

Signes d'attente

Andreas Göttlich

Number 2, Spring 2021

L'attente

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/98656ac>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Revue L'Esprit libre

ISSN

2563-5425 (print)

2564-1824 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Göttlich, A. (2021). Signes d'attente. *Siggi*, (2), 16–18.

Signes d'attente

ANDREAS GÖTTLICH,
Konstanz

(Traduit de l'allemand par
SIMON LAFONTAINE)

Divin de nom (göttlich, « divin » en allemand) et pas de nature, Andreas doit attendre comme les autres mortel·le·s. Son intérêt professionnel pour la sociologie l'aide parfois à mieux supporter l'attente.



« Cinq personnes attendent en ce moment », m'informe le billet que je viens de prendre d'une machine dans le Bureau de services aux citoyen·ne·s. Cinq personnes — combien de temps devrai-je encore attendre que ce soit mon tour? Difficile à dire, car je peux seulement estimer combien de temps en moyenne chaque personne aura besoin pour présenter sa demande et, au mieux, deviner combien de fonctionnaires s'affairent derrière les portes de leurs bureaux. Le billet affiche un code QR que je pourrais utiliser pour obtenir plus d'informations, mais je n'ai pas sous la main l'appareil requis pour le numériser. En partant du principe que, de toute façon, ça n'ira pas plus vite un autre jour, j'abandonne et je cherche une place dans la salle d'attente. Vaut-il la peine de sortir l'ordinateur portable de mon sac pour travailler ou est-il plus sage de simplement feuilleter l'une des brochures d'information proposées? Après tout, je me tiens là, prêt à l'appel, car, sait-on jamais, mon tour viendra peut-être plus tôt que prévu.

L'épisode quotidien décrit ici est à bien des égards typique des situations d'attente en général. Celles-ci surviennent lorsque nos plans d'action entrent en conflit avec le temps social : j'aimerais déposer une demande au Bureau de services aux citoyen·ne·s, mais aucun·e fonctionnaire n'est libre en ce moment. Pour garantir ma place dans la file, je retire un billet qui m'attribue un numéro dont je dois attendre l'annonce. Mon plan d'action initial est ainsi interrompu et il se forme un intervalle de temps devant être comblé. Rester assis là, se reposer ou s'adonner à la contemplation n'est généralement pas une option attrayante pour nous, gens modernes, la peur de perdre notre temps étant omniprésente. S'il ne peut être évité, le temps d'attente doit au moins être utilisé de manière sensée.

Cela réussit d'autant mieux si le temps d'attente prévu peut être estimé avec précision. De combien de temps est-ce que je dispose? Quelle activité « convient » à l'intervalle de temps? En tant que telle, la scène ne m'offre que très peu d'information à ce sujet. Je peux compter les gens qui se trouvent déjà dans la salle d'attente à mon arrivée et je suppose que c'est leur tour avant moi, mais cette approche du problème demeure incertaine. Peut-être que certain·e·s sont venu·e·s accompagné·e·s, que d'autres ont déjà été servi·e·s et sont seulement en train de ranger ici les documents reçus avant de quitter les lieux. Il m'est ainsi impossible de savoir combien de personnes sont réellement devant moi. Je ne sais pas non plus à quelle vitesse celles et ceux qui attendent devant moi sont « traité·e·s ». Au moins, le billet d'attente réduit l'incertitude : cinq personnes sont en file devant moi. En observant le panneau d'affichage sur le mur de la salle d'attente, où est annoncé le numéro suivant, je peux évaluer à peu près la cadence de traitement et ainsi calculer le temps pour lequel je devrai probablement attendre.

Des objets comme le billet d'attente tout juste décrit (mais également des événements comme les annonces diffusées par haut-parleur) peuvent être compris de manière frappante comme des « signes d'attente » : ils font référence à un événement futur attendu (ou bien qui doit se faire attendre — j'y reviendrai plus bas). Ces signes peuvent nous informer du temps d'attente à prévoir au moyen de dispositifs nettement plus précis que le seul billet d'attente, par exemple grâce à l'affichage instantané du temps de téléchargement restant sur un ordinateur. Ils remplissent toute une série de fonctions pour l'individu en attente. Ils manifestent tout d'abord l'indisponibilité momentanée d'un futur planifié (présentement, aucun fonctionnaire n'est libre pour moi) tout en offrant la perspective d'une disponibilité prochaine (seulement cinq personnes devant moi, puis ce sera enfin mon tour). Ainsi, ils déclenchent en moi la représentation (*Appräsentation*) des événements anticipés et, de cette façon, ils renforcent ma croyance en leur venue prochaine. Dans certaines circonstances, il se peut qu'ils me fournissent de l'information sur la nature de ce qui est à prévoir (comme dans les bandes-annonces) et imposent à mon action des limites que je dois respecter en tant que personne qui attend (« N'éteignez pas l'ordinateur pendant les mises à jour! »). Enfin, c'est sans doute leur plus importante fonction pour les femmes et les hommes modernes que de les informer très fréquemment du temps d'attente. Les signes d'attente apparaissent donc comme une bonne chose depuis la perspective des individus en attente par cela même qu'ils aident à faire face à la situation correspondante. Dans un sens, ils rendent notre attente plus facile à supporter. Voilà pourquoi nous préférons habituellement les situations d'attente régulées par les signes appropriés à celles où ils font défaut. D'ailleurs, il n'est pas rare qu'en l'absence de signes d'attente, nous nous arrêtons d'attendre.

Car il faut tout de même dire que ces signes ne sont pas des phénomènes naturels. Ils ne tombent pas du ciel, mais sont fabriqués par des hommes et des femmes. Ce sont les produits d'une action volontaire qui requièrent fréquemment un effort considérable pour être réalisés et entretenus. Cela soulève la question suivante : pourquoi, dans certaines situations, prend-on la peine de fournir des signes d'attente aux autres — et pourquoi dans d'autres situations personne ne fait-il l'effort?

« En file au téléphone, une voix automatisée indique le temps d'attente estimé, le lave-vaisselle informe du temps restant, des affichages séparés à côté du feu rouge comptent à rebours le temps restant jusqu'au prochain feu vert. »

Cette question est, en son fondement, de nature sociologique. Elle révèle que le sens des signes d'attente n'est que partiellement compris lorsqu'on porte attention aux individus en attente qui interprètent ces signes. En contrepartie, il importe de considérer celles et ceux qui les établissent. Ce n'est qu'ainsi qu'on peut avoir en vue l'acte social d'interaction, ou plutôt de communication, dont les signes d'attente représentent le médium.

Sont ici particulièrement intéressants les signes d'attente qui, comme le billet d'attente décrit plus haut, sont utilisés dans des contextes anonymes; les personnes qui les établissent (celles qui contraignent à attendre) et les personnes qui les interprètent (celles qui attendent) ne se rencontrent pas et ne se connaissent pas. Les domaines sociaux s'y rapportant sont l'administration publique et le marché, où des délais d'attente sont imposés à l'individu à l'achat ou à la consommation de biens et de services. Dans ces domaines, les signes d'attente se sont propagés de manière explosive dernièrement, en plaçant au premier plan la fonction de l'information sur le temps d'attente : en file au téléphone, une voix automatisée indique le temps d'attente estimé, le lave-vaisselle informe du temps restant, des affichages séparés à côté du feu rouge comptent à rebours le temps restant jusqu'au prochain feu vert. Il semble que les signes d'attente ne soient pas seulement plus demandés qu'auparavant, mais qu'ils soient également de plus en plus souvent mis à notre disposition.

Quel intérêt y a-t-il, dès lors, à proposer des signes d'attente à celles et ceux qui, en tant qu'acteurs et actrices de l'administration ou du marché, font attendre autrui? Ces personnes se voient confrontées à un dilemme fondamental. D'un côté, il s'agit de garantir la satisfaction des citoyen·ne·s et des client·e·s auquel·le·s s'applique en fin de compte leur activité. D'un autre côté, cette activité est dite praticable, ou plutôt rentable, avec une utilisation raisonnable des ressources. Engager plus de personnel au point d'abolir ou du moins de réduire au minimum les temps d'attente, comme les citoyen·ne·s et les consommateur·rice·s le préféreraient, n'est pas une option. Les signes d'attente offrent néanmoins la possibilité de composer avec le temps de l'attente comme il est perçu par celles et ceux qui le vivent. Comme on l'a vu, ils améliorent l'expérience subjective de l'attente en renforçant la certitude d'arriver à ce qui est anticipé. En outre, ils assurent un certain contrôle sur l'action pour l'individu qui se trouve plongé dans la situation fondamentalement étrange de l'attente. Cela permet aux personnes concernées de supporter plus facilement le temps d'attente imposé, d'accroître leur satisfaction et, par le fait même, leur volonté d'attendre. Celle-ci peut encore être consolidée en diffusant des informations ciblées tout au long du temps passé à attendre. Par exemple, la barre de chargement sur l'ordinateur nous montre clairement le temps déjà investi dans l'attente, renforçant ainsi l'impact psychologique des coûts absorbés. Les annonces échelonnées sur la durée de l'attente, en informant graduellement les personnes en attente de son temps total, ont également une influence centrée sur le calcul des coûts et des bénéfices.

En influençant l'expérience subjective de l'attente, les signes d'attente peuvent être utilisés de manière stratégique pour maintenir les personnes dans l'attente et prévenir les plaintes. Cette influence n'a pas lieu ouvertement, mais se trouve dissimulée sous la forme de légers coups de coude, puisqu'une manipulation explicite serait considérée comme un affront. Celles et ceux qui font attendre autrui insinuent, bon gré mal gré, la supériorité de leur propre temps de même que leur propulsion à l'ordonnement sans limites du social. C'est précisément cette impression qui doit être évitée dans nos sociétés modernes, orientées par un idéal d'égalité. À cet égard, les signes d'attente sont utiles dans la mesure où leur seule mise en place démontre déjà la prise en compte de la perspective de celles et de ceux que l'on fait attendre. Ces signes ne font pas non plus la différence entre les personnes privilégiées et les personnes



défavorisées, mais s'appliquent de manière égale à tout le monde qui attend. L'usage de signes d'attente est donc recommandé à tou·te·s celles et ceux qui veulent motiver leurs semblables à attendre, mais qui ne peuvent toutefois pas les y forcer. Et, inversement, quiconque occupe une position sociale avantageuse, dans laquelle il ou elle peut faire attendre autrui en toute impunité, n'a pas à se soucier des signes d'attente.

Dans une perspective sociologique, les signes d'attente peuvent être considérés comme une sorte de lubrifiant social. Ils augmentent la probabilité que les individus concernés s'intègrent à l'organisation temporelle prédéterminée par celles et ceux qui placent les signes. L'élément de perturbation potentiel pour l'interaction sociale devient minimal lorsque le potentiel d'anticipation est renforcé pour chacune des deux parties : pour les personnes qui attendent la venue d'un futur anticipé et pour celles qui attendent en raison du comportement des premières. Le conflit d'intérêts cardinal — l'activité économique contre la prévention du temps d'attente — subsiste et n'est que momentanément désamorcé.

Ainsi, lors de ma prochaine visite au Bureau de services aux citoyen·ne·s, je serai probablement agacé de ne pas être tombé sur un moment moins achalandé et de devoir attendre en ligne jusqu'à ce que ce d'autres devant moi obtiennent leur tour. Cela dit, le billet me soulagera; grâce à l'information fournie, je trouverai bien une activité passagère appropriée au retard involontaire. Enfin, c'est pourquoi je m'abstiendrai de me plaindre du délai, car sans attente ça ne marche pas et, au bout du compte, on m'aura quand même considéré.