendant laquelle l'agent et l'utilisateur décident de l'objectif le plus adapté à la situation-problème* exposée.
Dimension relationnelle du sens	Lorsqu'une production est interprétée, dimension du sens* relative à la relation entre le producteur et l'interprétant (p. ex. politesse) et entre le producteur et sa production (p. ex. ironie).
Dimension situante du sens	Lorsqu'une production est interprétée, dimension du sens* relative au référent de la production et à la situation* du référent (interprétation des déictiques).
Dimension structurante du sens	Lorsqu'une production est interprétée, dimension du sens* relative à la direction de l'interaction et de l'activité : force illocutoire de la production, effet perlocutoire, orientation thématique, etc.
Disposition	État d'esprit de l'interprétant influencé par sa situation*, par son humeur et ses émotions, par l'activité dans laquelle il est engagé, et par son attention, ses intentions, et son projet d'écoute*.
Dossier mental de la situation-problème	Interprétation spécialisée effectuée par l'agent de la situation-problème* de l'utilisateur ; elle inclut le jugement de pertinence et la catégorisation des informations exposées, l'identification du cadre administratif adéquat et l'évaluation de l'état d'avancement de la situation.
Effet cascade	Caractéristique des procédures : chaque étape est un prérequis pour l'étape suivante, chaque service réalisé est nécessaire à la réalisation des services suivants.
Exposition de la situation-problème	Étape de la coproduction d'un service pendant laquelle l'utilisateur expose les informations relatives à sa situation-problème* et où l'agent construit un dossier mental*.
Hypothèse interprétative globale	Résultat du processus d'interprétation* d'un ensemble de productions : sens* sélectionné pour cet ensemble de productions, avant que les interactants ne se soient mis d'accord.
Hypothèse interprétative locale	Résultat du processus d'interprétation* d'une production ou d'un objet : sens* sélectionné pour cet objet, avant que les interactants ne se soient mis d'accord.

Glossaire

Intercompréhension	Résultat d'un processus collaboratif d'élaboration du sens : espace sémiotique, zone d'accord intersubjective qui émerge dans l'entre-deux conversationnel (définition inspirée des travaux de Brassac).
Interprétant (Interlocuteur)	Statut des interactants lorsqu'ils construisent une hypothèse interprétative* (« interlocuteur » convient lorsque l'objet interprété est une production verbale).
Interprétation (processus)	Processus par lequel l'interprétant* sélectionne un potentiel de sens* pour un objet donné.
Interprétation (résultat)	Hypothèse interprétative* sur laquelle l'interprétant* a reçu une ratification.
Posture de l'« interprétant »	Posture de l'interprétant* lorsqu'il sélectionne un sens pour un objet interprété et évalue son hypothèse interprétative*.
Posture du « partenaire »	Posture de l'interprétant* lorsqu'il a produit un acte, qu'il reconstitue l'hypothèse interprétative* de l'autre et évalue sa qualité et sa compatibilité avec la sienne.
Potentiel de sens	Ensemble de sens possibles pour un objet.
Projet d'écoute	Objectif de l'écoute d'un document audio ou de la participation à une activité ; il diffère selon le type d'information recherché, ce qui fait varier l'attention accordée (notion proposée par Carette 2001).
Réalisation de l'objectif	Étape de la coproduction d'un service* pendant laquelle l'agent et l'utilisateur effectuent les tâches nécessaires à la réalisation de l'objectif défini.
Sens (donné par l'interprétant)	Il est sélectionné parmi plusieurs sens potentiels pour un objet ; il constitue le contenu de l'hypothèse interprétative*, et est composé d'une dimension situante*, d'une dimension structurante* et d'une dimension relationnelle*.
Service	Produit de l'activité à laquelle participent un agent et un utilisateur. Il est composé de l'exposition de la situation-problème* et de la construction du dossier mental*, de la définition de l'objectif* et de sa réalisation* (Gadrey et de Bandt 1994).
Situation	Conditions de vie d'une personne sur un plan donné (travail, santé, logement, etc.).
Situation-problème	Situation* caractérisée par un problème ; la résolution nécessite de procéder à une série d'actions (p. ex. ne pas être étudiant et vouloir s'inscrire à l'université).
Situ-ation	Fait de situer un objet dans un environnement, dans un praxéogramme, et dans un temps (cf. théorie de l'action située, Suchman 1987), fait de construire la dimension situante* de l'hypothèse interprétative* pour cet objet.
Valeur interactantielle	« Sens » sur lequel les interactants s'accordent pour un objet interprété : résultat d'un travail d'intercompréhension* réussi.