

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES
DEPARTEMENT DE LANGUE ET CULTURE AMAZIGHES

MEMOIRE DE MAGISTER

Spécialité : Langue et culture amazighes.

Option: Linguistique berbère.

Présenté par :

Mlle. HAMADOU Lynda

Sujet :

Les règles conversationnelles :

**Analyse de quelques interactions dans les petits
commerces (ville de Tizi-Ouzou)**

Devant le jury d'examen composé de :

- M. KAHLOUCHE Rabah ; Professeur ; U.M.M.TO ;Président.
- Mme. TIGZIRI Noura ; Professeur; U.M.M.TO ;Rapporteur.
- M. NABTI Amar ; Docteur ; U.M.M.TO ;Examineur.

Soutenu le : 12/ 07 / 2010

Remerciements

Je remercie vivement ma directrice de recherche le Professeur Noura Tigziri pour sa disponibilité constante et son aide dans la réalisation de ce mémoire. Cela a été un plaisir de travailler sous son égide. Recevez Madame mes vifs remerciements et l'expression de ma profonde gratitude.

Je remercie les membres du jury qui ont bien accepté de lire et d'évaluer mon travail.

Mes remerciements vont également à tous mes enseignants du département de langue et culture amazighe ainsi que les enseignants de l'institut de linguistique et des sciences du langage de l'université de Lausanne, notamment, Monsieur Remi Jolivet, Madame Anne Claude-Berthoud, Jérôme Jacquin et Anne Pantet pour leurs séminaires passionnants.

Mes remerciements vont aussi à tous les membres de ma famille ainsi que mes amis.

Sigles et abréviations:

AC : analyse conversationnelle.

C : client.

EX : exemple.

FPP (First Pair Party): première partie de la paire.

FFA (Face flattering acts): actes flatteurs pour la face de l'autre.

FTA (Face threatening acts): actes menaçants pour la face de l'autre.

L : locuteur.

PA (adjacency pair) : paire adjacente.

Q : question.

R : réponse.

Seq : séquence.

SPP (Second Pair Party): deuxième partie de la paire.

T : tours de parole (turn unit).

TCU (turn constitutionnel unit): unité de construction des tours.

V : vendeur.

Introduction

INTRODUCTION

La communication dans le schéma classique de Jakobson est un processus par lequel l'émetteur transmet un message à un récepteur. L'acte de parole implique, non seulement, une allocution (transmission de l'information) mais une interlocution. A cet effet, nous pouvons dire que la communication est de nature interactive; "parler c'est interagir (speaking is interacting¹). C'est-à-dire que les deux agents sociaux interagissent réciproquement. L'interaction verbale est donc ce dialogue oral qui se produit entre deux ou plusieurs personnes mises en présence dans une situation de la vie quotidienne.

Parmi les courants qui ont influencé le domaine de l'interactionnisme, nous citerons celui de l'analyse conversationnelle qui s'est développé dans les années 70. Cette discipline récente se fixe comme objet la description de la conversation quotidienne qui se produit d'une façon naturelle et spontanée. Elle s'intéresse, essentiellement, à l'interaction comme objet d'étude en s'attachant à l'analyse de son aspect organisationnel. Les premiers travaux concernant l'organisation générale des conversations ont été conduits par Harvey Sacks et ses collaborateurs (Gail Jefferson, Emmanuel A. Schegloff)².

"Les concepts d' « interaction » et du « quotidien » conduisent la réflexion de Goffman (1974) vers une analyse des conversations quotidiennes qui, selon lui, obéissent au principe du respect de la face"³. C'est-à-dire que chaque fois que des individus se mettent en présence, chacun essaie de préserver sa propre face et celle de son interlocuteur. De plus, leurs engagements se manifestent par l'application de certaines règles implicites relatives à l'organisation des prises de parole: "il y a des règles pour prendre et pour terminer un tour de parole, il y a des normes qui synchronisent le processus consistant à regarder les locuteurs

¹ GUMPERZ, J.J. (1982), *Discourse strategies Studies in Interactional Sociolinguistics*, Cambridge University Press. p.29

² Cf. Schegloff, E. Sacks, H., (1973), *Opening up closings*, *Semiotica*, VIII (4), pp. 289-327.

³ BARRY A.O., *Les outils théoriques de l'analyse du discours LASELDI (MSH)*, In. http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/abarry/f_activite.htm

et en être regardé, il y a une étiquette pour commencer une rencontre et pour la mener à sa fin"¹

A partir du moment où la communication implique même une relation sociale, elle est soumise aux règles de politesse. "Les chercheurs en interaction sont de plus en plus nombreux à admettre qu'il est impossible de décrire efficacement ce qui se passe dans les échanges communicatifs sans tenir compte de certains principes de politesse [...] "². La politesse est donc un fait linguistiquement pertinent.

A partir des années quatre vingt, "l'analyse de conversation, centrée au départ sur l'activité conversationnelle ordinaire, s'est tournée vers l'étude des interactions dans divers cadres institutionnels impliquant des rôles sociaux nettement définis, tels que salle de classes, tribunaux, discours politiques, relation docteurs patients et autres formes d'interactions institutionnellement régulées"³. Car au sein d'une même société, les données se différencient selon les situations de communication.

Pour communiquer d'une façon efficace, les interlocuteurs doivent, connaître la langue, produire des phrases grammaticalement correctes et cohérentes. Néanmoins, cette compétence linguistique dont parle Chomsky, a été jugée insuffisante par Hymes. Pour cet ethnographe de la communication, "il ne suffit pas de connaître la langue mais il faut également savoir s'en servir en fonction du contexte social"⁴. Il parle ainsi d'une compétence communicative. En outre, cette notion inclut même l'ensemble des règles conversationnelles qui régissent l'alternance des tours de parole, "Il s'agit des règles ou contraintes rituelles que les

¹ GOFFMAN, E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*, tome II, Éd. Minuit, Paris, p. 19.

² KERBRAT-ORECCHIONI C., (1992), *Les interactions verbales*, tome II, Paris, A. Éd. Colin.p.159-160.

³ HÉRITAGE, J.C. 1987, «L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Social Theory Today*. Eds, Polity Press, p. 120.

⁴ Collectif, (2001), *Points de repères ; les grands courants de la sociolinguistique*, In. *Le langage*, Éd. Sciences Humaines, France, p. 87

interactants sont censés connaître et respecter et qui viennent s'ajouter aux contraintes linguistiques proprement dites. " ¹

C'est dans cette perspective que nous essayerons d'inscrire ce présent travail.

1- Choix du sujet

Le domaine de la recherche berbère se caractérise par l'abondance des thèmes en sociolinguistique. L'idée de base de ces recherches est née à partir de l'observation des pratiques langagières des kabylophones. Parmi les travaux qui ont été menés dans ce sens, nous citerons, en l'occurrence, ceux de Kahlouche, Zaboot, Morsly, Kebbas, etc.

Néanmoins, les études qui prennent en compte les phénomènes énonciatifs et pragmatiques sont insuffisantes. A l'exception de quelques travaux que nous citerons ci-dessous :

- Le mémoire de magister soutenu par Rabah Kahlouche² où il a pris en compte les phénomènes liés aux conditions d'énonciation des locuteurs bilingues dans des situations particulières.
- Quelques mémoires de licence, soutenus au département de langue et culture amazighes de Tizi-Ouzou.
- L'article de Amar Nabti³ sur les salutations. Dans une perspective pédagogique, il a montré le fonctionnement de l'acte de parole 'saluer' dans les interactions verbales du dialecte kabyle. Ainsi, il a étudié les salutations d'ouverture, les salutations de clôture et surtout les conditions dans lesquelles ces salutations sont énoncées: Qui doit saluer qui ? Et comment?

D'ailleurs, l'idée de travailler sur les conversations nous est venue au cours de notre formation théorique, module de 'Analyse du discours' assuré par Monsieur Nabti.

¹ BARRY A.O., op.cit., In. http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/abarry/f_activite.htm.

² Cf. KHALOUCHE R. (1984), *Bilinguisme et énonciation, étude descriptive et pragmatique, interférences réalisées par les locuteurs bilingues*, mémoire de magister s/d S. BELKAID et D. MORSLY, Université d'Alger.

³ NABTI A., (2002), « Les salutations dans un dialogue : étude de leur fonctionnement et exploitation pédagogique, Université de Tizi Ouzou, In. *Actes du colloque international ; Tamazight face au défi de la modernité*, Boumerdès, Alger.

Notre travail se donne comme principale tâche, l'étude des interactions qui se déroulent dans un contexte particulier.

2- Problématique

Nous tenterons dans notre étude, d'explicitier les règles du fonctionnement de l'interaction d'un face à face qui se déroule dans un commerce.

La conversation ordinaire s'organise en fonction de quelques procédures utilisées par les interactants pour gérer conjointement l'ensemble des problèmes communicatifs, nous essaierons de voir:

- Quelles sont les règles qui permettent la gestion de l'alternance des prises de parole dans l'interaction ?
- Comment les interlocuteurs procèdent pour introduire et développer des topic¹ pendant le mécanisme d'alternance?
- Comment les interlocuteurs procèdent pour choisir le code linguistique qui convient ?
- Comment l'expression de la politesse apparaît-t-elle dans le cadre d'une interaction à caractère commercial ?

3- Hypothèses

Afin de répondre à ces questions, nous avons formulé un ensemble d'hypothèses que nous chercherons à confirmer ou infirmer tout au long de ce travail:

- Lorsque le vendeur et le client se mettent en contact, un ensemble de règles structurant la conversation se met en place.
- Dans le contexte commercial, les interlocuteurs choisissent le moment opportun pour introduire un topic. De plus, ils abordent des topics relatifs à la vente et à l'achat.
- Le fait que le contexte soit commercial, le vendeur est tenu d'employer le code qui lui permet d'argumenter est de mieux convaincre le client

¹Dans la terminologie anglo-saxonne le terme 'topic' désigne le sujet dont on parle.

à acheter. En effet, ces interlocuteurs font recours, aux trois langues en présence: kabyle, français et arabe dialectal.

- La politesse dans le commerce se manifeste dans la phase d'ouverture et de clôture. Ainsi que dans la manière de formuler leur requête (produit, prix...etc).

4-Méthodologie

La priorité que nous accordons aux données orales nous conduit à adopter une démarche inductive. À partir des données naturelles, nous allons rechercher les règles qui gèrent les conversations quotidiennes. Cette démarche suit plusieurs étapes ; le choix de la situation, l'observation, l'enregistrement du corpus, la transcription et enfin l'analyse.

5- Présentation du terrain

Nos données ont été recueillies dans la ville de Tizi-Ouzou. Le premier corpus a été enregistré dans un magasin de vêtements le 27 décembre 2006. Ce corpus sera complété par un autre enregistrement dans une librairie / parfumerie le 10 février 2007.

Notre corpus contient huit interactions que nous transcrivons en totalité dans les annexes.

6- Approche d'analyse

Nous avons opté pour une approche inévitablement descriptive et empirique en nous basant sur des données orales et naturelles. Les données que nous analysons dans notre étude sont spontanées, c'est-à-dire non provoquées. Pour Kerbrat-Orecchionni, "Ce qui caractérise les conversations naturelles c'est la présence des 'scories', qui encombrant le discours et entravent la communication [...]"¹. Ce qui fait que le fonctionnement du dialogue écrit diffère du dialogue oral.

¹ KERBRAT-ORECCHIONNI C., (1990), *Les interactions verbales*, tome I, Éd. Armand colin, Paris p. 41.

7-Présentation du sujet

A partir de là se dessinent trois axes du travail que nous allons développer dans la partie analyse :

- Dans le premier chapitre, nous abordons l'aspect de l'organisation générale des conversations.
- Dans le deuxième chapitre, nous nous intéresserons, dans un premier temps, au topic conversationnel. Nous tenterons de montrer comment les interactants introduisent, développent et clôturent les thèmes dans une interaction commerciale. Dans un deuxième temps, notre attention se portera sur l'option du choix du code linguistique dans une conversation quotidienne se déroulant dans un commerce. Mais, notre travail ne se fixe pas comme objectif d'effectuer une étude purement sociolinguistique.
- Dans le troisième chapitre, nous traitons le phénomène de la politesse linguistique.

De toute évidence, celle-ci sera précédée d'une partie théorique dans laquelle nous passerons en revue tous les courants interactionnistes existants. Au fil de ce chapitre théorique, nous donnerons les définitions des notions qui se rapportent à notre étude. Nous réserverons, également, un bref chapitre méthodologique, pour la présentation de nos données.

PREMIÈRE PARTIE

CHAPITRE 1 :
CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL

I- Les outils théoriques

I- 1- Champ pluridisciplinaire

L'analyse conversationnelle n'a pas été reconnue comme un champ étendu de la recherche linguistique. Cette discipline "carrefour", comme l'a sur-nommée Maingueneau¹, fait appel à plusieurs disciplines. En effet, Traverso souligne que "L'interactionnisme constitue une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent des approches, des démarches et des théories relevant de différentes disciplines : la sociologie, l'anthropologie, la psychologie et la linguistique"².

Avant d'entamer notre analyse, nous allons présenter les différents courants co- existants selon leurs disciplines d'appartenance. Pour se faire, nous nous inspirons de la classification faite par Dominique Traverso et Catherine Kerbrat Orecchioni.

I-1-1- Courant d'appartenance psychologique

I-1-1-a- Approche psychologique

Cette approche psychologique a un objectif thérapeutique. Elle appréhende la pathologie mentale à travers les dysfonctions des interactions: "C'est une communication folle qui rend l'individu fou et pour le soigner, c'est le système qu'il faut 'traiter'"³ comme le souligne Traverso. Cela sous- entend que, le dysfonctionnement d'un système dans lequel est pris un individu peut engendrer un dysfonctionnement de ce même individu.

Cette théorie se base sur la distinction entre deux notions ; le *contenu* de l'information et la *relation* qui s'établit entre les individus. En outre, cette théorie rend compte de quelques aspects de la communication ordinaire et spontanée en accordant une grande importance à la multicanalité. On entend par là, le matériel verbal, non verbal et para-verbal.

¹ MAINGUENEAU, D. (1996), *Aborder la linguistique*, Ed. Seuil, Paris, p. 25.

² TRAVERSO V., (1999), *L'analyse des conversations*, Ed. Nathan, Paris. p. 8.

³ Ibid. p. 8.

I-1-2- Courant d'appartenance linguistique

I-1-2-a- Approche énonciative

Benveniste a défini l'énonciation comme: " Une mise en fonctionnement de la langue par un acte individuel d'utilisation".¹ Ensuite, il porte un intérêt majeur à l'énonciateur, aux conditions de l'énonciation ainsi que les indicateurs linguistiques tels que les pronoms personnels et les déictiques.

En effet, Traverso affirme que "l'interprétation des énoncés impose la prise en compte de leur situation d'énonciation : le lieu d'où l'on parle (ici), le temps où l'on parle (maintenant), la source de la parole (je), à laquelle se rattache différents phénomènes énonciatif "².

La prise en considération des phénomènes liés aux conditions de production des énoncés apparaît, au fur et à mesure, comme pertinente ; Ducrot³ (dans les mots du discours) apporte une nouvelle contribution à la linguistique de l'énonciation. En faisant apparaître plusieurs types de personnages dans l'énonciation, il distingue entre sujet parlant, cet être de chair et d'âme, qui fait l'activité physique de parler ou bien le locuteur à qui se réfère le pronom (je) et l'énonciateur qui est, quand à lui, cet être censé s'exprimer à travers l'énonciation, qui est prêt à prendre la responsabilité de ce qu'il a dit.

I-1-2-b- Approche philosophique

A l'origine de cette théorie, le philosophe soviétique Michael Bakhtine.

Sa réflexion est centrée sur la relation qui existe entre l'énoncé et l'énonciateur. Ainsi, emploie-t-il le concept de 'dialogisme' par lequel il rejette la conscience individuelle de l'énonciation. En effet, "le centre nerveux de toute énonciation, de toute expression, n'est pas intérieur, mais extérieur ; il est situé dans le milieu social qui entoure l'individu"⁴.

¹BENVENISTE E., (1974), *Problèmes de linguistique générale*, tome II, Éd. Gallimard, Paris, p. 80.

²TRAVERSO V., (1999), op. cit. p. 12.

³DUCROT O. et al., (1980), *Les mots du discours*, Éd. de Minuit, Paris.

⁴BARRY, op. cit.

Ce qu'il y a lieu de retenir de cette théorie, c'est le fait d'attribuer une valeur d'acte à un énoncé. Car "considérer les énoncés comme des actes, c'est alors admettre qu'ils sont fait pour agir sur autrui, mais aussi pour l'amener à réagir: Quand dire c'est faire..."¹. Bien entendu, ce principe a été mieux explicité par les pragmaticiens: Austin², Moeschler et Reboul³...etc

I-1-2-c- Approche pragmatique

La pragmatique comme discipline est apparue avec le philosophe anglais John Langshaw Austin. L'idée d'associer "le dire" à "un faire" s'est imposée d'une façon explicite en distinguant deux types de verbes:

-les performatifs: du verbe anglais 'to perform' qui signifie effectuer et accomplir. Ce sont des énoncés qui " ne sont ni vrais ni faux, mais voués à la réussite ou voués à l'échec... "⁴. Ils ne servent pas à décrire les états de chose mais à accomplir des actes.

-les constatifs: ce sont des énoncés qui servent à décrire le monde et peuvent être évalués quant à leur véracité et à leur fausseté.

De plus en plus, sa vision se radicalise en évaluant les phrases en terme de 'bonheur' ou d'échec'. Il cite l'exemple de l'ordre; (a) ordonne (b), si (b) obéit c'est le bonheur et si celui-ci désobéit c'est l'échec. Il est allé encore plus loin, en classant les différentes sortes de 'malheur': échec, infélicité, insuccès et abus.

Dans le cadre des actes de langage, il distingue trois types :

-L'acte locutionnaire: cet acte que l'on accomplit par le fait de dire certains mots.

-L'acte perlocutionnaire: c'est cet acte par lequel on cherche à agir sur un interlocuteur.

¹CHAREAUDEAU .P, MAINGUENEAU, D. (2002), Dictionnaire d'analyse du discours, Ed. Seuil, p. 18.

²Son œuvre célèbre *How to do Things with Words* (1962) a été traduite en 1970 sous le titre de *Quand dire, c'est faire*).

³MOESCHLER J., REBOUL A., (1998), *La pragmatique aujourd'hui*, Ed. Points - Essais, Paris.

⁴Collectif, (2001), Points de repères ; les grands courants de la sociolinguistique, In. *Le langage*, Ed. Sciences Humaines, France, p. 62.

-L'acte illocutionnaire: comme l'acte de demander une information, accuser, ordonner une relation et un rapport s'instaure entre les interactants.

C'est ce dernier type (acte illocutionnaire) qui intéresse Searle. Celui-ci distingue cinq catégories :

- Les verdictifs : (condamner, décréter...)
- Les exercitifs : (commander, ordonner...)
- Les promissifs : (promettre, garantir, jurer de...)
- Les expositifs : (affirmer, postuler, remarquer)
- Les comportatifs : (s'excuser, remercier, critiquer)

Sa théorie s'étend sur deux dimensions: les intentions et les conventions. Pour montrer la valeur pragmatique de cet acte illocutoire, nous reprenons l'exemple cité par Moeschler et Reboul¹: 'Je te promets que je viendrai demain'. Cet acte illocutionnaire se divise en deux:

- 'Je te promets' appelé par Searle le marqueur de force illocutoire.
- 'Je viendrai demain' est le marqueur de contenu propositionnel.

De ce fait, le locuteur en énonçant une phrase a toujours 'une intention'. De plus, l'interprétation de cette phrase serait gouvernée par certaines règles conventionnelles de la langue commune que partage le locuteur avec son partenaire. Toutefois, l'interprétation d'un énoncé pour Grice, "ne se réduit pas toujours à la signification linguistique conventionnelle de la phrase correspondante, il y a donc une différence entre ce qui est dit (la signification linguistique conventionnelle de la phrase) et ce qui est transmis ou communiqué (l'interprétation de l'énoncé). C'est à cette différence négligée par Searle, que correspond la notion d'implicature."²

¹MOESCHLER J., REBOUL A., (1998), *La pragmatique aujourd'hui*, Ed. Points - Essais, Paris, p. 30.

²MOESCHLER J., REBOUL A., op. cit. pp. 51-52.

La linguistique interactionniste a fortement critiqué la notion d'acte de langage, notamment Kerbrat Orecchioni qui insiste sur la composante du contexte. L'énoncé est une unité contextualisée. Il doit être analysé dans la situation dans laquelle il s'est produit.

Par ailleurs, certains chercheurs réservent la dénomination d'approche pragmatique à un courant spécifique d'étude du discours dans la ligne de Grice (1979). Sa pensée se fonde sur les maximes conversationnelles qui sont supposées être respectées par les interlocuteurs :

* Maxime de quantité: (n'en dites ni trop ni trop peu). Cette loi impose que la contribution d'un locuteur ne doit contenir que des informations nécessaires dans la situation et sans plus.

* Maxime de qualité: (ne dites pas ce que vous croyez être faux ; que votre contribution soit véridique). Elle suppose la sincérité du locuteur qui ne doit pas mentir et doit avoir de bonnes raisons d'affirmer ce qu'il dit.

* Maxime de relation ou de pertinence: (sois pertinent). Elle impose que l'on parle à propos de...

* Maxime de manière ou de modalité: (sois clair, bref et méthodique). Elle veut que l'on s'exprime clairement et, autant que possible, sans ambiguïté. Aussi, il faut respecter l'ordre dans lequel les informations doivent être données pour être comprises.

Toutes ces maximes, Grice les fait dépendre d'un principe général qu'il a nommé 'principe de coopération'. Bange¹ préfère appeler ce principe le niveau supérieur de l'organisation interactionnelle ou tout simplement, le principe d'interaction. Ducrot, quant à lui, propose le terme '*lois de discours*' qu'il emploie avec beaucoup de réserve. Il le dit explicitement en écrivant à ce propos: "j'ai un peu l'impression d'avoir, avec les lois de discours, fait entrer le loup dans la bergerie linguistique,

¹BANGE, P. (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Éd. Hatier/Crédif/Didier, Paris, p. 109.

et j'aimerais que l'usage de cette notion soit plus contrôlé qu'il n'est de mode actuellement"¹.

J. Cosnier et C. Kerbrat-Orecchioni² ont explicité ces principes cités de la manière suivante:

* Principe de pertinence: les participants doivent être pertinents, c'est-à-dire, il faut qu'ils parlent –à propos- de quelques choses. Tout en tenant compte de la situation dans laquelle se déroule la conversation.

Selon le degré de familiarité, l'un des interlocuteurs peut signaler à l'autre le manque de pertinence.

* Principe d'informativité ou de modestie: elle stipule qu'on ne doit pas parler pour ne rien dire. Les propos doivent apporter des informations nouvelles à l'interlocuteur.

* Principe d'intelligibilité: le locuteur doit se mettre au niveau de son interlocuteur. Un spécialiste (médecin par exemple) doit éviter d'employer des termes trop spécialisés face à son patient.

* Principe d'intérêt: un énoncé peut être informatif mais peut ne pas intéresser l'interlocuteur, susciter son intérêt ou captiver l'attention de son partenaire.

* Principe d'exhaustivité: toute information doit être maximale en égard à la situation. Cette loi exige qu'on ne dissimule pas une information importante et utile.

* Principe de sincérité: le locuteur qui s'engage dans la conversation doit respecter certaines règles ; il ne doit pas affirmer quelque chose qu'il sait faux, ou encore annoncer un souhait qu'il ne veut pas voir se réaliser.

De toute manière, même si les appellations varient d'un théoricien à un autre, l'objectif des maximes conversationnelles et des principes cités ci-dessus reste le même ; c'est celui de mener à bien la

¹DUCROT, O. (1984), *Le dire et le dit*, Éd., Paris, p. 13.

²COSNIER, J., KERBRAT-ORECCHIONI, C., (1987), *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon, Linguistique et Sémiologie.

conversation. De ce fait, transgresser une ‘loi du discours’, être obscur, ne pas donner les informations requises c’est s’exposer à être taxé d’impoli.

Dés lors, le fonctionnement de la politesse dans les interactions verbales forme un nouveau champ d’investigation en pragmatique actuelle. Nous citerons, à l’occasion, quelques théoriciens qui ont contribué à l’exploitation de ce pan de la pragmatique:

D’abord, R. Lakof (1973) qui a ajouté aux maximes de Grice un principe de type ‘soyez polis’ qu’elle a détaillé en trois règles :

- * Formalité : ne vous imposez pas et tenez- vous à l’écart.
- * Hésitation : laissez à votre interlocuteur le choix.
- * Camaraderie : agissez comme si vous et votre interlocuteur étiez égaux et mettez-le à l’aise.

Ensuite, vient G.N. Leech (1983), qui admet un principe de politesse à côté du principe de coopération. Son système de règle s’articule de façon cohérente sur les notions de ‘coûts’ et de ‘bénéfices’ recouvrant un certain nombre de maximes (générosité, approbation’ modestie, accord, sympathie) et quelques sous maximes.

Enfin le modèle de Penelope Brown et Stephen Levinson (1978-1987) qui se sont inspirés directement d’E. Goffman. Leur modèle se fonde sur les notions de territoire et de face que nous allons voir ultérieurement.

I-1-3- Courant d’appartenance sociologique

I-1-3-a- L’ethnographie de la communication

Ce courant de pensée initié par Hymes s’intéresse aux relations entre langage et ses contextes d’utilisation. Il a mis en évidence la notion du *contexte* tant négligée par certains linguistes. D’ailleurs, il fut

l'initiateur en ce domaine qui a proposé un modèle pour décrire les données situationnelles.

Ce modèle dit 'speaking' contient huit composantes:

- * Cadre (Setting): il s'agit du cadre physique (temps et lieu) et psychologique (ambiance familiale ou amicale, etc.)
- * Participants: toute personne présente au moment de l'échange, même s'ils n'interviennent pas verbalement.
- * Finalité (Ends): il s'agit, d'une part, de l'intention des interlocuteurs et d'autre part du but de l'échange.
- * Actes (acts): il désigne par ce terme, les sujets ayant entamé des conversations.
- * Tonalité (Key): style d'accomplissement des actes. Les participants passent d'un ton à un autre. (Sérieux /plaisanterie, ironie...)
- * Instruments (Instrumentalitie): ce mot rassemble plusieurs canaux : (verbal, gestuel, proxémique, etc.)
- * Normes (Norms): il parle de norme d'interaction (les tours de parole, les interruptions les silences) et de norme d'interprétation lié au message transmis.
- * Genre: c'est le type d'activité de langage employé : il peut s'agir d'une histoire d'une conversation à bâtons rompus, etc.

Tous ces paramètres interviennent dans la constitution de l'échange communicatif et commandent, par conséquent, les comportements langagiers des locuteurs. De plus, pour l'ethnographie de la communication il est indispensable d'utiliser deux compétences: la compétence linguistique qui vient de la grammaire générative et transformationnelle de Chomsky, c'est-à-dire, celle qui nous permet de produire des phrases grammaticalement correctes. Puis, la compétence communicative qui prend en considération les capacités des utilisateurs de la langue à prédire et à interpréter les énoncés. En effet, pour Hymes, "il ne suffit pas d'acquérir la maîtrise grammaticale d'une phrase pour

être un locuteur compétent. Il faut aussi qu'elle soit appropriée au contexte. "¹

I-1-3-b-Approche interprétative du discours (ou la sociolinguistique interactionnelle)

Les travaux de Gumperz consacrés aux phénomènes d'alternance codique et à la prosodie l'ont conduit à développer une approche interactionnelle et interprétative. En fait, sa démarche consiste à observer la façon dont les événements de communication ont été interprétés par les acteurs dans une situation donnée. Les participants ont souvent des informations préalables par rapport à un sujet donné (Savoirs communs partagés). "J'entends par contextualisation, l'emploi par les locuteurs/auditeurs, des signes verbaux et non verbaux qui relie ce qui se dit à un moment donné et en un lieu donné à leurs connaissances du monde" a affirmé Gumperz².

Tous ces indices de contextualisation verbaux, para-verbaux et non-verbaux fournissent des informations secondaires sur le contexte que les participants peuvent décoder au cours de l'interaction. Cependant, dans un échange verbal, ces indices peuvent être différemment perçus par les interactants, ce qui engendre des '*malentendus conversationnel*' surtout dans les situations de communication interculturelles où les locuteurs sont d'origines ethniques différentes.

I-1-3-c- Approche conversationnelle

L'approche interactionniste qui s'est développée à partir de la sociolinguistique a préparé le terrain à l'analyse conversationnelle. Celle-ci découle de la contribution de plusieurs courants sociologiques:

¹ Collectif, (2001), op. cit., p. 86.

² GUMPERZ, J.J., (1989), *Sociolinguistique interactionnelle, une approche interprétative*, Éd. L'Harmattan, Paris, p. 9.

- **Sociologie de la vie quotidienne et l'interactionnisme symbolique**

L'auteur incontesté de ce courant est bien Erving Goffman qui s'inscrit dans l'interactionnisme symbolique. D'après le dictionnaire d'analyse du discours¹, ce courant a été initié par G.H. Mead à l'université de Chicago où il a "développé dans les années 1910-1920, un cours fondateur de psychologie sociale explicitement basé sur la notion d'interaction"²

En effet, Goffman partage le même point de vue que G.H. Mead qui analyse, lui aussi, le processus de communication en écartant la psychologie. L'interaction est: "Ce moment où l'individu perd l'autonomie de sa représentation pour entrer dans la sphère d'influence immédiate d'un public."³ De ce fait, Goffman revendique l'interaction comme objet d'étude sociologique. Il dit à ce sujet: " je pose en hypothèse qu'une étude convenable des interactions s'intéresse non pas à l'individu et à sa psychologie, mais plutôt aux relations symboliques qui unissent les actions de diverses personnes mutuellement en présence"⁴

L'A.C (analyse conversationnelle) de Goffman a une vocation sociologique dans la description des rituels qui organisent les échanges conversationnels quotidiens. Il distingue entre les formes de reconnaissance de l'autre (les échanges confirmatifs) et les rites d'évitement, relatifs au respect du territoire personnel de l'autre (les échanges réparateurs).

En outre, il considère que la communication est comme 'un jeu de théâtre'. Elle implique 'une mise en scène' par laquelle les acteurs font circuler les images d'eux-mêmes. Par conséquent, la rencontre avec autrui, présente un risque, celui de perdre la face. Alors, les individus

¹ CHAREAUDEAU .P, MAINGUENEAU, D. (2002), Dictionnaire d'analyse du discours, Éd. Seuil.

² Ibid., p. 319.

³ LE BRETON D., (2004), *L'interactionnisme symbolique*, Éd. PUF, p. 107.

⁴ GOFFMAN E., (1974), *Les rites d'interaction*, Éd. Minuit, Paris, p. 8.

doivent préserver cet "objet sacré"¹ en adoptant une ligne de conduite convenable.

En revanche, " le monde ne se réduit pas à une scène et le théâtre non plus"² proteste Goffman. Son recours au langage de théâtralité (acteurs, public, script, scène, etc.), le fait classer comme un représentant de l'analyse dramaturgique. Ce point de vue qu'il a critiqué lui-même en disant : "il faut abandonner ici le langage et le masque de théâtralité, après tout, ils ne servent qu'à construire autre chose"³

En somme, l'intérêt porté aux conversations quotidiennes et les phénomènes de l'ordre social ouvrent une autre perspective de recherche. Goffman est donc considéré comme le précurseur de l'ethnométhodologie.

• **L'ethnométhodologie des conversations quotidiennes**

Harold Garfinkel est le principal fondateur de ce courant d'idées aux Etats-Unis. Il s'inspire de Talcott Parson, d'Erving Goffman, d'Alfred Schütz. (Voir figure 1). Il a élaboré un vocabulaire spécifique, "tantôt il emprunte certains de ces termes ailleurs - l'indexicalité à la linguistique ; la réflexivité à la phénoménologie ; la notion de membre à Parson - tantôt il reprend des termes du langage courant mais en modifiant le sens - c'est le cas par exemple de pratique ou d'accountabilty."⁴

Garfinkel s'est intéressé aux délibérations des jurys qui avaient été enregistrés sur bande. Puis, il a été "frappé par 'les procédures méthodiques' mises en œuvre par ces jurys pour réaliser leur travail de délibération. Ensuite, il a imaginé la notion sous-jacente au terme

¹Ibid., p. 21.

²GOFFMAN E., (1991), *Les cadres de l'expérience*, Éd. Minit, Paris, p. 9.

³GOFFMAN, E., (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne ; La présentation de soi* Tome 1, Ed. Minit, Paris, p. 239-240.

⁴COULON, A. (1987), *L'ethnométhodologie*, Ed. P.U.F. p.23

ethnométhodologie"¹. Au départ, les proclamations de Garfinkel semblent être mal comprises par certains sociologues. En 1974, il rédigea un article intitulé: "Sur les origines du mot 'ethnométhodologie'"² (traduit en français en 1984) dans lequel il explique comment s'est forgé ce terme.

**L'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique:*

Les successeurs de Garfinkel, Schegloff et Sacks (1973) s'intéressent à la question de l'organisation des conversations: "Nous sommes partis de l'hypothèse ...que, dans la mesure où les matériaux sur lesquels nous travaillons présentaient une apparence ordonnée, et n'était pas seulement le cas pour nous, du moins pas en premier lieu, mais qu'il en allait de même pour les co-participants qui les avaient produits. Si ces matériaux ...étaient ordonnées, c'était parce qu'ils avaient été méthodiquement produits par les membres de la société les uns pour les autres "³.

Il sort de cela que les traits organisationnels des interactions qui sont produites d'une façon naturelle et spontanée peuvent être soumis à une description formelle.

En somme, le principe fondamental de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique est de savoir comment les acteurs sociaux s'auto-organisent pour instaurer l'ordre social dans une conversation.

**L'analyse conversationnelle d'inspiration purement linguistique:*

D'un autre côté, une analyse conversationnelle linguistique peut être conçue sans recourir aux concepts de l'ethnométhodologie. Ce point de vue a été développé par Gùlich et Mondada. Ces linguistes

¹GÜLICH, E., "Pour une ethnométhodologie linguistique. Description des séquences conversationnelles explicatives", *DAUSENSCHÖN-GAY, U.; GÜLICH, E; KRAFFT, U. dir. Linguistische Interaktionsanalysen*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen, p 73.

²Cf. GARFINKEL, H. (1974), "The origin of the term 'ethnomethodology'", *TURNER, R.dir. Ethnomethodology Penguin Book, Harmondsworth*, pp 15-18.

³HERITAGE, J.C. 1987, «L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Social Theory Today*. Eds, Polity Press.p.118.

s'intéressent prioritairement à la langue et aux ressources linguistiques dans une conversation. En effet, "L'interaction sociale, dans ces formes variées, allant de la conversation ordinaire aux échanges professionnels et institutionnels, est le lieu prototypique de l'usage des ressources de la langue, outre que de la construction de l'ordre social..."¹

Enfin, nous pouvons dire que l'analyse conversationnelle peut être réalisée de différentes manières ; selon les objectifs tracés par l'analyste.

Pour mieux présenter la source d'inspiration de l'ethnométhodologie et des courants qui en découlent, nous reproduisons le schéma élaboré par Gùlich²:

¹ MONDADA L., (2001) « Pour une linguistique interactionnelle », Université de Bâle, In. *Marges linguistiques*, vol. 2, Ed. L'Harmattan, p. 99.

² GÜLICH, E. , op. cit. p.86.

Ethnométhodologie et analyse conversationnelle

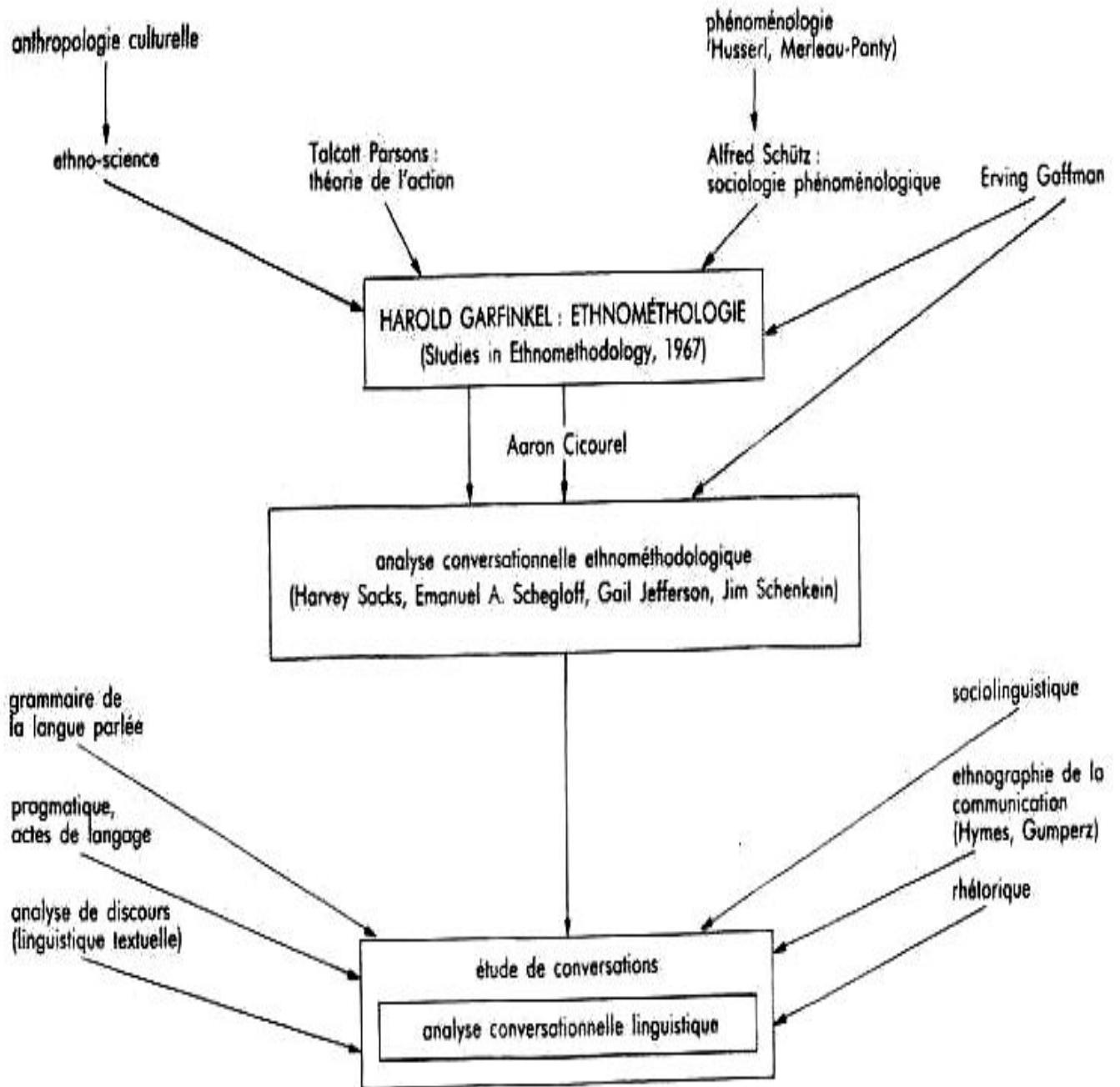


Figure 1 : Ethnométhodologie et analyse conversationnelle

A travers cette esquisse, nous percevons que l'analyse des interactions se caractérise par sa nature pluridisciplinaire. Dans ce présent travail, nous nous inspirerons de l'approche conversationnelle (ethnométhodologique et linguistique). Puisque l'interaction verbale est aussi une interaction sociale cela nécessite le recours aux approches d'inspiration sociologique.

D'une manière explicite, pour étudier l'aspect de l'organisation des interactions ainsi que la co-construction du topic conversationnel, nous ferons appel à l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique (Scheglof, Sacks et Jefferson) et linguistique (Gülich et Mondada).

Nous nous inspirerons également de l'approche de Gumperz, qui se réfère lui-même aux maximes conversationnelles de Grice afin de dégager les règles conversationnelles relatives au choix du code linguistique dans la conversation.

Enfin, pour dégager les règles qui sous-tendent la construction de la relation interpersonnelle et le fonctionnement de la politesse, nous recourrons à la microsociologie (Goffman) et à la théorie des actes de langage (Orecchionni).

II- Fondements de l'analyse des interactions verbales

Après avoir situé notre étude dans son champ théorique et épistémologique, il convient de définir brièvement notre objet d'étude :

II- 1- Interaction et conversation: élément de définition :

L'interaction est un centre d'intérêt important mais aussi un terme difficile à cerner. Selon Kerbrat-Orecchioni, "pour qu'on ait affaire à une même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans ruptures, parlent d'un objet modifiable sans ruptures"¹.

Ainsi, l'interaction se définit par le fait que deux personnes ou plus, sont en présence. Nous entendons par là que toute interaction implique la présence, au minimum, de deux personnes qui s'interagissent. Ces participants entretiennent entre eux des relations de convivialité. Ils sont proches dans le temps et dans l'espace, ce qui donne un caractère immédiat à la conversation.

André Larochebouvy souligne que " la conversation est une interaction verbale réciproque. Corollairement, elle exige un minimum de deux participants ayant des droits égaux, droits à la prise de parole et droits de réponse."² Celui-ci a mis l'accent sur le caractère égalitaire de la conversation. Ceci dit, le droit à la parole est partagé.

Dans la terminologie de Vion, "Le terme de conversation allait coïncider avec celui d'interaction de sorte que toute activité communicative mettant des sujets en situation de face-à-face pouvait être

¹ KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op. cit., p.216.

² ANDRÉ-LAROCHEBOUVY, D. (1984), *La conversation quotidienne. Introduction à l'analyse sémiolinguistique de la conversation*, Paris, Éd. Didier-Crédif. , p. 17.

conçue comme de la conversation"¹. De ce fait, il insiste sur la co-présence de deux participants en face-à-face.

Dans la conception de la sociologie goffmaniène, "la conversation sera utilisée de façon rigoureuse comme équivalent de parole échangée, de rencontre où l'on parle"². Et par interaction, "on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres ; le terme 'rencontre' pouvant aussi convenir"³.

Autant pour les conversationnistes américains (Schegloff, Jefferson et Sacks) d'inspiration ethnométhodologique, la conversation recouvre toute la gamme des échanges verbaux de face-à-face. Pourvu qu'elle soit spontanée, improvisée, c'est-à-dire 'naturelle'.

D'après ces définitions, il n'y a pas de dissimilitude entre interaction et conversation. Dans notre étude, nous utilisons ces termes comme des équivalents.

II- 2- Typologie des interactions

Il n'existe aucune typologie ferme jusqu'à nos jours. Mais, nous jugeons utile de présenter les typologies existantes :

La première typologie a été établie par André Larochebouvy ⁴ (voir schéma ci-après). Il divise les interactions en deux types: interactions réciproques et interactions non- réciproques. En intégrant le matériau sémiotique, il dégage des sous-catégories de l'interaction : des interactions purement verbales, des interactions purement gestuelles et d'autres qui sont à la fois gestuelles et verbales. (Voir figure : 2)

¹ VION R., op. cit. p. 119.

² GOFFMAN E., (1987), *Façons de parler*, Éd. Minuit, Paris, p. 20.

³ GOFFMAN E., (1973), tome I, op.cit. pp. 239-240.

⁴ André-Larochebouvy D., 1984, op. cit. , p. 14.

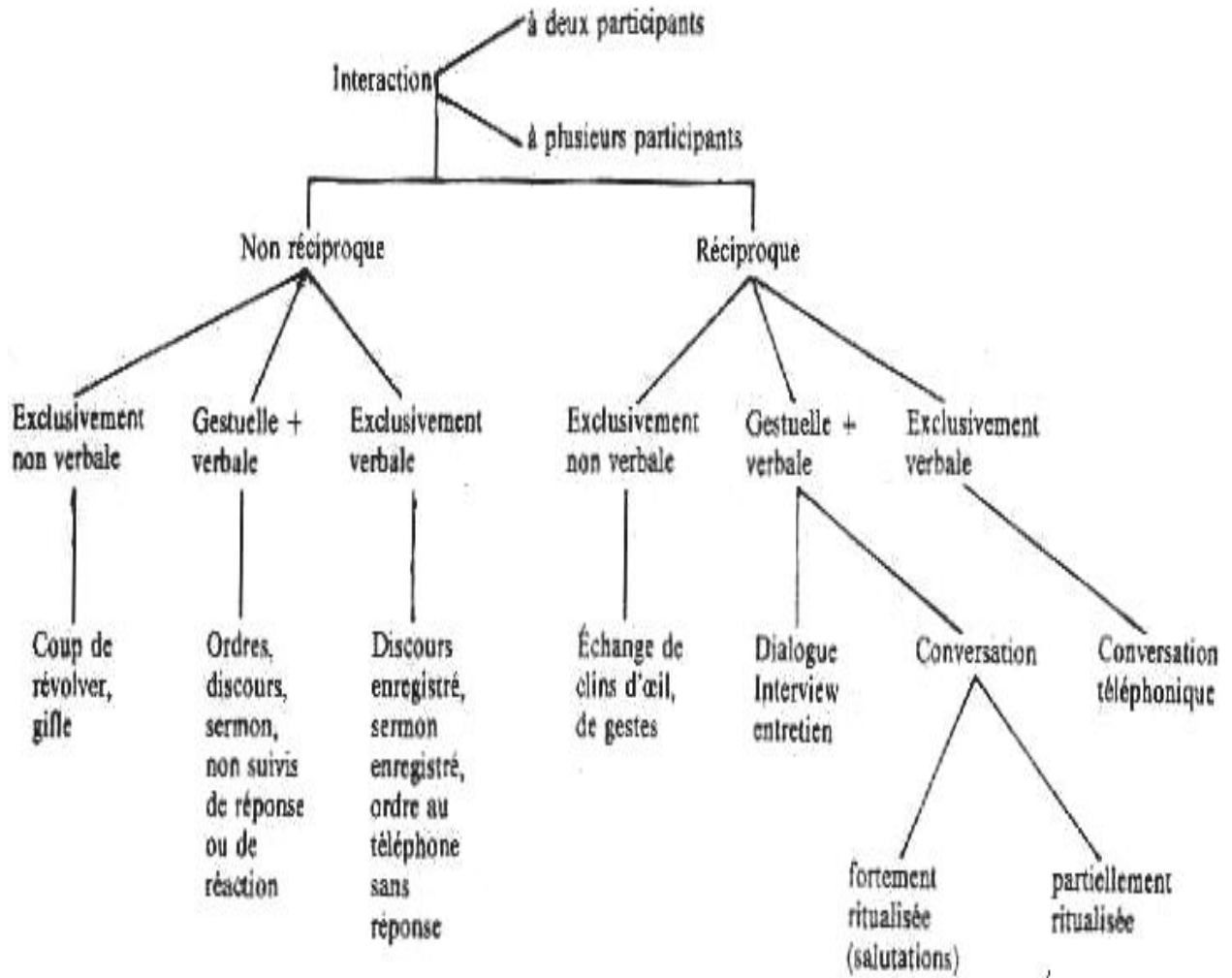


Figure 2: Typologie des interactions selon André-Larochebouvy

Kerbrat-Orecchioni propose une autre typologie qui englobe cinq types: la conversation, la discussion, le débat, l'entretien et l'interview. Ces types seront mieux explicités dans la typologie de Vion. Nous mettons l'accent exclusivement sur la conversation¹. Celle-ci se caractérise par son:

- caractère immédiat : dans le temps et l'espace (proximité des participants, contact direct, réponse instantanée ;
- caractère "familier" (ou "non formel") : spontané, improvisé et décontracté.
- caractère "gratuit" et "non finalisé".

En outre, Vion nous donne une typologie bien précise en ajoutant d'autres critères qui nous permettent de classer les interactions :

• **Coopération / Compétition:**

Il existe des interactions de nature coopérative et des interactions à caractère conflictuel. " Toutefois, cette opposition ne saurait être reçue comme une dichotomie"². Cela sous-entend qu'il n'y a aucune interaction qui fonctionne dans la plus parfaite coopérativité et vice versa.

Prenons l'exemple de *la discussion* ; elle observe les mêmes règles que la conversation ordinaire. Les partenaires en présence essayent de se convaincre les uns les autres à propos d'un objet de discours particulier en utilisant l'argumentation. Quand ces partenaires rentrent en conflit, on parle alors de *dispute*. Celle-ci peut conduire l'interaction à une rupture du lien social qui unit les individus ou bien vers le raisonnement par le retour à la conversation.

¹KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op. cit., p. 114.

² VION R., op. cit. p. 126.

- **Symétrie / Complémentarité :**

Les interactions complémentaires se caractérisent par la maximalisation de la différence où l'un des partenaires occupe une position "haute" par rapport au second qui occupera donc une position "basse". Inversement, les interactions symétriques se caractérisent par l'égalité et la minimisation de la différence entre les protagonistes (discussion, débat, dispute).

- **Caractère formel / Informel :**

Pour caractériser certaines interactions de type formel ou informel, il faut prendre en compte plusieurs critères : le nombre de participants, la nature du cadre interactif, les règles implicites de l'organisation de la parole, etc.

Le dialogue, par exemple, est échange de propos fabriqués qui exige la présence –seulement- de deux personnes. Il peut fonctionner dans un cadre symétrique ou complémentaire. Néanmoins, dans *le débat*, l'interaction est conditionnée par l'existence d'un public qu'il faut convaincre et une tierce personne qui va veiller à contrôler cette formalité de distribution de la parole tout en respectant le 'timing' que l'animateur accorde aux deux protagonistes. Par contre, dans un autre type d'interaction comme *l'interview*, l'intervieweur et l'interviewé doivent coopérer non seulement à la structuration de l'échange, mais à la fabrication d'un produit qui satisfasse le spectateur/auditeur/consommateur indispensable"¹.

- **Nature de finalité**

Toute interaction a une finalité externe, c'est-à-dire qu'elle exprime un objectif précis. Par exemple, dans le cas de *la consultation médicale*, le patient s'attend à une amélioration de son état de santé. En conséquence, il se situe en position "basse" par rapport au médecin.

¹ANDRÉ-LAROCHEBOUVY, D., op.cit., p. 17.

Celui-ci, occupe la position " haute" et grâce à son savoir spécialisé, il conduit l'échange interactionnel.

Maingueneau rappelle qu'au départ, la conversation a été définie par Cosnier comme une interaction non finalisée. Elle "se présente comme dépourvue de finalité instrumentale ; un interrogatoire ou un débat politique ne peuvent être des conversations : c'est la compagnie qu'on y recherche, pas des informations"¹.

Mais par la suite, les sociologues et linguistes ont convenu que la conversation reposait sur des finalités internes, décisives pour la protection du tissu social. Sa fonction consiste à : "affirmer et confirmer l'existence de liens sociaux privilégiés entre les individus."²

Nous retenons donc, qu'avant de soumettre une interaction à l'analyse, il conviendrait de décrire les particularités qui la distinguent des autres.

II-3- Composantes de l'interaction

Les éléments de base qui définissent les interactions sont le contexte, le but et les participants. C'est ce qu'Orecchioni³ explique en parlant du cadre communicatif.

II-3-1- Le contexte

L'interaction se déroule dans un cadre spatio-temporel. Le lieu physique ou l'institution sociale où s'exerce la fonction des échanges entre les individus est le *cadre spatial*. Concernant le *cadre temporel*, il s'agit de choisir le moment opportun pour intervenir dans un échange communicatif et non pas la durée d'une interaction dans le temps (brève, moyenne ou longue).

¹MAINGUENEAU, D. (1996), op.cit., p. 24.

²VION R., (2000), op. cit. p.127.

³KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op.cit. p. 75.

II-3-2- Le but

Chaque interaction a une finalité externe. Les participants se fixent des objectifs qu'ils souhaitent atteindre, soit au niveau local (les séquences), soit au niveau global de l'interaction.

II-3-3- Les participants

Il faut prendre en considération le nombre des participants, leurs caractéristiques individuelles et sociales (âge, sexe, fonction), ainsi que la relation qui s'établit entre eux (relation d'intimité ou de distance). Notons ici que la notion du cadre participatif employé par Goffman, recouvre à la fois, le cadre spatial, les participants et leurs statuts interlocutifs (rôles).

II-4- Les éléments constitutifs de l'interaction

II-4 -1- L'organisation de la conversation selon le modèle hiérarchique

En analyse du discours, l'interaction a été appréhendée comme une organisation hiérarchique complexe qui se construit graduellement en allant d'une unité, la plus élémentaire, à une unité plus vaste. Cette démarche a été illustrée par Eddy Roulet et al. (Ecole genevoise). Le modèle hiérarchique qu'ils ont proposé se compose de quatre rangs: l'acte de langage, l'intervention, l'échange, l'incursion ou l'interaction.

Ensuite, les théoriciens de l'Ecole lyonnaise travaillant sur l'analyse du discours proposent un étage supplémentaire. Orecchioni dit à ce propos : " Il me semble personnellement utile d'envisager un niveau intermédiaire entre l'échange et l'interaction, mais les Genevois en font actuellement l'économie, du fait de leur conception extensive de l'échange"¹. Ce niveau intermédiaire qui est *la séquence* est nommé par Sinclair et Coulthard *la transaction*, alors que Vion désigne par ce terme un type particulier d'interaction qui se déroule dans les commerces.

¹KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op. cit., p. 213.

Enfin, Vion ajoute un sixième rang : "on parlera de *module conversationnel* pour désigner un moment de conversation intervenant à l'intérieur d'une interaction, comme la consultation par exemple, et de conversation, pour désigner un moment de *conversation*, pour désigner une interaction, où ce type fonctionnerait de manière "dominante" en définissant le cadre interactif"¹. Ce qui donne à l'interaction six composantes: l'interaction, le module conversationnel, la séquence, l'échange, l'intervention et l'acte de parole.

II-4-2-L'organisation de la conversation selon l'analyse conversationnelle

Pour Goffman la conversation est une suite de mouvements ('move'). Ce terme désigne une unité d'analyse linguistique ou bien une activité physique. "Lorsque, dans un supermarché, l'acheteur apporte sur le comptoir des marchandises qu'il a choisies, il s'agit là d'un premier mouvement, la seconde phase de l'action intervient lorsque le vendeur enregistre l'achat et l'emballage, c'est un second mouvement, le troisième, lorsque l'acheteur donne l'argent et reçoit la monnaie, le dernier, quand il part avec ses emplettes".²

En bref, dans une conversation, nous trouvons les formes d'organisation suivantes :

II-4-2-a- Le tour de parole

Bachmann et al. précisent que les linguistes emploient le terme de phrase, les analystes du discours recourent à l'énoncé, tandis que les conversationnistes utilisent la notion de *tour de parole*³.

¹VION R., op. cit. p. 145.

²BACHMAN, C., LINDENFELD J., SIMONIN, J. (1981), *Langage et communications sociales*, Ed. Hatier-Crédif, Paris, p. 152.

³BACHMAN et al. ibid. p. 151.

Kerbrat-Orecchioni atteste que " toute interaction verbale se présente comme une succession de 'tours de parole' ".¹ Ainsi, ce terme désigne d'abord le mécanisme d'alternance des prises de paroles, puis par métonymie, la contribution verbale d'un locuteur déterminé à un moment du déroulement de l'interaction.

Pour Goffman ce terme indique "l'occasion qui permet de tenir la scène et non ce qui se dit pendant qu'on la tient"². Son modèle dialogique repose sur cette unité conversationnelle de base (tour de parole) qui forme, à son tour, des unités interactionnelles appelées : les paires adjacentes.

II-4-2-b- La paire adjacente

Schegloff et Sacks parlent de paire adjacente (adjacency pair) lorsque deux tours de parole se placent de façon consécutive et adjacente, de telle sorte que le premier élément exerce une contrainte sur le second élément.

Nous mentionnerons l'exemple du couple: question / réponse. La première partie de la paire projette une action que la deuxième partie doit accomplir. Autrement dit, la question est une action initiative, et la réponse est une action réactive.

Cela s'applique tant à des couples d'actes verbaux ou non-verbaux. Goffman donne l'exemple de la paire " coup du pistolet- départ des coureurs" qui s'apparente au couple sommation "summon- answer"; ou la paire "requête- exécution de la requête" dont la réalisation peut être "muette"³.

En somme, cette notion fondamentale de la paire adjacente décrit le mode d'organisation séquentielle des actions dans la conversation.

¹KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op. cit., p.159.

²GOFFMAN E, (1987), op. cit. p. 29.

³KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op. cit., p. 133.

II-4-2-c- Séquence

Bange désigne par ce terme: "les unités d'interactions qui peuvent s'enchâsser pour constituer des unités de plus en plus grosses selon un modèle hiérarchique-séquentiel. On peut distinguer, des séquences à définition structurale qui constituent des dispositifs disponibles pour résoudre des problèmes dans l'organisation du déroulement des interactions ; et des séquences à définition sociale 'naturelle', organisées pour la réalisation des buts d'interaction. La séquence minimale est constituée par la paire adjacente"¹

En effet, une paire adjacente de salutation comme : (bonjour-bonjour) ou bien (salut- au revoir) peut assurer une séquence d'ouverture ou de clôture. Entre ces deux bornes de l'interaction, se développent d'autres séquences latérales qui viennent pour régler un problème d'organisation qui surgit au cours du déroulement de l'interaction ou bien réparer les troubles d'incompréhension entre les interlocuteurs.

Jusque là, nous avons parlé uniquement de la contrainte systémique, c'est-à-dire de la structure formelle. Mais Goffman lui adjoint la contrainte rituelle. Ainsi, il dégage deux types d'échanges:

- les échanges confirmatifs: ils servent à établir un contact et à faire cesser une relation (Les salutations).

- les échanges réparateurs: ils ont pour fonction de réparer une erreur et de neutraliser une offense (excuses, justification, etc.)

Pour illustrer, nous reprenons l'exemple de Goffman² :

1. A : Vous avez l'heure, s'il vous plait ? → (Requête la précaution)
2. B : Bien sûr. Il est cinq heures. → (acceptation +satisfaction)
3. A : Merci. → (gratitude)
4. B : (geste) je vous en prie. → (appréciation et minimisation)

¹BANGE, P., op.cit. p .211.

²BACHMAN, C. et al. , op. cit., p. 153.

Nous avons remarqué que cette interaction se déroule sur un mode consensuel:

-(A1) formule sa requête avec beaucoup de précaution, pour ne pas donner la forme d'un ordre à sa demande, il utilise un procédé de politesse (s'il vous plait)

-(B2) réagit à cet acte de demander (un service), il donne une réponse par laquelle il a satisfait son interlocuteur.

-(A3) manifeste la gratitude qu'il éprouve pour (B) par les remerciements.

-(B4) exprime la jouissance et l'appréciation avec un mouvement (un geste).

De plus, par une minimisation (je vous en prie), il montre que le service qu'il vient de rendre ne mérite pas un tel remerciement.

Au sens de Goffman, la requête constitue une menace pour la face négative de celui à qui elle est adressée. Donc, être négativement poli c'est éviter de commettre un acte qui risque d'être menaçant pour autrui. Nous avisons que la requête est un acte de parole central dans notre corpus.

CHAPITRE 2:
MÉTHODOLOGIE ET PRÉSENTATION
DES DONNEES

I- Quelques données situationnelles

L'originalité de l'approche interactionnelle réside dans le fait qu'elle accorde une grande importance au contexte. Elle se démarque de la linguistique structurale qui étudie la langue en décontextualisation. De ce fait, nous allons précéder cette analyse par la description des paramètres contextuels qui interviennent dans le déroulement global de l'interaction dans le commerce.

I-1- Cadre contextuel

I-1-1- Les participants

L'interaction dans les commerces est duelle, au sens où il faut qu'il y ait - au minimum- deux participants (le client et le vendeur), bien qu'il puisse y avoir d'autres participants, par exemple un deuxième vendeur ou bien d'autres clients qui interviennent à la fois.

I-1-2- L'espace

Les lieux de vente où se déroulent nos interactions se caractérisent comme suit :

- Dimension du lieu de vente: petit commerce ; parfumerie-papeterie et magasin de vêtements pour enfants.
- Caractère du site : fermé.
- Nature et destination du site : commerce public
- Type de vente : un fonctionnement de type libre service.
- L'entrée est libre, ce qui donne la possibilité aux clients de circuler dans le site sans réaliser de transaction.
- Type de clientèle: habitués et clients de passage.
- Type de produits: produits de première nécessité.
- Prix : fixe mais il peut être négociable.
- La gestion de l'espace dans le site : il existe toujours un espace où le client est exclu (derrière le comptoir).

I-1-3- Le but

Les participants se réunissent pour procéder à un échange transactionnel: argent contre un bien ou un service. Ils contribuent conjointement à la réussite de la transaction commerciale (vente et achat).

II- Le déroulement global de l'interaction dans le commerce

II-1- Caractéristique de l'interaction dans le commerce:

Selon Traverso¹ ce type d'interaction se caractérise par la 'trame' d'action: rentrer, accueillir, exprimer une requête, proposer, prendre un produit, expliquer, servir, payer... etc. Notre attention se portera sur ces actions verbales qui accompagnent fréquemment ces échanges transactionnels.

En outre, dans ce type d'interaction, le droit à la parole est partagé ; elle diffère des interactions où nous ne prenons la parole qu'avec autorisation (comme les interactions en classe ou au tribunal). Dans l'interaction à caractère commercial, le vendeur est censé n'afficher que son identité professionnelle.

La conversation qui se déroule dans les petits commerces se caractérise par une interaction directe entre les deux protagonistes. Elle met en présence un vendeur face à un client (interaction en face à face). Nous avons donc affaire à une communication multicanale. Pour transmettre son message, l'émetteur utilise le matériau verbal (matériel lexical, sémantique et syntaxique), para-verbal (intonation, ton de la voix ...) et non verbal (regard, gestes, mimiques...).

Dans notre analyse, nous ne prenons en considération que le matériel verbal et para-verbal.

¹TRAVERSO V. (2001), « Interaction ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle », In. *Langage et société*, N° 95, p. 7.

II-2- Script¹ général

Les études effectuées sur les interactions dans le commerce ont montré que chaque site correspond à un scénario spécifique. Pour Orecchioni, le schéma global de chaque interaction comprend classiquement une séquence d'ouverture, un corps de l'interaction et une séquence de clôture. A signaler aussi que chaque type d'interaction a son propre script, " le script d'une 'interaction dans un restaurant diffère de l'interaction à la poste etc. " ²

Pour pouvoir exposer le fonctionnement interne de l'interaction, nous devons dégager le script global de l'interaction à caractère commercial. Pour se faire, nous nous inspirons du script général conçu par Traverso³.

Remarque :

Bien évidemment, il peut y avoir des modifications dans le script. Par exemple, si le client en tour 5 (voir figure : 3 dans la page précédente) ne formule pas sa requête, le vendeur posera en conséquence lui-même la question : Que désirez-vous ?

¹Selon le dictionnaire d'analyse du discours (2002:522) : « le script est "un frame" utilisé pour la compréhension des successions d'événements sous forme de scènes et d'épisodes... ainsi un script comme "la visite chez le médecin" renvoie à un schéma général de "consultation" qui prend : "la prise de rendez-vous, le déplacement, la rencontre et le règlement" ».

²KERBRAT-ORECCHIONI C., (1990), op. cit., p.108.

³TRAVERSO V., (2001), op. cit. p.17.

1c Entrée du C¹ : → convocation.

2v Repérage visuel du V → accusé de réception (Sourire par exemple)

3c Salutation

4v Salutation

Ouverture de la conversation

5c Formulation de la demande (la requête)

6v Accusé de réception

7c Paiement

8v Encaissement (rendu de monnaie)

Flux de la conversation

9c Remerciement

10v Remerciement

11c (Salutation –vœux)

12v (Salutation)

Pré-clôture

Clôture de la conversation

Figure 3: Script général de l'interaction dans le commerce

¹La consonne 'c' représente le client et la consonne 'v' représente le vendeur. Le numéro qui accompagne ces abréviations est la notation des tours de paroles produits.

III- Corpus

III-1- Recueil du corpus

Notre travail consiste en une analyse de huit conversations naturelles et spontanées: six d'entre- elles se déroulent dans une librairie- papeterie et les deux autres dans un magasin de vêtements pour enfants.

III-1-1- Difficulté du terrain

Nous avons été confronté à un problème qui relève des droits légaux des personnes que nous avons enregistrés. Certains clients ont refusé fermement d'être enregistrés ou filmés. Pour cette raison-là, nous avons été obligé de procéder autrement, c'est à-dire, enregistrer à leur insu puis demander une autorisation aux interlocuteurs.

Par conséquent, pour ceux qui ont accepté d'être enregistrés, nous exploiterons les séquences vidéo dans lesquelles ils figurent. Par contre les autres, nous ont donné l'autorisation de n'utiliser que les sonores (audio).

III-1-2- Présentation des interlocuteurs

L'ensemble des interlocuteurs dans les huit conversations est au nombre de onze (11). Leurs âges varient entre 22 ans et 49 ans. Quant à la profession des clients, quatre d'entre eux sont des étudiants, une est ingénieur en informatique, un autre est cordonnier, un autre est fonctionnaire alors que la dernière est une femme au foyer.

Donc, nous avons en tout : trois vendeurs et huit clients dont cinq sont de sexe féminin.

III-2- Méthodologie et technique de recherche

L'Analyse conversationnelle ne travaille que sur des données réelles recueillies sur le terrain. Bange reprend la définition Kallmeyer W. et Schütze (1976) qui insistent sur le fait que l'A.C est " une recherche

empirique sur des discours produits dans des situations naturelles, recueillis et stockés par des moyens électroniques, transcrits et analysés du point de vue des structures de déroulement de la communication, des activités des participants à l'interaction et /ou des présuppositions ou attributions de signification mises en œuvre par eux"¹. C'est dans la même optique que nous essayerons de mener notre recherche.

Pour procéder à l'analyse des interactions nous devons passer par plusieurs étapes:

III-2- 1- Le choix de la situation ;

Les interactions qui se déroulent dans des commerces favorisent les 'rencontres' et incitent les personnes à l'échange. Les participants se réunissent pour procéder à un échange transactionnel: argent contre un bien ou un service. Nous précisons que notre attention portera sur les échanges conversationnels qui accompagnent fréquemment leurs actions (demander un article ou régler les comptes etc.)

III-2- 2- L'observation ;

Elle est l'une des techniques les plus appropriées dans ce type de recherche sur les conversations. Nous nous sommes placés en retrait de la scène où se déroule l'échange, tout en observant de loin les actions produites par les interactants (un seul vendeur et un seul client).

III-2- 3- L'enregistrement ;

Auparavant, les enquêteurs utilisaient la technique de prise de notes et le cahier du terrain. Or pour plus de fiabilité, nous avons choisi le caméscope. Bien que le matériel non-verbal ne soit pas notre centre d'intérêt, le recueil vidéo serait bénéfique pour une éventuelle exploitation.

Concernant la variable de durée, les extraits ne sont pas identiques dans toutes nos conversations. (La longueur des extraits varie entre 14

¹BANGE P., (1992), op.cit. p. 16.

secondes et 4 minutes). Notre but est de trouver des situations où il y a uniquement deux interlocuteurs qui parlent.

III-2- 4- La transcription ;

Les analystes de conversations n'utilisent pas des transcriptions phonétiques, mais plutôt des transcriptions orthographiques, en remplaçant la ponctuation par des symboles mieux adaptés pour mettre au clair certains phénomènes de prononciation. Nous avons essayé de transcrire fidèlement les conversations en suivant quelques conventions.

III-2- 4-a- Système de transcription

Jusqu'à ce jour, il n'existe pas un système de transcription unifié. Nous citons par exemple:

- Pour la langue anglaise, les conventions développées par Gail Jefferson (2004) conçues pour avoir plus de détails sur l'organisation de la parole et pour rendre la conversation compréhensible.
- Pour la langue française, les conventions employées par Traverso, Mondada, Vion, Orecchioni et autres.
- Pour la langue kabyle, nous appliquerons les conventions du groupe ICOR¹ établies par le CNRS – Lyon 2 – ENS-LSH. (Version 1.0.4 – avril 2007/ UMR 5191 ICAR).

Il est certain que les usages de ces conventions ne sont pas identiques pour tous les corpus et elles ne sont pas applicables en totalité à un corpus de kabyle. Malgré cela, nous les avons choisies, car elles répondent aux exigences de la linguistique interactionnelle comme la notation des phénomènes verbaux et vocaux.

Étant donné que chaque projet de recherche a ses propres exigences de transcription, le groupe ICOR recommande aux transcripteurs d'effectuer les arrangements nécessaires. C'est-à-dire enlever ou ajouter certains détails.

¹<http://icar.univ-lyon2.fr/projets/nomex-clapi/index.html>

- ❖ Pour notre cas, nous avons maintenu quelques symboles :
 - Les phénomènes qui seront notés d'une façon systématique sont : les participants, les tours de parole, les structures segmentales, la prosodie et les commentaires.
 - Toutes les productions verbales sont transcrites en minuscule (y compris les sigles et abréviations).
 - Les majuscules sont réservées pour la notation des syllabes accentuées.
 - Les chiffres sont notés en toutes lettres.

- ❖ Nous avons ajouté quelques détails concernant notre objet d'étude :
 - Le cadre spatio-temporel sera donné au début de chaque interaction.
 - Chaque interaction doit être précédée de ces informations : le lieu, la date, le recueil, le support, le collecteur/transcripteur du corpus, les informations sur les locuteurs et la méta donnée relative à la durée de l'interaction.
 - Chaque tour de parole est comptabilisé et suivi d'un identifiant.
 - Le client est désigné par la lettre (c), le vendeur est désigné par la lettre (v).
 - Les pauses ont été mesurées par la simple estimation perceptuelle. Nous transcrivons la pause brève par (.), la pause moyenne par (..) et la pause longue par (...).
 - Le groupe ICOR préconise l'utilisation de la police 'courrier'. Pour la transcription de notre corpus, les polices de caractère recommandées sont: 'Doulos SIL' (taille 10) et 'Amazigh New Roman'.
 - Pour des besoins d'anonymisation, nous n'avons pas évoqué les noms de famille des personnes enregistrées.

- ❖ Nous avons enlevé quelques phénomènes présentés dans la version originale. Tels que les participants incertains, les pauses intra-tour.

❖ Nous avons changé quelques symboles du groupe ICOR qui, selon nous, ne s'adaptent pas d'une manière rigoureuse à la langue kabyle, en les remplaçant par d'autres symboles plus adéquats :

- Pour ne pas confondre avec le trait d'union, nous avons remplacé le symbole relatif à la troncation : « - » par un slash « / ».
- Pour ne pas confondre le son tronqué ou l'auto-interruption « / » et l'intonation montante. Nous avons choisi la flèche « ↑ » pour l'intonation montante, quant à l'intonation descendante la flèche s'oriente vers le bas « ↓ ».
- Pour noter certaines structures segmentales, le groupe ICOR utilise « .h » pour l'aspiration et « h » pour l'expiration para-verbale. Comme la langue kabyle a besoin de la lettre (h) pour noter les phonèmes, nous proposons ces sigles : « ((asp.)) » pour l'aspiration et « ((exp.)) » pour l'expiration.
- Le signe de l'hésitation : « euh », nous le transcrivons ainsi : « e: ». (Les « : » sont répétés en fonction de la durée perçue de l'hésitation).
- Pour la notation du corpus, nous avons suivi les recommandations de l'Inalco. Sauf que parfois, nous nous sommes trouvé dans l'obligation de transgresser certaines règles de la notation usuelle afin de garder le maximum de traits du discours oral. A titre d'exemple :

*L'assimilation (ad+ t) est notée : att

(Ex. : att-waliv au lieu de ad t-waliv).

Pour mieux clarifier nos propos, nous présentons les conventions sous forme d'un tableau :

Conventions de transcription :

Phénomènes		Conventions
1- Participants		
1-a <i>Identité du participant</i>		L'identifiant est composé d'un seul caractère : (c) pour le client et (v) pour le vendeur.
2- Tours de parole		
2- a	<i>Notation du tour</i>	La notation du tour est insérée après l'identifiant du participant et après une tabulation. <i>(c'est le seul endroit dans une transcription ICOR où l'usage de la tabulation est admis).</i>
2- b	<i>Enchaînement immédiat</i>	Insertion du symbole "=" à la fin du premier tour (sans espace avant) et au début du suivant (sans espace après).
2- c	<i>Chevauchement</i>	Insertion de crochets "["et"]", encadrant le chevauchement dans chaque tour. Les crochets ouvrant "[" (début du chevauchement) sont obligatoires ; les crochets fermants "]" (fin du chevauchement) par contre sont facultatifs. Les crochets sont alignés verticalement au moyen d'espaces.
2- d	<i>Silence à valeur de tour</i>	Le silence est noté entre deux parenthèses. ((sil.)) juste après la tabulation. Les silences seront chronométrés suivant la perception. <i>(A ne pas confondre avec les pauses qui se produisent dans un tour de parole).</i>

	2- e	<i>Action à valeur de tour</i>	Description de l'action concernée entre double parenthèse.
3-Structures segmentales			
	3- a	<i>Allongement</i>	Le son allongé est noté par des « : » en respectant l'orthographe (attention : pas d'espace avant « : »). Les « : » sont répétés en fonction de la durée perçue de l'allongement.
	3- b	<i>Troncation</i>	Insertion de « / » après le son tronqué (attention : pas d'espace avant).
	3- c	<i>Relation phonie-graphie</i>	L'orthographe des mots peut être adaptée selon ses caractéristiques phoniques. A titre d'exemple : le mot français 'oui' peut être prononcé 'vouï'
	3- d	<i>Structures segmentales inaudibles</i>	Les structures segmentales inaudibles et incompréhensibles sont représentées au moyen d'une série de caractères « x ».
	3- f	<i>Expiration, soupir</i>	L'expiration est notée par ((exp.))
	3- g	<i>Élision non standard</i>	L'élision non standard est notée par une apostrophe (') Ex : je r'garde. Si l'élision non standard se produit en fin de mot, faire suivre l'apostrophe d'un espace. Ex : j' recommence et

			<i>(Cela concerne uniquement, les mots de la langue française).</i>
4- Prosodie			
	4- a	<i>Montée et chute intonative</i>	Les montées et chutes intonatives sont notées par « ↑ » et « ↓ » sans espace avant.
	4- b	<i>Accentuation</i>	Les syllabes fortement accentuées sont notées en majuscules.
5- Commentaires			Les commentaires sont notés entre doubles parenthèses « ((com:)) » après tabulation mais sans identifiant ni numéro du tour de parole. Même les aspects non verbaux tel que le rire, nous les mentionnons ainsi.

DEUXIÈME PARTIE

CHAPITRE 1:

STRUCTURE DES CONVERSATIONS

Il sera question dans ce chapitre, de mettre en évidence l'organisation de la conversation qui se déroule dans un cadre commercial.

Nous nous intéresserons dans un premier temps, aux mécanismes de circulation de la parole entre vendeur et client afin de dégager les patrons récurrents qui régissent la distribution des tours de parole dans une conversation.

Dans un deuxième temps, nous verrons comment ces deux interlocuteurs progressent dans l'interaction en enchaînant des paires adjacentes afin de construire des séquences.

I- Organisation des tours de parole

Pour étudier le phénomène de l'organisation des tours, Bange¹ se réfère au modèle proposé par Sacks, Schegloff et Jefferson (1974). Ce dispositif repose sur deux composantes: la première concerne la construction du tour, la seconde rend compte de sa distribution.

I-1- La construction interactive du tour

Le tour est avant tout une énonciation qui accomplit un acte verbal et social:

-Du point de vue social, il accomplit des actes que demande l'interaction (agrée, refuser, ratifier, remerciement, etc.)

-Du point de vue linguistique, cette énonciation a des particularités sémantiques, syntaxiques, prosodiques et notamment interactives. Étant donné que c'est avec l'enchaînement et l'agencement des tours de parole en unités interactives que se construit l'interaction. En effet, chaque tour est d'une part, impliqué par le tour qui le précède et conditionne d'autre part le tour qui le suit ; c'est-à-dire qu'il est en relation avec ce qui le précède et avec ce qui le suit.

¹BANGE P., (1992), op. cit. p. 35.

I-1-1- Le point de transition potentiel

Le tour se caractérise par des marques supra-segmentales (pauses, soupirs, allongement syllabique, respiration, etc.). Les interlocuteurs peuvent prendre la parole en saisissant ces moments de transition appelés par les analystes des conversations, le point de transition potentiel («transition relevance place »).

Pour mieux illustrer cela, nous avons pris comme exemple la séquence suivante :

34c j' peux voir yiwen g mectuêen ni:::

35v ah↓ acu n les couleurs i teb\$iv↑

36c toujours dans le marron xxx

37v oui↓

Pour analyser cette séquence, nous avons utilisé le logiciel Praat¹. Ce logiciel d'analyse de transcription en phonétique/phonologie est utilisé également en linguistique interactionnelle. Il nous permet d'identifier et noter les tours de parole à travers un fichier audio.

Il est nécessaire de rappeler que la transcription dans Praat s'effectue à la base de deux fichiers :

- a) un fichier audio (ou vidéo)
- b) un fichier transcription : textGrid

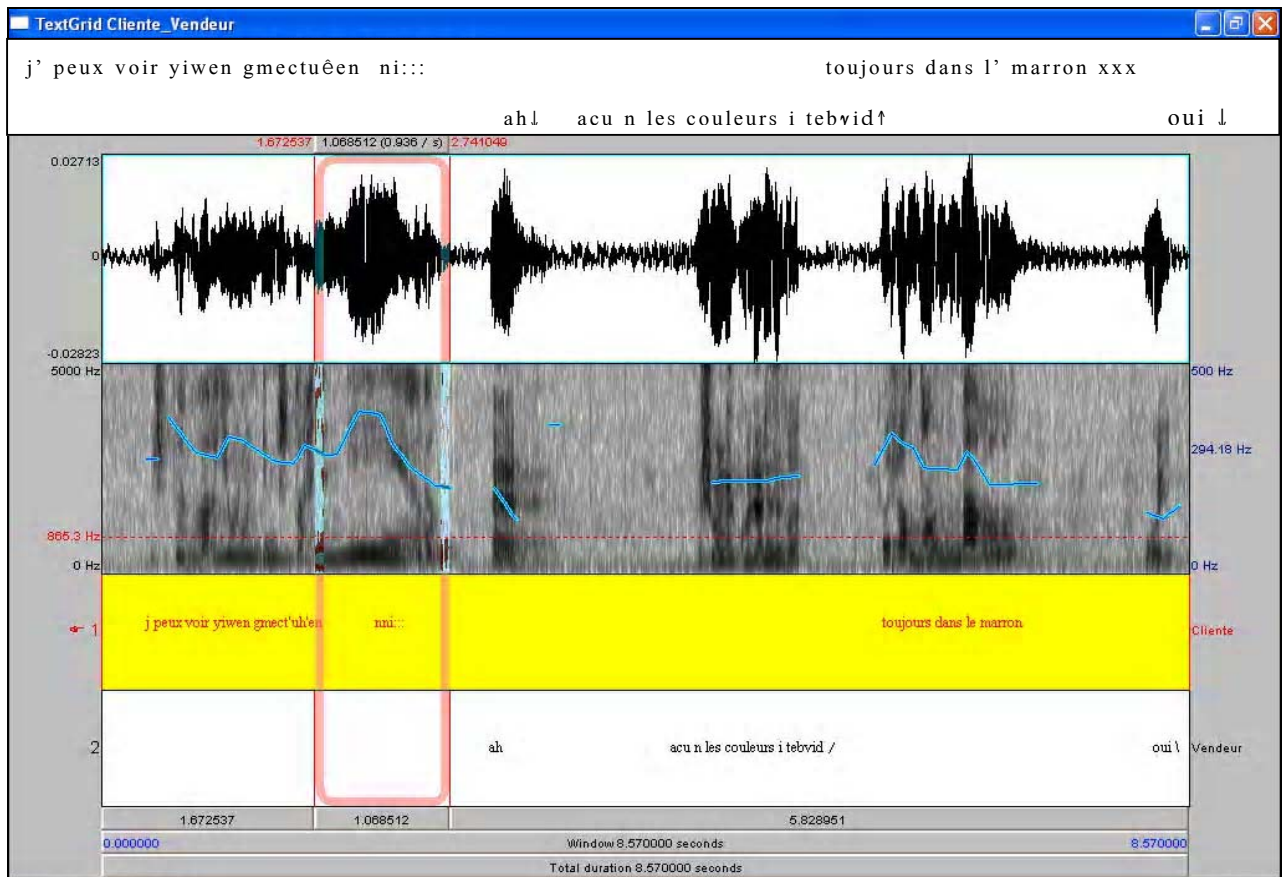
Pour créer un fichier textGrid, nous avons sélectionné le fichier son à transcrire dans la Liste des objets de la fenêtre Objects Praat.

Puis, dans le Menu dynamique, nous avons appuyé sur le bouton <Annotate>. Ensuite, cliqué sur l'option <to textgrid...>.

Pour transcrire cet extrait dans cette même fenêtre, nous avons procédé comme suit :

¹ Téléchargeable à partir du site Internet : <http://www.fon.hum.uva.nl/praat/>

Dans le champ <Tier names:>, nous avons sélectionné deux lignes pour la transcription des tours de parole réservé au vendeur et au client¹.



Le graphe n°1 : Le point de transition potentiel

Commentaires et analyse du graphe 1 :

La partie du haut du graphe montre l'amplitude et les lignes (de couleur bleue) sont les formants. Pour les deux dernières sections; la première est réservée pour la transcription des propos de la cliente alors que la seconde ligne correspond aux paroles du vendeur.

Nous avons remarqué que le tour de parole produit par la cliente est marqué par un allongement vocalique. De plus, cette séquence encadrée en rouge dans le graphe correspond à la durée de la transition (1.06s.)

¹ Nous avons transcrit ici leurs fonctions puisque nous ignorons leurs noms respectifs.

En effet, le vendeur profite de ce moment de la conversation pour introduire son tour de parole et ‘tenir la scène’ (au sens de Goffman)

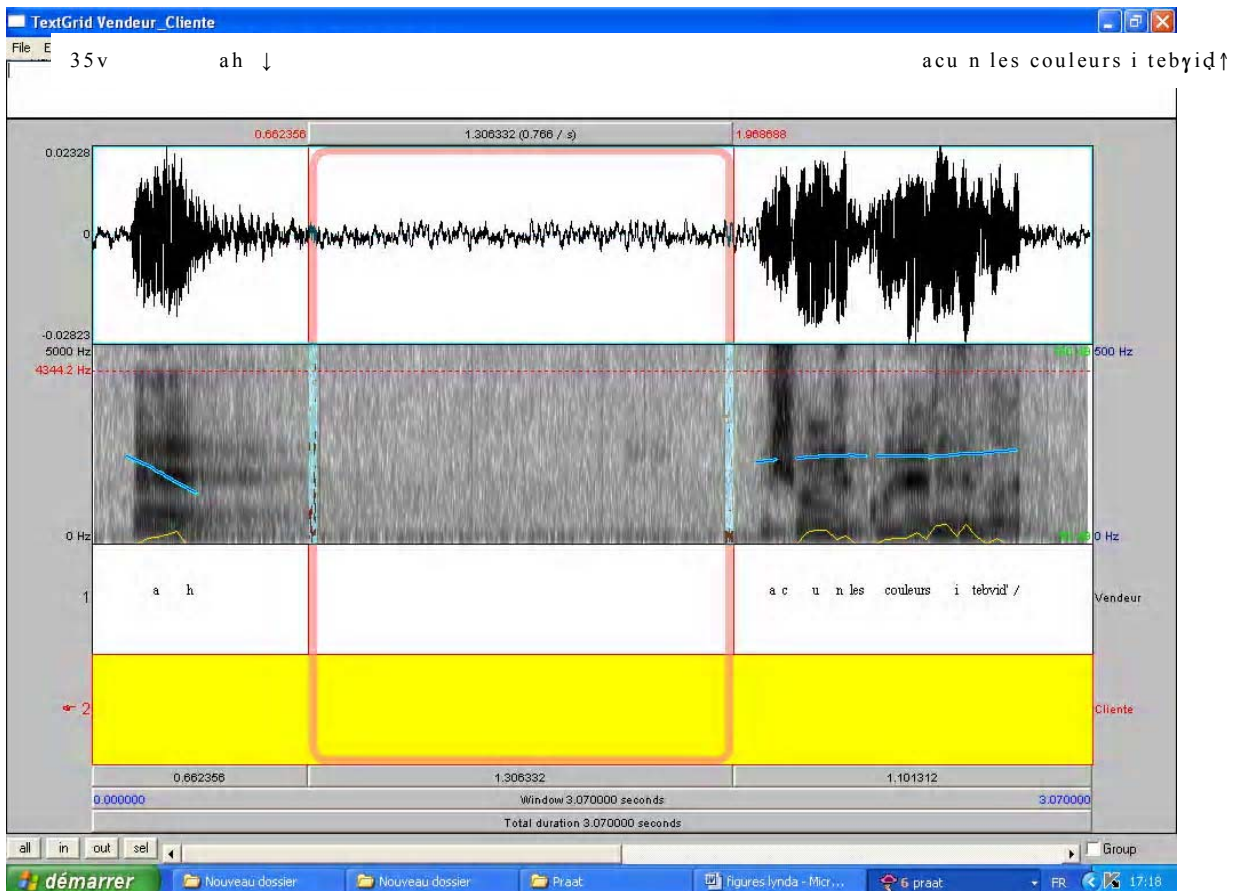
I-1-2- La segmentation d’un tour de parole

Nous avons vu précédemment que la séquence contient plusieurs tours de parole. Pareillement, le tour de parole peut être segmenté en unités interactionnelles plus petites appelées unités de construction du tour ou ‘turn constitutionnel unit’¹.

En vue de délimiter les contours intonatifs de chaque unité composant ce tour de parole, nous avons effectué une analyse prosodique. Nous avons extrait un tour de parole dans la séquence déjà étudiée plus haut :

Ex :

35 v ah↓ acu n les couleurs i tebyid↑



Le graphe n°02 : Analyse prosodique des t.c.u en Tour 35

¹ Dans la terminologie anglo-saxonne, ce terme est abrégé en tcu

Commentaires et analyse du graphe n°02 :

Le graphe n°2 montre la pause qui sépare les unités dans le tour de parole. Bien que la durée soit très brève (1.03 s.), ce phénomène prosodique a pertinemment contribué dans la segmentation du tour de parole dans la séquence étudiée.

Nous avons effectué une analyse prosodique en vue de délimiter les contours intonatifs de chaque unité composant ce tour de parole. Du point de vue syntaxique et sémantique, (ah↓) est une unité suffisante pour constituer une réponse. Mais le vendeur, en joignant une autre unité (acu n les couleurs i teb\$iv↑), donne une dimension interactive à son tour de parole. En conséquence, il projette une réponse de la cliente en tour 36.

Par ailleurs, nous pouvons recenser plusieurs points de transition potentiels dans un tour de parole. Comme le montre bien cet extrait :

Ex :

51v =yella aka complet yella **e::** ifili yesæa ki c\$wel **e: tt** am tigad- agi (..) yella
l'modèl niven↑=
52c = ah oui↑

Le tour (51) formulé par le vendeur contient trois points de transitions potentiels: une première hésitation par un « **e::** », puis une deuxième hésitation par un « **e:tt** » et enfin une pause moyenne « .. »

D'une manière générale, les phénomènes prosodiques tels que les silences, les hésitations, jouent un rôle très important dans le découpage du flux conversationnel dans la langue orale.

2- L'attribution des tours de parole.

Goffman compare le déroulement des échanges linguistiques à "la régulation de la circulation aux intersections routières qui impliquent que 'chacun passe à son tour', ou bien à la file des clients dans les lieux commerciaux où chacun est servi à son tour."¹

¹ BACHMAN, C.; LINDENFELD, J.; SIMONIN, J., op. cit., p. 142.

Pour sélectionner le locuteur suivant, les participants à une conversation recourent à un ensemble de techniques soit par l'hétéro-sélection ou l'auto-sélection.

2-1- Les règles de sélection

➤ *L1 sélectionne L2 → L2 prend la parole*

La sélection peut se faire d'une manière explicite en appelant le vendeur : (a monsieur') pour attirer son attention, ou bien en lui posant une question. Puis, juste après la fin du tour, le vendeur, qui a été sélectionné, prend la parole en offrant une réponse à la cliente.

Ex:

3c acêal i:: les chapeaux-yagi

4v deux cent cinquante (.) vingt cinq =

➤ *L1 ne sélectionne pas L2 → L2 s'auto sélectionne.*

La cliente en T 32 s'auto-sélectionne pour donner plus de précision au tour formulé par le vendeur. Ensuite, elle cède la parole au vendeur qui enchaîne son tour (33v).

Ex :

31v l' marron ↓ le marron foncé (..) sean trois couleurs normalement

32c wagi↓ wagi winna c'est tout↓

33v ah↓ llan llan d'autres couleurs parceque sei\$ di la charpente iNA(.) sei\$ aîas
deg-s xxxxx d ajdid en tout cas l'modèle-nni

2-2- Le système des tours de parole

Dans ces extraits, nous avons vu qu'à chaque fois que l'un des interlocuteurs se place en position de *locuteur potentiel*, c'est-à-dire qu'il prend la parole pour un moment de l'interaction, il cède la parole volontairement à un locuteur successeur pour devenir à son tour *locuteur actuel* pendant un autre moment de la conversation.

Nous pouvons dire que les deux interlocuteurs s'organisent eux-mêmes en prenant la parole en alternance. La règle sous-jacente ou le patron récurrent est que *chacun parle à son tour*.

3 – Dérèglage du système d’alternance

Les règles citées en haut peuvent être transgressées, ce qui provoque un dysfonctionnement dans le système d’alternance.

➤ *Si L2 s’auto sélectionne → L1 ne cède pas la parole*

La règle qui dit: une seule personne seulement qui parle («one party of time») peut être transgressée.

Ex:

15c umbæed [att-awi\$]

16v [Ni\$am] tella:: xxx

17c = oui

Dans cet exemple, les deux interlocuteurs se mettent en compétition ; chacun essaie de faire passer son tour au même temps que l’autre. En ralentissant leur débit ou en augmentant leurs intensités vocales ou bien en allongeant les syllabes (tella::). Les deux interlocuteurs interviennent concurremment, cela provoque un chevauchement de la parole. Ce chevauchement donc est volontaire.

Ex:

47v yesæa cc\$el e::[mm (..) yexlev] le noir et blanc, le marron foncé↑

48c [même le blanc yinna]

49v wagi yesæa aîas LES couleurs u yerna wagi la matière-ines acKIT ah↑ telha↑
=

Après une hésitation (e::) suivie d’une petite pause, la cliente interrompt le tour en cours. Ce point de transition qu’elle a saisi en intervenant n’est pas favorable, car le vendeur s’accroche à la parole. En conséquence, la cliente se tait et abandonne le tour qu’elle a initié. Puis, le vendeur enchaîne avec un autre tour de parole.

Dans le deuxième exemple, le chevauchement est involontaire, il se produit quand les interruptions n’ont pas eu lieu dans les points de transitions convenables. D’ailleurs, le plus souvent, les deux locuteurs répètent le fragment du tour qui a été chevauché ou obscurci. Ainsi, le problème d’alternance survenu serait vite résolu et les interlocuteurs retournent la règle citée plus haut (une seule personne qui parle).

Enfin pour ne pas prendre le risque d'être interrompu, l'interlocuteur peut réclamer, préalablement, son droit à la parole, par la formulation des expressions implicites ou explicites du genre : arOu ad kemml-a\$ awal-iw, ur iyi d-gezzem ara awal, etc.

➤ *Si L1 sélectionne L2 → L2 ne prend pas la parole*

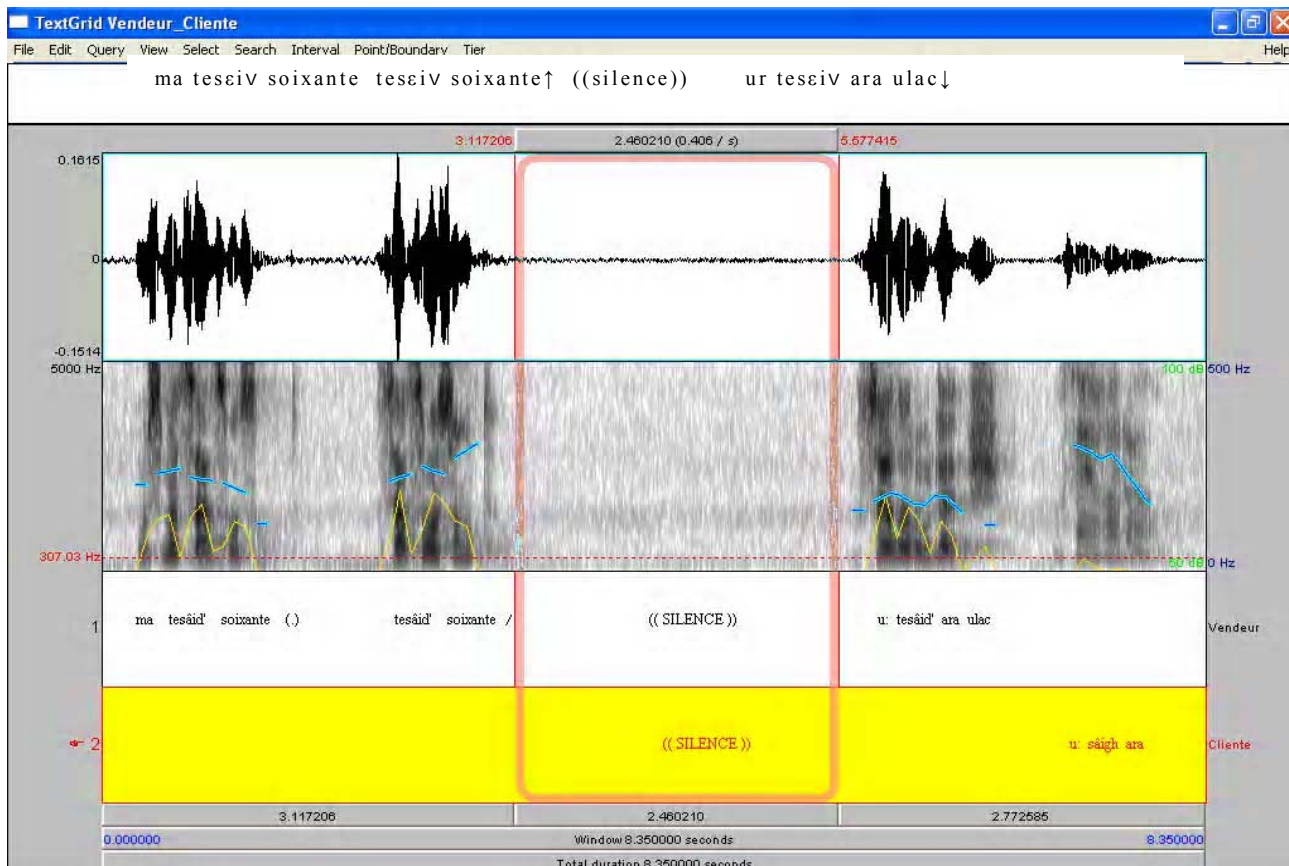
Encore une fois, la règle qui dit "une personne seulement qui parle" a été transgressée.

Ex:

22v ma tesseiv soixante, tesseiv soixante↑ ((en jetant un coups d'œil dans le porte monnaie de la cliente))

23c ((silence))

24v ur tesseiv ara ulac↓



Le graphe n°03 : Déréglage du système d'alternance ; le silence.

Commentaires et analyse du graphe n°03

Ce graphe montre un silence de 2.46s. Cette durée est trop longue pour être une simple pause que la cliente prend pour prendre le souffle.

En tour 23, la cliente ne réagit pas verbalement et cela est dû à l'absence de réaction (ou l'uptake'). Le vendeur, par conséquent, se sent obligé de prendre la parole afin d'éviter le silence prolongé qui peut lui faire perdre la face. D'ailleurs, il formule une réponse négative avec une intonation descendante (ur tesseiv ara ulac↓)

Nous déduisons que lorsque les règles n'ont pas été respectées, cela implique des négociations entre les interlocuteurs pour régler le problème du dysfonctionnement du système d'alternance d'où le recours à plusieurs expressions du genre : err-iyi-d awal (réponds-moi !), ala k-in heddre\$! (Je te parle!).

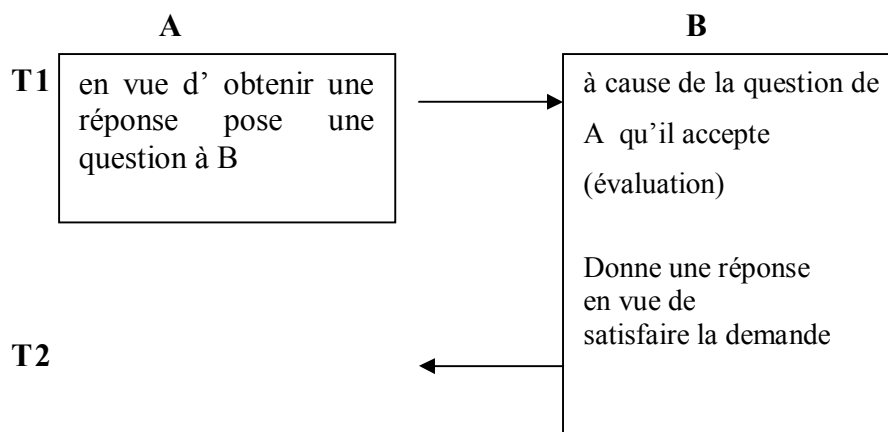
D'une manière globale, la succession des prises de parole n'obéit à aucun ordre strict : elle se négocie au fur et à mesure entre le vendeur et le client. Pour minimiser les chevauchements et les silences, il convient au locuteur en cours d'annoncer par un indice la fin de son tour de parole. Pour progresser dans l'interaction, le vendeur et son client doivent garantir le respect des contraintes organisationnelles et temporelles : '*que chacun parle à son tour*'. La règle sous-jacente consiste à éviter les silences prolongés et les chevauchements de parole.

II- L'organisation séquentielle d'une interaction commerciale :

La séquence est une série de tours de parole produits dans une conversation. Elle se caractérise par la cohérence de ses actions réalisées par les participants. Ceux-ci progressent dans l'interaction en enchaînant des paires adjacentes.

II-1- L'organisation préférentielle des paires adjacentes:

La paire adjacente est une séquence minimale. Selon Bange, une paire composée d'une question suivie d'une réponse est bien suffisante pour constituer une séquence minimale car elle permet de réaliser un but fixé par les deux participants dans une interaction. Bange¹ schématise la paire adjacente question / réponse comme suit :



En T1, l'attention de A pendant la 1^{ère} partie de la paire (FPP) serait portée sur le type d'action que B doit accomplir durant la 2^{ème} partie de la paire (SPP). Une relation de *pertinence conditionnelle* relie les deux parties composant la paire adjacente. Notons que la règle attendue est que la 2^{ème} partie de la paire (l'action réactive) soit de *type préférentiel*.

Pour mieux élucider cette organisation en paire, nous transcrivons une interaction dans sa totalité.

¹ BANGE P., (1992), op. cit. p. 47.

Cette interaction contient vingt et huit tours de parole. Elle se compose de plusieurs paires adjacentes :

-L'ouverture de l'interaction est assurée par la paire adjacente : salutation/ salutation (mselxir / mselxir). La 2^{ème} partie de la paire est de type préférentiel. D'ailleurs, elle encourage la cliente à entamer la conversation.

-Puis, des paires adjacentes sous forme du couplage (question/ réponse) se succèdent où la cliente projette son action vers l'avant, elle conditionne ainsi le vendeur et l'incite à réagir.

- En (T3), la cliente qui s'informe sur la disponibilité d'un produit sollicite un enchaînement immédiat d'une réponse. Le vendeur répond favorablement. Par conséquent, la suite préférentielle conduit la cliente à enchaîner par une question sur le prix.

- Entre (T5- T8), même si en apparence, il y a quatre tours de parole, nous ne dégageons qu'une seule paire adjacente. Le T7 (ah) n'est qu'un signal de réception, il n'initie et n'achève aucune action. Son rôle consiste à encourager l'autre à continuer. Le T8 est une suite de la 2^{ème} partie déjà déclenchée en T6.

- La cliente demande une précision en T9, l'intonation montante donne une valeur d'une question à la 1^{ère} partie de la paire, suivie par une ratification du vendeur en T10. Ici le régulateur 'emm' est plus qu'un signal de réception, car il forme un tour de parole.

-Du point de vue sémantique, pragmatique, et prosodique, une question projette un enchaînement immédiat d'une réponse. Cela n'a pas été le cas en (T12-T13) où la cliente répond à une question par une autre question. Les analystes des conversations parlent de phénomène de renversement séquentiel. Enfin, la règle attendue est que la cliente accomplisse l'action initiée par la 1^{ère} partie de la paire.

- L'échange transactionnel a pris fin en T18. Toutefois, la cliente sollicite de nouveau le vendeur pour un service. La réponse souhaitée est que la sollicitation soit satisfaite et agréée. Ce qui n'est pas le cas dans cette paire adjacente. Cet obstacle provoqué par le non- accomplissement du vendeur à l'action projetée par la cliente, oriente la conversation vers la fin.

- Le silence produit par la cliente en T24 est significatif. C'est une 2^{ème} partie de la paire qui est du type non préférentiel que la cliente ne veut pas formuler. Alors elle préfère ne pas se prononcer que de fournir une réponse négative qui va empirer la situation de gêne réciproque. Mais ce silence peut faire perdre la face au vendeur. Pour sauver sa face, il répare cela en verbalisant ce silence et il dit ce qui devrait être dit par la cliente.

Ce n'est qu'en T25 qu'elle réagit et fournit une réponse à la question qui lui est directement destinée (ur tesεiv ara ulac↓)

Ce qui est important de déduire ici, c'est qu'une suite non préférentielle risque de faire perdre la face à autrui: Elle peut même conduire à la clôture de l'échange conversationnel et donc à la rupture du lien social.

Afin d'éviter ce désenchantement, les interlocuteurs doivent éviter de formuler des actions réactives du type non préférentiel :

- éviter les réponses négatives insatisfaisantes;
- ne pas répondre par un silence;
- ne pas répondre à une question par une question (renversement séquentiel);

Ainsi, pour progresser dans l'interaction, les participants s'informent préalablement si les conditions d'accomplissement de leurs actes sont favorables en formulant des pré- séquences.

Si L1 veut inviter L2, avant de formuler son invitation, L1 doit s'assurer que L2 est disponible pour accepter cette invitation. Il produit ainsi une

paire minimale (question/ réponse) qui vise à s'assurer de la bonne réception de son invitation.

Même dans le contexte commercial, pour fuir une réponse négative qui peut porter atteinte à sa face, explicitement, la cliente en T3 s'informe de la disponibilité du produit avant de formuler directement une requête sur le prix en T5. D'une manière tacite, la cliente vise à s'assurer sur la possibilité de la réussite de la transaction commerciale. Les suites non-préférentielles risquent de faire perdre la face aux protagonistes de l'interaction et conduire la conversation à sa fin. C'est pour cela que les clients recourent à une technique en s'informant sur les conditions de l'accomplissement de leurs actes en formulant des pré-requêtes.

II-2- Organisation en séquences.

Pratiquement, toute conversation a un début et une fin. Ces bornes sont produites et négociées conjointement par les interlocuteurs.

En outre, d'autres séquences complexes se produisent dans le flux de la conversation pour régler les problèmes d'intercompréhension entre les interlocuteurs.

II-2-1-Types de séquences.

II-2-1-a La séquence d'ouverture.

Lors de l'ouverture d'une interaction, les interlocuteurs se prêtent pour rentrer dans le jeu de l'alternance. Elle se compose de plusieurs étapes rituelles :

- 1- Phase d'identification: c'est le lieu de l'ouverture du canal visuel. Dans cet exemple, l'identification s'est faite par la reconnaissance visuelle entre le vendeur et la cliente.
- 2- Echange de salutations: c'est l'endroit de la réalisation d'une tâche rituelle.

Ex:

1c mselxir

2v mselxir

Mais une autre phase peut se joindre à celle-ci dite phase d'interpellation. Elle consiste en un appel attirant l'attention du vendeur en s'adressant directement à lui (a monsieur, a jeune homme).

Ex :

1c a **monsieur**↑ acêal asachet-agi↓

2v vingt dinars

3c ((La cliente cherche la monnaie dans son sac puis elle paye)) voila/

4v = saêa [merci]

5c [merci]

Dans cet exemple, nous ne trouvons pas les deux phases citées plus haut (identification et salutation). La séquence est donc entreprise avec la phase d'interpellation. (a monsieur↑)

Encore, Schegloff (1968), parle d'un échange supplémentaire qui vient après une salutation qu'il appelle : séquence ("how are you "). Elle se manifeste uniquement dans les interactions à fort degré d'intimité entre le vendeur et le client.

Ex :

1c ame:::k↑

2v sawel\$-ak-in nnan-ak îife\$-d yiwen waerab =

Dans tout le corpus, nous avons extrait une seule séquence de "comment ça va". Mais elle a une interprétation phatique car elle n'a aucune suite qui topicalise l'état de santé du vendeur.

II-2-1-b- La séquence de clôture.

Lors de la fermeture, les interlocuteurs négocient et mettent une fin au mécanisme d'alternance après la séquence de (merci- au revoir) en T 27-T28.

Les deux interlocuteurs ne considèrent pas ce silence comme une place de transition potentielle. Schegloff et Jefferson identifient deux composantes de cette séquence:

- 1- échange de pré clôture par lequel le locuteur montre qu'il n'a plus rien à dire. Il sert donc à préparer l'échange final;
- 2- échange terminal qui réalise la suspension de l'alternance.

II-2-1-c Les séquences latérales.

Ces séquences qui relèvent de la capacité méta –linguistique se placent sur l'axe principal de l'interaction. Elles s'insèrent dans l'activité conversationnelle en cours pour régler le problème des 'accidents de paroles'¹.

Ex :

12v la couleur ttina↑

13c a:h↑

14v la couleur ttiNA↓

15c ah

16v c'est bon↑

Dans cette séquence réparatrice, la cliente signale un problème en T13. Elle incite le vendeur à répéter ou à reformuler ce qu'il vient de dire. Le vendeur répare ce trouble 'momentané' en répétant intégralement sa question.

Cette figure (ci-dessous) montre comment une séquence latérale s'insère dans la conversation.

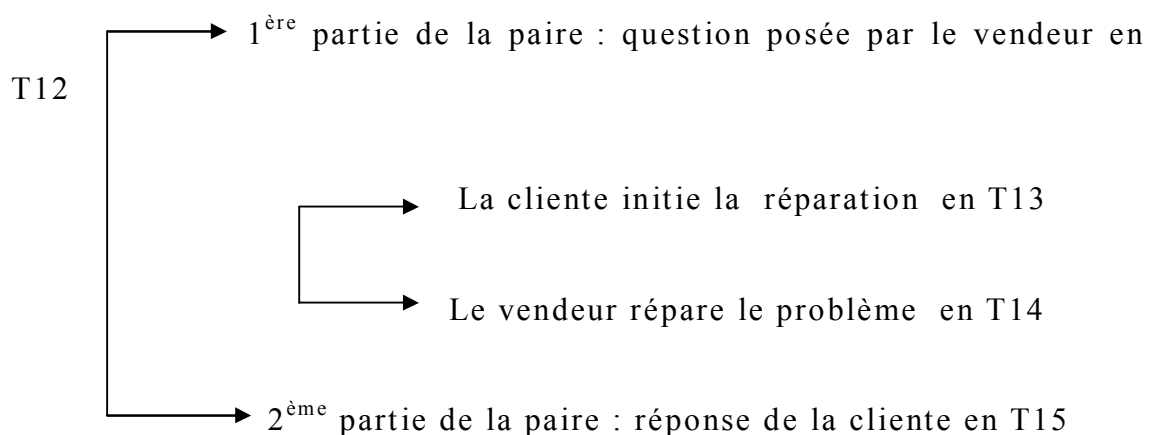


Figure 4 : structure de la séquence réparatrice entre (T12 et T15)

¹ Notion utilisée par Orecchioni, (2005), *Le discours en interaction*, Paris, Éd. Armand colin, p. 42.

**Les stratégies de réparation des 'ratés':*

Les 'ratés' brouillent le déroulement normal de la conversation. C'est pour cette raison que les interlocuteurs recourent à une stratégie de réparation. Bange¹, qui reprend Jefferson, affirme que la séquence réparatrice se compose de trois phases :

- 1- initiation de la réparation: manifestation qu'il y a un problème;
- 2- traitement : correction du problème;
- 3- feedback : ratification et retour sur la correction.

Pour mieux illustrer cela, nous citerons quelques exemples tirés du corpus :

Ex : 1

- 27v yella le blanc, le bleu foncé =
28c = le bleu foncé↑ = → initiation du problème
29v = ah pardon (.) le beige le beige foncé → hétéro-réparation
30c a:::h → ratification
31v l' marron ↓ le marron foncé (..) sean trois couleurs normalement

En T28, la cliente soulève un problème et interrompt le vendeur en mettant le point sur l'erreur commise. Celui-ci, reconnaît d'abord qu'il y a un problème 'ah' et s'excuse. Ensuite, il se corrige en T29. Avec la ratification de la cliente en T30, le vendeur a été, en quelque sorte, autorisé de continuer la séquence explicative initiée en T27.

Ex: 2

- 17v d aCI/ d ajdid l' modèle-agi a madame ah↑ → (auto- correction)
18c ah↑ → (hétéro-réparation)
19v d ajdid yesea akk les couleurs de toutes façons↑
(...) ma iεoeb-am am xedma\$ un arrangement → (Réparation et compensation)
y a pas d' problèmes.

¹BANGE P., (1992), op.cit., 55.

La réparation a été initiée par celui qui a provoqué le problème en produisant un faux départ (d acci- dajdid). Le vendeur est conscient du problème. D'ailleurs, il s'interrompt et se corrige avant que le problème ne soit signalé par la cliente. Mais celle-ci sollicite une réparation. Ce qui a poussé le vendeur à répéter encore une fois le mot mal prononcé puis développe une séquence explicative.

Par conséquent, une séquence latérale qui a pour objet de réparer un problème peut perdre un peu de sa latéralité et devient une séquence explicative à part entière. Cela nous conduit donc à parler de plusieurs types de séquences complexes.

II-2-2- Autre typologie de séquence

L'analyse conversationnelle a repris les catégories déjà existantes, celles qui relèvent de l'analyse textuelle (texte narratif, explicatif, argumentatif, etc.). Cette typologie propre à l'analyse du discours a été reprise par les analystes des conversations en intégrant certaines particularités ethno méthodologiques.

L'enjeu se situe donc au niveau de la gestion de la parole car l'un des locuteurs doit accorder plus de temps à celui qui veut raconter, expliquer, décrire ou argumenter. Comment procèdent les interlocuteurs pour gérer l'alternance des tours quand il s'agit d'une narration, d'une explication ?

Nous illustrons ici, les types de séquences qui apparaissent d'une façon manifeste dans notre corpus.

II- 2-2-a- Séquence explicative.

Comme son nom l'indique, cette séquence sert à donner une explication à un mot ou à un objet qui paraît incompris par les

interlocuteurs. Selon Gülich¹, la séquence explicative se déroule en trois phases:

- 1- La constitution de l'objet à expliquer.
- 2- Le noyau explicatif.
- 3- La ratification.

Gülich ajoute que pour donner une explication, les interlocuteurs utilisent quelques procédés explicatifs; tantôt ils donnent des définitions par synonymie, antonymie ou comparaison; tantôt ils illustrent à travers des exemples, ou bien ils recourent à des traductions ou à l'étymologie des mots.

Ex : 1

3c tesεiv **parfum** pour xxx monsieur xx↑

4v paCu↑ =

5c = **maçi déodorant** ah↑

6v PARfum↑ mm yella ah↓ atan dagi

7c Zzi ad wali\$ xxx

((com: action d'ouvrir les portes de sa vitrine))

L'intervention de la cliente contient un 'élément perturbateur'² qui est le syntagme 'parfum pour 'monsieur'. Le demandeur d'explication en T4 manifeste un problème de compréhension. Il pose une question par laquelle il incite la cliente à reformuler sa requête. Le vendeur se focalise ensuite, sur le terme 'monsieur'. A l'opposé, la cliente qui enchaîne rapidement, se focalise sur le mot 'parfum'. Sa stratégie consiste à :

→ détourner le noyau explicatif pour un objectif de protection de sa face.

→ expliquer le sens du mot 'parfum' par une *définition négative* '=maçi déodorant ah↑

¹ GÜLICH, E., op.cit., p.91.

² Appelé (« trouble source ») par Schegloff, Jefferson et Sacks.

En conséquence, le vendeur abandonne l'objet de discours sur lequel il a voulu entendre des explications. Il s'oriente dans la piste tracée par la cliente en s'intégrant au noyau explicatif imposé par celle-ci. Nous le remarquons dans la ratification puis la satisfaction de la requête : (parfum↑mm yella ah atan dagi).

Ex : 2

45v [neki/ ne]KINI sei\$ yiwet LA puce e:: ters et tout
46c ih↑
47v tesεa l' contrat et tout (.) **\$elqen-tt** (.) comme uzri\$ ara **blokin-tt**
48c ah
49v comme GUma\$ ad charji\$=
50c = ah
49v ne\$ amek akken lawan nni(.) **kksen-tt**↓ (..) lukan att-siwlev =
51c = ah =
52v = ad îifev wayev

En T47, le vendeur *recourt à la langue française* pour expliquer le mot 'ters'. Dans le même tour, il énonce le mot '\$elqentt' auquel il donne un *synonyme* 'blokin-tt' ou bien kksen-tt en T49. Celui qui explique a constitué lui-même le noyau à expliquer. Tandis que le client se contente des ratifications. (T46-T48-T50-T51).

Ex : 3

40c bac att-id RIKUpiri\$ (.) nnan-iyi-d c'est pas possible
41v xas s tmusni↓
42c ilaq-iyi MMIs ne\$ baba-s ne\$/ (..) ak-yeqqar nekkini m'att rugistri\$ **tura di lemtel** flan ben flan isem-is tufiq at rre\$ εebdenu:r ak yeqqar c'est pas possible læbd- agi yeMUT amek ara xedma\$ dina↑

Dans cet extrait le client recourt à un autre procédé pour donner des explications. Il utilise une expression (tura di lemtel), puis il donne

un exemple, dont nous ne savons pas s'il a été inventé par lui-même ou s'il ne fait que rapporter directement le discours du chef du service.

II- 2-2-b- Séquence descriptive

Généralement, ces séquences sont produites par le vendeur. C'est lui qui décrit et donne les renseignements nécessaires pour le client en décrivant, par exemple, un produit.

Ex :

- 47v yesæa **cc\$el e::**[mm (..) **yexlev**] **le noir et blanc, le marron foncé**↑
48c [même le blanc yinna]
49v wagi yesæa **aças LES couleurs** u yerna wagi la **matière-ines acKIT** ah↑
telha↑ =
50c =justement il parait **plus solide** et même le tissu/
51v =yella aka complet yella e:: ifili yesæa ki c\$wel e: tt am tigid- agi (..) yella
l'modèl niven↑ =

II- 2-2-c- Séquence argumentative.

D'après Maingueneau, "il existe des arguments d'un type particulier, terrain de choix pour l'AD: l'exemple, l'illustration, le modèle..."¹. Voici un extrait tiré de la conversation n°7 :

- 5c =aWAH mezzi (.) ur tett\$um ara tæbbuî-i::s
6v **tezriv**↑ **micki ara twaliv yiwen yekmel(.) ilaq tou::jours as ternuv une taille**
en plus fell-as =
7c =**EXActement** (..) [ulac win] meqqren↑
8v [ur d-qqar] ara da\$en e::
9c ha-t-an (.) i wihin iæelqen dihin/
10v =à railleurs-INA↑

¹ MAINGUENEAU, D. (1991), l'analyse du discours, Hachette, Paris, p. 233.

- 11c ah (.) wihin ahat as-d-yass
12v ackit da\$en l'modèle-agi (.) coutonné ar daxeI/
13c =maɛna meqqr ciî d akessar (..) ur iyi-d zziV ara wagi sgellina↓
14v ur iyi-d-tenniV [ara a madame]

Malgré les contre arguments avancés par la cliente, le vendeur en T6 incite la cliente à acheter en utilisant un type d'argument très courant: *la généralisation à partir d'un exemple*. D'ailleurs, elle a ratifié (EXActement). Mais la cliente ne se laisse pas faire, elle repose donc une autre question. De ce fait, dans les interactions à caractère commercial, des confrontations d'opinions entre l'acheteur et le vendeur pourraient avoir lieu. Chacun d'eux avance des arguments afin d'emporter cette 'bataille' "Argumenter c'est bien sûr mettre en œuvre un ensemble de stratégies et de mécanismes discursifs afin d'emporter la bataille discursive"¹ comme l'a affirmé Windisch.

II- 2-2-d- Séquence narrative.

Dans ce type de séquence, nous observons une suspension du mécanisme d'alternance pour un moment où l'un s'abstient de prendre la parole en la cédant à son interlocuteur tout en acceptant son rôle de narrateur. Comme nous pouvons le constater, la situation commerciale ne permet pas l'émergence des passages narratifs. La seule interaction qui recouvre ce type, c'est celle qui s'est déroulée entre le vendeur et son ami. (Vs. Conversation n°6)

En somme, l'organisation séquentielle joue un rôle primordial dans l'établissement des topics. Alors, dans la conversation, les participants choisissent des moments privilégiés pour intégrer un thème qu'ils souhaiteraient développer et le clorent quand ils veulent, ou le réintroduire si cela est nécessaire.

¹ WINDISCH, U. (1998), « L'argumentation politique : un phénomène social total ; pour une sociologie radicalement quotidienne », In. *Cahiers de l'ILSL*, N°11, p. 450.

CHAPITRE 2 :
ANALYSE CONVERSATIONNELLE ET
LINGUISTIQUE DU 'TOPIC'

Nous tenterons dans ce chapitre de voir comment les interactants introduisent, développent et clôturent les thèmes dans une conversation. Puis, nous verrons comment certaines marques linguistiques interviennent dans les actes de préparation du topic, de son développement et de sa clôture.

Enfin, nous aborderons l'aspect du choix du code linguistique dans la conversation. Il s'agira donc, de voir quels sont les éléments linguistiques qui interviennent dans le déclenchement du phénomène de l'alternance codique dans une interaction commerciale.

I- Procédures de production et de gestion des topics

À l'inverse de l'écrit, les topics à l'oral sont articulés de façon naturelle et non-programée. D'ailleurs, à ce sujet, Berthoud¹ parle des *objets de discours* qui se co-construisent à travers l'interaction. Elle rejoint donc le point de vue de Sacks qui parle lui aussi de 'talk aboutable' (parler à propos de quelque chose).

I- 1- Position d'introduction du topic

Pour introduire un topic, les interlocuteurs choisissent quelques sources locales préférentielles dans l'organisation séquentielle :

**Juste après les rituels d'ouverture :*

Une tentative de préemption peut se faire avant même l'achèvement de la séquence de salutation. Au moment où l'un s'accroche au rituel, l'autre entame déjà un premier topic qui peut porter sur le climat et le temps, etc. Sacks nomme ces thèmes sans risque les 'safe topics'.

**Dans la séquence de pré-clôture de l'interaction:*

Même dans la phase de clôture, les interlocuteurs saisissent ce moment de l'interaction pour revenir sur un topic négligé plus haut, ou insister sur un topic déjà abordé.

**Après la clôture d'un autre topic :*

Berthoud

Même lorsque le topic a été mené à sa fin, un autre peut être introduit et la conversation redémarre à nouveau.

Dans les interactions à caractère commercial, le vendeur et le client abordent des sujets relatifs à la vente et à l'achat. Mondada affirme que « Sacks remarque que les conversations où l'introduction du topic est explicitement marquée sont souvent des conversations qui ont de la peine à s'épanouir (1992, II, 352,567). Il y aurait donc une orientation préférentielle vers la préservation du topic et sa transformation par glissements progressifs (...)»¹. De ce fait, des sujets – outre la transaction commerciale- n'ont pas l'occasion d'être abordés d'où le recours à certaines expressions telles que:

- 'Ur tbeddil ara awal' ; « pour ne pas changer de sujet ».
- 'ur smeeriq ara' ; «ne détourne pas le sujet ».
- 'ad d-nuyal Ser wanda nzant wulli'² ; « revenant à notre sujet de discussion».

I- 2- Développement et maintien du topic

Nous avons remarqué que dans le flux de la conversation, les locuteurs s'éloignent du topic initial sans clore et sans initier un autre topic. Sacks³ (1992, II, p: 300) parle de mouvements progressifs du topic ("stepwise movements for topic") c'est-à-dire que c'est le même topic qui change et se transforme avec la collaboration des deux participants. C'est ce qui rend difficile la délimitation des topics. Donc, les topics se développent en passant de l'un à l'autre et d'une façon continue et imperceptible.

1-2-1- La continuité topicale

Elle consiste lorsque le premier locuteur amorce un thème et le second le soutient avec des marques d'accord, des reprises et des ratifications. (Exactement, ah, effectivement, etc.)

¹ MONDADA L., (1995) « La construction interactionnelle du topic », In. *Cahier de l'ILSL*, N° 7, p. 117.

² Une anecdote :

³ Cité par MONDADA L., (1995) « La construction interactionnelle du topic », In. *Cahier de l'ILSL*, N° 7, p. 117.

Ex:

- 1c eelxir↑[acêal wagi a jeune] homme↑
- 2v [eeslama↓ wiNA cent] quarante quatre milles (.) m' at-awiV ak-
m'arrunji\$
- 3c zzi kan at-wali\$↑
- 4v **ata:h** =
- 5c =aWAH mezzi (.) ur tett\$um ara tæbbuî-i::s
- 6v tezriV↑ micki ara twaliV yiwen yekmel(.) ilaq tou::jours as ternuV une taille
en plus fell-as =
- 7c =**EXActement** (..) [ulac win] meqqren↑
- 8v [ur d-qqar] ara da\$en e::
- 9c ha-t-an (.) i wihin iæelqen dihin/
- 10v =à railleurs-INA↑
- 11c **ah** (.) wihin ahat as-d-yass

La réplique positive du vendeur en T4, constitue un appui au thème initié par la cliente. Après la requête sur le produit requis, celle-ci développe le thème sur le prix et le vendeur à son tour évoque le thème de la qualité du modèle qu'elle a choisi.

1-2-2- La rupture topicale

Lorsque les interlocuteurs sont en désaccord, ils développent une ligne topicale concurrentielle qui conduit parfois à une rupture. Généralement, la rupture correspond à un changement soudain de sujet.

Ex:

- 13c =maena meqqr ciî d akessar (..) ur iyi-d zziV ara wagi sgellina↓
- 14v ur iyi-d-tenniV [ara a madame]
- 15c xxxxxxxxxxxx [aha tura dayen] aîîas i nehdaô (.) l' bébé-inu il est gros c'est
pas/
- 16v LLAH ibarek a madame↓ awit-id ad iqis ur t xeZZEN ara deg uwxam(.) ur
taggad
- 17c =aWAH iyi-t-iwwet ubeêri

18v bababa::b(..) yerna am d-rnu\$ yiwet Lêaga↑ (.)wihin micki ara yiriv
yettcelwiq e::: ne\$ amek i s-qqaren yettserriê

Nous remarquons que la cliente essaie, à plusieurs reprises, de développer des arguments opposés à ceux du vendeur. Elle dérive sur un sujet personnel (l' bébé-inu il est gros c'est pas/).

Par conséquent, le vendeur enchaîne, après un petit commentaire, avec ses propres contributions topicales et reprend le topic initial en développant une autre séquence argumentative.

En somme, le travail topical se mène conjointement par le vendeur et le client par le développement d'une ligne consensuelle ou bien d'une ligne concurrentielle qui conduit à la clôture.

I-3- La clôture

Elle se caractérise par les récapitulations qui commencent dans la phase de pré- clôture. Comme nous le verrons dans cette séquence :

25c = si non at-awi\$ m'ur d-yuss ara at beddla\$
26v ih biensû::ur (.) kulci mebruk↓ awi-d meyya u rebëin alef (.) am-00e\$ rebëa
alaf-nni awi-d kan meyya u rebëin =
27c = a:h↑ te00iv-d (.) amzu::n acu ara s-txedme\$ i rebëa alaf↑
28v = awi-d efk-iyi-tent ihi ne\$ ala↑ ((Rires))
29c a:h
30v efk-iyi-tent ihi ma yella ur tent-êwa0ev ara/
31c YAh↓
32v fki\$-am-tent ihi
33c [akka ih/]
34v [fki\$-am]-tent (..) axx deux milles d lfal (.) meyya u tmanya u tlatin im-
têesba\$
35c saêi::t (.) semmeê-a\$ \$ef DErangement yak↑

Cette séquence contient treize tours de parole. La clôture commence par la récapitulation de la cliente en T25. De plus, la ratification du vendeur en T26 suivie d'un vœu (**kulci mebruk**), marque la volonté de celui-ci à s'orienter vers la clôture. Mais en arrivant à la

dernière séquence qui marque les interactions commerciales (séquence de paiement), il se trouve que la cliente n'est pas satisfaite de l'arrangement qui lui est faite. En effet, la fin de la conversation se caractérise par le style ironique des deux interlocuteurs. D'ailleurs, entre T 26 et T 34, les interlocuteurs n'apportent rien sur le plan 'contenu' de la conversation. Enfin, l'échange définitif contient des paires adjacentes mêlées (remerciement, excuses et salutation de la fin).

Remarque: Cette phase de clôture nécessite des négociations entre les interlocuteurs. C'est à eux de décider de mettre en route un autre topic. Nous transcrivons ici un extrait où le vendeur anticipe la clôture en T16 par une marque linguistique de clôture: 'c'est bon↑'. Pareillement, la cliente enchaîne directement avec des remerciements qui marquent généralement la fin d'une conversation. Jusque là, nous pouvons dire que la conversation est close.

- 16v c'est bon↑
((com: la cliente cherche la monnaie))
- 17c axx merci =
- 18v = merci de rien
- 19c iyi-d serfev tigad-agi↑
- 20v wellah ma sei\$ désolé↓ e:: vingt vingt dinard↑ mm rou ad wali\$ ma sei\$ dix
dinard dagi (.) non désolé =
- 21c = non↑ maelic
- 22v ma tesεiv soixante (.) tesεiv soixante↑ ((en jetant un coups d'œil dans le
porte monnaie la cliente))
- 23c ((silence))
- 24v ur tesεiv ara↓ ulac↓
- 25c ur sei\$ ara
- 26v déjà nek xusent-iyi
- 27c ((elle sourit)) merci =
- 28v = merci au revoir

Malgré cela, la cliente en T19, après les remerciements demande un service. Elle suspend la phase de clôture anticipée par le vendeur en T16 et déclenche un nouveau thème (réintroduction du topic) en recommençant de nouveau la conversation. Et enfin, ils finissent en produisant un autre échange rituel. (Remerciement- salutation de la fin).

II- Le marquage du topic

Nous n'allons pas analyser ces marques du point de vue purement linguistique à la manière des linguistes de l'énonciation qui recherchent les traces de l'énonciation dans le discours. Nous verrons, plutôt, comment elles interviennent dans l'émergence et le marquage du topic.

II-1- Les marqueurs linguistiques

Pour introduire et/ou soutenir un topic, les locuteurs se réfèrent au lexique, à la syntaxe, ainsi que la prosodie.

II-1-1- Ressources lexicales

Nous citerons quelques marqueurs auxquels recourt le vendeur et le client soit pour introduire un topic ou bien le mener à sa fin :

- 'tezriV↑' "tu sais" : un signe d'intérêt, utilisé pour attirer l'attention de la part de l'interlocuteur et appelle à l'acte interactionnel.
- ihi ↑ "alors↑" : il est un récapitulatif, mais il peut fonctionner comme un ouvreure par lequel le locuteur projette un acte d'introduire un topic quelconque.
- bon↓ : un topicalisateur qui oriente la conversation vers sa fin.
- 'yak↓' "n'est ce pas" : sollicite une manifestation de la part du partenaire.

II-1-2- Ressources syntaxiques

Les interlocuteurs empruntent les moyens de la syntaxe pour introduire un topic ou bien le mettre en évidence.

D'une manière générale, " l'ordre canonique de la phrase dans la langue kabyle est : Sujet¹ +Verbe+Objet" atteste Mettouchi¹. Cependant, à l'oral, l'ordre des mots peut être modifié:

¹ Pour la langue kabyle, nous parlons de l'indice de personne.

- Les anticipations, les répétitions et les dislocations à droite ou à gauche ont des fins opératoires. Comme nous le voyons dans ces exemples :

15c ilaq s tmusni da\$en [si non/]

16v [as-ini\$] (.) s tmusni att-id yerr xef yisem-iw

Nous remarquons que la disposition des mots dans un tour de parole peut mettre en évidence un topic.

- La présence de l'anaphorique (**nni ::**) permet de réintroduire l'ancien thème.

3c =MA::elic e:: wwi\$d la carte d'identité n tem\$art-nni wwi\$ sersa-\$-tt

Ou bien :

52v CHEF d' service NAK'id yenna (..) après yenna-k muê ad zre\$ l' directeur-
nni yennak ad zre\$ l' maître d'hôtel-**nni**(.) yenna-k ad zre\$ l' directeur-**nni**
isk yezmer att-yesædi (.) u sixeddem ara zeema e:: winna yemut ne\$/=

II-1-3- Ressources syntactico-prosodiques

Les marqueurs cités plus haut sont souvent accompagnés par des moyens prosodiques (pause, hésitation, intonation montante ou descendant). La diminution du volume de la voix ainsi que la brièveté des tours marquent l'orientation des participants vers la fin de la conversation.

II-2- Marqueurs méta- linguistiques

Ce sont des formes qui définissent les différents ancrages sur le mode ou le parcours du dire comme;

- Les marques de reformulation : 'ne\$ amek akken is qaren' (comment dirais-je) ; cette expression sollicite une reformulation.
- Les marques qui servent à maintenir un topic : d'ala k-in-qqara\$' (je te dis que)

¹METTOUCHI, A. (2007) "Word order in conversational Taqbaylit Berber: Preposed and Postposed subjects", In R.Voigt(ed), "From Beyond the Mediterranean" Akten des 7. Internationalen Semitohamitistenkongresses (Berlin 13-15 September 2004), *Semitica et Semitohamitica Berolinensia*, Volume 5, Aachen: Shaker Verlag, p. 513.

- Les auto- critiques : ‘atas i nehdar’ (allez ça y est on a trop bavardé). Ici, la cliente s’autocritique par l’anticipation de ce jugement négatif. Par conséquent, elle abandonne volontairement le topic.

Dans ce contexte, le thème ne peut porter que sur la vente et l’achat, mais il arrive que les interlocuteurs se prennent en sympathie et abordent des sujets personnels. Donc, le topic est une construction collective; le vendeur et le client doivent mener ensemble sa gestion en utilisant les ressources de la langue (lexique, syntaxe et prosodie).

III- Le choix du code linguistique dans la conversation

En étudiant nos conversations enregistrées, nous avons remarqué que les vendeurs et les clients utilisent plusieurs codes linguistiques : kabyle, français et arabe dialectal. La question qui se pose : comment ces interlocuteurs procèdent-ils pour choisir le code linguistique qui convient?

Nous avons constaté que la présence de l’arabe dialectal dans notre corpus est très minime. Le kabyle et français sont les codes les plus dominants. Comme nous l’avons déjà signalé, le contexte commercial favorise le contact entre les individus. Cela sous-entend que mêmes les langues utilisées par ceux-ci sont aussi en contact. Cela engendre des pratiques langagières telles que les emprunts, les interférences, l’alternance codique, etc.

Nous tenterons de voir ci-dessous, la manière avec laquelle s’imbriquent ces codes linguistiques en s’inspirant du travail qu’a déjà réalisé Ghalia KEBBAS¹ dans le cadre de son mémoire de magister.

III-1-Les phénomènes linguistiques intervenants dans le déclenchement de l’alternance

¹KEBBAS, GH. (2002), *Alternance de langues dans une zone urbaine de Tizi-Ouzou : Arabe de Tizi-Ouzou/kabyle/Français (le cas du quartier dit « la haute ville »*, Mémoire de Magistère. Tizi-Ouzou, Université Mouloud Mammeri, Département de langue et de culture Amazighes. p. 156.

A travers les conversations, nous avons pu recenser un ensemble d'éléments qui incitent le phénomène de l'alternance codique.

III-1-1- Le verbe 'dire':

Selon Kebbas, "le verbe dire représente un des éléments linguistiques les plus importants dans le déclenchement du phénomène de l'alternance de langues. Le locuteur tente, à travers cet élément, de rapporter les propos d'une tierce personne dans la langue que celle-ci a utilisée."¹

Pour voir comment se manifeste cet élément dans les conversations à caractère commercial, nous nous sommes appuyés sur quelques exemples extraits de la conversation n°6 :

19c Awah yenna-k **imPOssible**(.) nekkini ruhe\$ ar dinna (.) lehqa\$ chef de service ar l'directeur yeNak uzmire\$ ara

Ensuite le locuteur reprend dans un autre tour:

42c ilaq-iyi MMIs ne\$ baba-s ne\$/ (..) ak-yeqqar nekkini m'att rugistri\$ tura di lemtel flan ben flan isem-is tufiq at rre\$ æbdenu:r ak yeqqar **c'est pas possible** læebd- agi yeMUT amek ara xedma\$ dina↑

Nous avons vu dans cet extrait que le client a rapporté les propos du chef du service en utilisant le verbe dire. D'abord au prétérit (yenna-k) puis, à l'aoriste intensif (ak yeqqar) dans le but d'exprimer l'insistance et l'accentuation sur ce fait.

Nous retrouvons, parfois, entre le verbe 'dire' et le discours rapporté: des expressions du genre: yenna-ak **comme quoi**: « il a dit **comme quoi...** » ou un subordonnant : yenna-d **belli**: « il a dit **que...** ».

Nous notons aussi que le segment qui a été interféré: (**imPOssible**) peut ne pas être repris intégralement (**c'est pas possible**). Mais, tout de même, le client a réalisé une interférence en français dans la phrase à structure kabyle.

¹Ibid., p. 156.

III-1-2- Les expressions idiomatiques

Même les formes d'idiotismes contribuent au glissement d'une langue vers une autre. Une expression idiomatique est définie par certains linguistes comme "toute construction qui apparaît propre à une langue donnée et qui ne possède aucun correspondant syntaxique dans une autre langue"¹. Ainsi le sens d'une expression stéréotypé est représenté par l'ensemble des éléments syntaxiques qui l'a constitue.

Nous le savons d'emblée, que le contexte commercial ne favorise pas une fréquence des expressions idiomatiques, car les interlocuteurs se concentrent sur l'échange transactionnel et non conversationnel. Mais, tout de même, nous avons discerné quelques expressions:

Ex:

19c [ihi akka] **ncallah de toutes façon** ad u\$ala\$.

Des expressions telles que: de toute façon, en tout cas, cent pour cent, etc.) sont utilisées dans le cadre quotidien. Nous remarquons aussi, un grand nombre d'idiotismes exprimant la politesse:

Ex:

16v **LLAH ibarek** a madame↓ awit-id ad iqis ur t xeZZEN ara deg uwxam(..) ur taggad

33v aêeq rebbi ar d la banque weLAH↓

Nous constatons ici que les interlocuteurs recourent à l'arabe quand il s'agit des idiotismes évoquant Dieu. Cela, afin d'assurer la sincérité du message adressé au destinataire. Nous citerons en l'occurrence: les actes de dépréciation, les injures, les serments, etc.

III-1-3- La redondance (répétition de l'alternance)

Dans une conversation, certains éléments grammaticaux pourraient opérer le glissement d'une langue vers une autre :

III-1-3-a- Les monèmes fonctionnels :

Ils sont utilisés pour relier deux propositions, l'une est principale et l'autre subordonnée. Voici quelques exemples du corpus :

¹Collectif, (1974), Dictionnaire de la linguistique, Ed. PUF, p. 250.

1) ah l' modèle-nni j' préfère↓(..) **puisque** d winna i wumi meqger e::

Proposition principale + élément fonctionnel+ Proposition principale.

Nous avons remarqué que la cliente formule la proposition principale en français, elle relie la proposition subordonnée en kabyle avec le monème fonctionnel en français (**puisque**).

2) j pense donc yiF-IT ça aire mieux les cheveux **axatar** le plus important c'est ça↓

Proposition principale + Élément fonctionnel + proposition subordonnée

Dans cet exemple, le monème fonctionnel est en kabyle (**axatar**), la proposition principale et la proposition subordonnée en français.

3) **bac** att-id RIKUpiri\$ (.) nnan-iyi-d c'est pas possible

Élément fonctionnel + proposition principale + proposition subordonnée

Dans cet exemple, le monème fonctionnel (**bac**) exprimant le but se place à l'initial de la phrase

III-1-3-b Les pronoms personnels:

L'alternance codique peut se réaliser par le biais des pronoms personnels. En fait, la redondance des pronoms sert à renforcer et à amplifier le message. Nous n'avons pas trouvé dans notre corpus, une redondance des pronoms, à titre d'exemple: **nekk je** vois que .../ **kenwi vous** dites que...Mais nous avons remarqué, tout de même, le cas du pronom possessif kabyle qui s'associe au sujet formulé en français :

15c xxxxxx [aha tura dayen] aïñas i nehdaô (.) l' bébé-inu il est gros c'est pas/

Dans cet exemple, le sujet est donc répété. La cliente commence la phrase en français (l'bébé) et l'interfère avec un pronom possessif 'inu' du kabyle, puis elle reprend en réintroduisant son sujet par le pronom 'il' qui renvoie donc au bébé.

III-1-3-c Les déictiques

Ce sont les éléments les plus répondus dans notre corpus, car la situation commerciale incite leur production et favorisent leur fréquence:

9c **ha-t-an** (.) i **wihin** iæelqen **dihin/**

- 10v = à railleurs-INA↑
- 11c ah (.) **wihin** ahat as-d-yass
- 12v ackit da\$en l'modèle-**agi** (.) coutonné ar daxel/
- 13c = maena meqquer ciî d akessar (..) ur iyi-d zziV ara **wagi** sgellina↓
- 14v ur iyi-d-tenniV [ara a madame]
- 15c xxxxxxxxxxxx [aha tura dayen] aîîas i nehdaô (.) l' bébé-inu il est gros c'est pas/
- 16v LLAH ibarek a madame↓ awit-id ad iqis ur t xeZZEN ara deg uwxam(..) ur taggad
- 17c = aWAH iyi-t-iwwet ubeêri
- 18v bababa::b(..) yerna am d-rnu\$ yiwet Lêaoa↑ (.)**wihin** micki ara yiriv yettcelwiq e::: ne\$ amek i s-qqaren yettserriê

Il convient de rappeler que les déictiques ne peuvent être significatifs qu'en situation dans laquelle ils ont été employés. En effet, selon Morsly¹, leurs rôles consistent à "impliquer davantage encore les partenaires de la communication"

III-2- Les fonctions conversationnelles de l'alternance

Gumperz dégage six fonctions de l'alternance codique: la citation, l'interjection, la réitération, la modalisation du message, personnalisation versus objectivisation, désignation de l'interlocuteur. Dans notre corpus, nous retrouvons les fonctions suivantes.

III-2-1- La citation

Par souci d'honnêteté, de sincérité et de précision, le locuteur reproduit l'énoncé tel qu'il a été initialement dit, comme l'affirme bien Gumperz : "les passages en alternance s'identifient nettement comme citation ou comme discours rapporté"².

¹Cité par KAHLOUCHE, R. (1993), « Diglossie, norme et mélange de langues : Etude de comportements linguistiques des bilingues berbère (kabylo)-français », In. *Minoration linguistique au Maghreb*, dirigé par Foued LAROUSSI, Université de Rouen SUDLA.

²GUMPERZ, J.J., (1989), op.cit., p. 73.

19c Awah yenna-k **imPOossible**(.) nekkini ruhe\$ ar dinna (.) lehqa\$ chef de service ar l'directeur yeNak **uzmire\$ ara**

40c bac att-id RIKUpiri\$ (.) nnan-iyi-d **c'est pas possible**

Le locuteur reprend les propos du chef de service : **imPOossible**, **c'est pas possible** et **uzmire\$ ara** dans deux langues différentes. Il reste à savoir dans quelles langues ces propos ont été réellement énoncés.

III-2-2- Interjection :

Ce sont des unités qui forment à elles seules des phrases et qui expriment des émotions (exclamation, cri). Ces interjections peuvent jouer le rôle de déclencheur de l'alternance des langues. Comme suit :

37v **oui**↓ am d-efk-a\$ lemri amectuê↑

7c = **EXActement** (..) [ulac win] meqqren↑

25c = **si non** at-awi\$ m'ur d-yuss ara at beddla\$

Dans ces exemples, le message principal est en kabyle et le segment alterné qui exprime l'interjection est en français.

III-2-3- Réitération

L'alternance peut avoir comme fonction la reprise des segments déjà produits dans une autre langue. Gumperz postule que "dans certain cas, ces répétitions peuvent servir à clarifier ce qu'on dit, mais souvent elles ne servent qu'à amplifier ou à faire ressortir un message"¹. Pour le besoin de clarification ou bien d'insistance sur un point dans une conversation, le vendeur et le client utilisent deux codes (ou même plus):

44c BON j' le prends mais **pas tout de suite** ah↓**ad u\$ale\$** \$er-s ilaq au moins demain ne\$/

La reprise peut être aussi entre deux tours éloignés :

12v = **avec** l'arrangement ma teaOeb-am

18v = **att-ili** l'arrangement xxxx

Le vendeur dans un tour, parle en français '**avec...**' et ensuite répète dans un autre tour '**att-ili...**' en recourant à la langue kabyle. Le fait

¹GUMPERZ, J.J., (1989), p. 77.

d'insister sur le point de l'arrangement (relatif au prix) a pour but la réussite de la transaction commerciale.

III-2-4- Modalisation du message

Au moyen de l'alternance codique, les locuteurs peuvent apporter des informations supplémentaires les concernant qui indiquent leur présence comme le pronom 'je'. Kahlouche parle de la distinction¹ dans le discours, entre les formulations « objectives » où le locuteur s'efforce de gommer sa présence en tant que source de l'énonciation et d'autres « subjectives » dans lesquelles il se manifeste par des jugements à l'égard de ses assertions."². Car "la motivation majeure de l'interférence, est la mise en relief, le soulignement des indicateurs de subjectivité, des connecteurs et d'un des constituants du message, thème et propos"³. Donc, les locuteurs se servent des éléments qui véhiculent la subjectivité au fil de la conversation. Comme le montre cet exemple:

11c = ah l' modèle-nni j' **préfère**↓(..) puisque d winna i wumi meqer e::

54c j **pense** donc yiF-IT ça aire mieux les cheveux (..) axatar le plus important
c'est ça↓

Nous signalons ici que la fonction de personnalisation versus objectivisation et désignation de l'interlocuteur de Gumperz ne trouvent pas illustration dans notre corpus. Par contre, nous avons trouvé des passages en alternance qui ont d'autres fonctions telles que :

***La persuasion:**

Pour persuader plus son client, le vendeur utilise des tournures, des adjectifs (souple et bien) et des connecteurs (mais) en langue française pour mettre en valeur son produit (c'est du semi cuire tiNA). Comme nous le voyons dans cet extrait:

3c = trois cent cinquante milles i tagi↓ ((En tenant une veste entre les mains)).

¹ Faite par Recanati (1979) et reprise par Orecchioni (1980)

² KAHLOUCHE R. (1993), p. 83.

³ Ibid.

- 4v c'est du semi cuire tiNA a monsieur/=
- 5c =ah zri\$ zri\$ (.) elle est souple et bien (.) mais mais pourquoi elle est trouée [dagi↑]
- 6v [wagi↓] a c'est PAS grave a monsieur (.) d l' cintre-agi mi tt-nœellaq

*** L'économie linguistique:**

Du fait que le kabyle manque de terminologie nécessaire, le vendeur et le client empruntent des termes à la langue française. Par exemple les termes relatifs à l'administration comme dans cet extrait:

- 19c Awah yenna-k imPOssible(.) nekkini ruhe\$ ar dinna (.) lehqa\$ **chef de service** ar l'**directeur** yeNak uzmi\$ ara
- 20v ((sifflement)) ayen aeni d l' **COMpte bancaire** ara d-yerr \$ef yisem-iw
- 21c an steqsi amek tzemrev↓ (...) wa ka/ (..) awid **la carte d'identité** (.) ines =

Certains termes peuvent être dits en kabyle mais en formulant des phrases longues ou bien en utilisant des néologismes. Sachant qu'ils ne sont pas adoptés par tous les interlocuteurs kabyles. Malgré l'effort fourni dans la création des nouveaux termes pour combler les lacunes lexicales, les interlocuteurs -par économie- préfèrent recourir à la langue française.

En guise de conclusion, nous pouvons dire que le choix d'un code linguistique dans le contexte que nous étudions ne se fait pas d'une façon aléatoire. En effet, les alternances codiques qui se produisent dans une conversation ont des fonctions conversationnelles spécifiques. Certes, les bilingues recourent à la langue française pour les besoins terminologiques et économiques. Mais, dans le contexte commercial, la redondance des alternances dans deux codes linguistiques différents a pour fonction principale: mieux convaincre autrui.

CHAPITRE 3:
DIMENSION INTERPERSONNELLE ET
POLITESSE LINGUISTIQUE

Dans cette dernière étape de notre travail, nous nous intéresserons à l'aspect relationnel de la conversation.

Au début, nous verrons comment se construit la relation entre le vendeur et le client. Puis, nous étudierons le fonctionnement des termes de politesse dans le contexte commercial. Et enfin, nous prospecterons les procédures et les stratégies mises en œuvre par le vendeur et le client pour que chacun sauve sa face et n'offense pas celle d'autrui.

I- Construction de la relation interpersonnelle

Dans certaines situations (la classe, le tribunal), nous pouvons juger à première vue que la relation est verticale ou hiérarchique. Contrairement au contexte commercial où la dimension relationnelle apparaît sur deux axes principaux: l'axe "horizontal" et l'axe "vertical".

En ce qui concerne la relation que nous analysons dans notre étude, "les participants à l'échange communicatif construisent entre eux, un certain type de relation (de distance ou de proximité, de hiérarchie ou d'égalité, de conflit ou de connivence), qui ne cessent d'évoluer au cours de l'interaction... "¹

1- Relation horizontale

Elle s'oriente vers la familiarité et l'intimité entre le vendeur et le client et correspond au rapport de distance ou de proximité qui s'instaure entre eux. Orecchionni ² a inventorié quelques types de relationnelles horizontales que nous citerons ci-dessous :

1-1- Les termes d'adresse

Ce relationnelle est très important dans la mesure où il peut rapprocher et marquer des distances selon les contextes. L'emploi réciproque de ces appellatifs marque le rapport égalitaire entre le vendeur et le client. Pratiquement, tous les termes d'adresse de notre corpus sont valorisants pour la face des protagonistes.

¹ KERBRAT-ORECCHIONNI C., (2001), *Les actes de langage dans le discours*, Éd. Nathan, Paris. p.68.

² KERBRAT-ORECCHIONNI (1996), *La conversation*, Mémo, Éd. Seuil, Paris, pp. 42-43.

Certaines stratégies appellatives appellent à l'intimité et minimisent la distance. Pour donner un caractère familial à la relation, le client et le vendeur, en particulier, utilisent les termes de parenté tels que; 'a yemma', 'a weltma', 'a gma'. Ainsi, pour afficher une relation amicale, les jeunes recourent à des appellatifs tels que: ('a mon ami, a yahbib, etc.) même si les deux participants ne se connaissent guère. Inversement, dans le cas d'une relation détendue et familière, les interlocuteurs se permettent une troncation du prénom. (Wa ka↑ au lieu de wa karim). De plus, ils peuvent employer des termes d'adresse dévalorisants mais qui ne font pas perdre la face à autrui.

1-2- Les sujets abordés

Quand les participants ne se connaissent pas, les sujets se limitent à la transaction. Par exemple, la cliente qui a voulu développer un sujet personnel (sur son bébé), le client remet la discussion 'sur les rails'.

Pour les habitués, le développement d'un récit personnel et d'un discours intime est permis dans ce type d'interaction.

1-3- La langue: niveau de langue

Les interlocuteurs utilisent un style familier, une langue non soutenue, ainsi qu'une prononciation non soignée. En plus de ces marqueurs verbaux, nous trouverons des marqueurs para-verbaux: l'intensité articulatoire et le timbre de la voix. A titre d'exemple, le chuchotement est une caractéristique d'une relation intime. Il y a enfin, des marqueurs non- verbaux tels que: les données proximiques, les gestes, la posture, l'orientation du corps et les mimiques.

2- Relation verticale hiérarchique

La place qu'un locuteur occupe sur l'axe vertical de la relation interpersonnelle dépend de son statut social, de son identité professionnelle et de son rôle dans l'interaction. Dans le contexte commercial, les rôles sont complémentaires. Donc le vendeur et l'acheteur doivent se traiter d'égal à égal. Cependant, des inégalités

peuvent se constituer au cours de la conversation quand l'un essaie de se placer en position 'haute'.

Comme dans la relation horizontale, les partenaires s'appuient sur quelques relationnèmes verticaux (les taxèmes). Il y a des marqueurs non-verbaux relatifs à l'organisation de l'espace et l'emplacement de ceux-ci dans un site ainsi que les marqueurs para-verbaux comme l'intensité vocale et le ton de la voix. Nous ne nous concentrerons ici que sur les marqueurs verbaux.

2-1- Les termes d'adresse

Contrairement aux précédents, quelques termes d'adresse employés dans le contexte commercial marquent le respect et la distance sociale. Nous avons dénombré des appellatifs qui marquent le respect à l'égard d'un interlocuteur inconnu tels que: A madame, mademoiselle, monsieur, etc.

2-2- Nature des actes de langage produits

Cette relation de dominance est relative à la nature des actes de langages produits. De toute évidence, un locuteur se place en position 'basse' si celui-ci subit des actes menaçants pour sa face (ordre, requête non adoucie, critique, reproche) ou bien il produit lui même des actes dévalorisant sa face (autocritique, excuse).

2-3- L'organisation structurale de l'interaction

Produire le plus grand nombre d'initiatives, être responsable des ouvertures et avoir le privilège d'avoir le mot de la fin est un indice de position 'haute'. Ces taxèmes permettent au locuteur de diriger les échanges et de dominer la conversation. Comme le note Kerbrat-Orecchionni¹, "en situation scolaire, ou dans les consultations médicales, les interventions initiatives (comme du reste les interventions évaluatives) sont quasiment le monopole du maître et du médecin,

¹ KERBRAT-ORECCHIONNI (1996), op. cit., p. 47.

l'élève et le malade étant, quant à eux, confinés dans une attitude essentiellement réactive".

Dans la situation commerciale, la relation n'est pas définie au préalable. Mais le plus souvent, c'est le client qui produit le plus d'actions réactives. (Question sur la disponibilité du produit, sur son prix, sur ses détails: couleur, matière, etc). Certes, le vendeur produit des actions réactives et évaluatives mais, lui aussi peut prendre l'initiative de produire des actes de parole : proposer des produits, demander (la monnaie), etc.

2-4- L'organisation des tours de parole

Du point de vue de la quantité des tours de parole, celui qui parle le plus et très longtemps domine la conversation. Du point de vue de la qualité, celui qui interrompt et coupe la parole à autrui, franchi le territoire de celui-ci et blesse sa face. Donc, ce phénomène d'interruption fonctionne comme un taxème de position 'haute'. Enfin, des conflits peuvent surgir et bouleverser le déroulement ordinaire et consensuel de l'interaction. Les interlocuteurs recourent à des négociations qui portent sur l'identité des participants et leurs relations.

II- Fonctionnement de la politesse dans l'interaction commerciale

1- Les rituels

Les participants sont obligés de manifester un intérêt rituel quand ils se rassemblent et quand ils se séparent. (Pendant la phase d'ouverture et de clôture.)

1-1- les rituels d'ouverture

1-1-1- Les salutations

Du point de vue pragmatique, la salutation est un échange symétrique, c'est-à-dire que le locuteur répond à une salutation par une autre salutation. Toutefois, les réalisations lexicales peuvent être différentes selon le contexte (le lieu, le moment de la journée, l'âge et le sexe de la personne à qui la salutation a été destinée).

Du point de vue rituel, l'acte de saluer permet d'établir un premier contact entre le client et le commerçant. Goffman compare la salutation à une petite cérémonie. Elle est un échange confirmatif où le premier locuteur manifeste au second une certaine reconnaissance, en retour, il obtient une confirmation. La question qui se pose, qui doit saluer en premier ?

La salutation dépend du statut des participants et leur position. En principe, c'est celui qui occupe une position 'basse' qui salue en premier : l'employé doit saluer son employeur, l'élève doit saluer son professeur, etc.

Néanmoins, dans l'interaction commerciale, rien ne détermine préalablement, qui du vendeur ou du client occupe la place 'haute'. Car la situation implique deux rôles complémentaires: celui du vendeur qui doit fournir le bien requis et celui du client qui doit payer le service rendu.

L'initiative de saluer revient majoritairement aux clients. Cela s'explique par leur intrusion dans un territoire physique qui ne leur appartient pas. Parfois, les participants s'engagent concurremment ce qui provoque un chevauchement de salutations. Cette phase rituelle se mêle imperceptiblement avec la phase transactionnelle, comme dans l'ouverture suivante :

Ex :

1c ælxir↑[acéal wagi a jeune] homme↑

2v [æslama↓ wiNA cent] quarante quatre milles (.) m' at-awiv ak-
m'arrunji\$

Juste après la salutation, la cliente formule une première requête sur le prix. Puis le commerçant avant de satisfaire la demande ne y manque pas de répondre au salut. La salutation est donc 'obligatoire' et il est préférable de personnaliser son salut.

La forme du salut est relative au degré d'intimité qui unit les participants. Dans le cas où les participants ne se connaissent pas, ils accompagnent leurs salutations par des termes d'adresse marquant la distance : a monsieur, a madame, a mademoiselle, etc. Dans le cas contraire, les salutations comportent des indicateurs de proximité (serrements des poignets de mains, échange de bises, etc.)

Quelques procédés peuvent remplacer les salutations :

- Un échange de regard, un penchement de la tête du haut en bas, un sourire parfois est suffisant pour assurer l'ouverture.

- Les termes d'adresse attirant l'attention : (a jeune homme ↑)

- Les ouvreurs tels que;

* **'oui↑'** avec une intonation montante à valeur d'une question 'que désirez-vous'.

* **'ame ::k'** qui est très fréquent dans les ouvertures d'interaction qui unit deux participants à un degré d'intimité considérable.

Ex:

1c **ame::k↑**

2v sawel\$-ak-in nnan-ak îife\$-d yiwen waerab =

3c =MA::elic e:: wwi\$-d la carte d'identité n tem\$art-nni wwi\$ sersa-\$-tt

Ce terme '**amek**' peut fonctionner comme un ouvreur de la séquence transactionnelle ou bien comme une salutation auquel l'interlocuteur répond. Soit par un: 'Ça va ' suivie d'une séquence sur la santé ou bien 'aqla\$' qui, sur le plan du contenu, ne donne aucune valeur informationnelle.

En effet, les rituels de salutations font partie des règles de politesse. Répondre à un bonjour est une marque d'éducation. Ce véritable rituel obéit donc à des règles symboliques. D'ailleurs, la littérature orale nous montre cela à travers les proverbes et les expressions tels que : Win d-yenna-n eelxir yaff-it. Contrairement à: 'awer d-ixir fell-ak'.

1-2- Les rituels de clôture

Cette phase est plus étendue que la précédente car elle est amplifiée par des actes flatteurs qui valorisent la face d'autrui. Pourquoi ? Parce que les interlocuteurs se séparent et font attention au lien social qui s'est tissé pendant la rencontre.

Ex:

57v ah am winna (.) Dé- asma d-désidiv **ncallah am xedma\$ un arrangement** ok↑

Y a pas de problèmes =

58c =da::cord **NCAllah**

59v ok↑

60c d'accord↓ **merci bien**↑

61v **saêa:: salut**↑

62c **saêi:t**↓

63v **merci**↑

Cette séquence contient plusieurs actes amalgamés: (remerciements, vœux, promesses, salutation). Toutefois, il y a des interactions où l'on trouve l'un de ces actes, et dans d'autres, nous n'en trouvons aucun. A travers l'analyse, nous avons trouvé les actes suivants:

1-2-1- Les remerciements

Les remerciements sont des actes anti-menaçants pour la face d'autrui. Cet acte fait suite à une action bénéfique pour celui qui remercie. Kerbrat-Orecchionni¹ le formule explicitement:

- pour le client : 'merci de m'avoir fourni le bien requis'

- pour le vendeur : 'merci de nous avoir préféré aux concurrents et revenez nous voir bientôt'. Le remerciement donc se produit mutuellement entre le vendeur et le client dans ce type que nous étudions.

¹KERBRAT-ORECCHIONNI C., (2001), « Je voudrais un p'tit bifteck': la politesse à la française en site commercial », In. *les carnets du Cediscor 7*, presse de la Sorbonne Nouvelle, p. 109.

Généralement, les remerciements se localisent à la fin pour exprimer l'issue heureuse de la transaction ou bien au cours de l'interaction lorsque le client remercie pour un service ou une faveur.

Ex :

7c j' peux:: voir yiwen↑

8v BIENsur↓

9c **merci**

Même dans le cas où l'échange transactionnel a échoué, la séquence de remerciement n'est pas omise. Nous avons aussi relevé des cas où l'échange constituant la séquence des remerciements est tronqué. Car après une longue négociation sur le prix, il sort que la transaction n'a pas été bénéfique pour le vendeur.

Ex :

19v xxx awi-tt deux cent trente

20c a::hwah ttu ttu(.) att-awi\$ deux cent↑ zri\$ normalement c'est moins↓

21v awah beZAF deux cent a monsieur↓

22c ah↑ merchandise iqqersen↓ (.) dayen c'est bo:n **saêa**↓

((com:le client s'apprête à sortir, il arrive jusqu'au seuil de la porte))

23v awi-tt deux cent dayen

24c ok ↓ (.) axx-tent-in deux cent (.) **sahit** au plaisir↑

A l'inverse de l'exemple précédent, le remerciement est intensifié :

35c **saêi::t** (.) **semmeê**-a\$ \$ef DErangement yak↑

36v [**ulac u\$ilif**]

37c [**aKA au re]voir**

La cliente considère que son remerciement – même s'il est prolongé- est un acte insuffisant gratifiant envers la face du vendeur. Elle enchaîne avec une offre d'excuse acceptée par le vendeur, suivie d'une salutation de clôture 'au revoir'.

1-2-2- Les projets

Dans les clôtures, nous trouvons aussi "les projets qui concernent l'avenir commun des participants, par la prévision d'une prochaine rencontre, ils projettent la relation dans l'après- conversation et constitue donc une forme de maintenance anticipée"¹ :

17c axx merci =

18v = merci de rien

19c iyi-d serfev tigid-agi↑

20v wellah ma sei\$ désolé↓ e:: vingt vingt dinard↑ mm rou ad wali\$ ma sei\$ dix
dinard dagi (.) non désolé =

21c = non↑ maelic

22v ma tseiv soixante (.) tseiv soixante↑ ((en jetant un coups d'œil dans le
porte monnaie la cliente))

23c ((silence))

24v ur tseiv ara↓ ulac↓

25c ur sei\$ ara

26v déjà nek xusent-iyi

Les projets peuvent se confondre avec les souhaits en employant des formules religieuses :

- 'ma yeb\$a Rebbi', 'ncallah' : « Si Dieu le veut bien».

- 'ad d-yefk Rebbi lehna : « Que Dieu nous donne la paix».

Nous remarquons que les formules de ce genre sont fréquentes. En prévoyant une autre rencontre ou en se donnant un rendez-vous, les participants ne sont pas obligés de y tenir la promesse. Donc c'est une 'façon de parler' par laquelle les interlocuteurs évitent de perdre la face ou de la faire perdre à l'autre.

1-2-3- Les salutations finales et les formules relatives aux voeux:

Les participants produisent des formules marquant la fin: 'bonne journée', 'bon week-end'. Ainsi, ils expriment des voeux, des souhaits:

¹ TRAVERSO V. (1999), op.cit. p 84

-'qqim di lehna': «restez en paix».

-'Rebbi ad-iëin' ou 'llah iëawen-k' : «bon courage! ».

Toutes ces composantes que nous avons vues peuvent s'amalgamer et il n'y a aucune règle qui gère leur classification et leur organisation.

2-Réalisation de la requête.

Nous pouvons même dire que c'est l'acte central majoritairement attesté dans les interactions commerciales. Les acteurs utilisent deux façons pour formuler la requête: directe et indirecte.

2-1- La formulation directe :

Dans notre corpus, la formulation explicite est moins attestée. A l'exception de cet exemple où le client joue le rôle de l'expert et donne un caractère dissymétrique à l'interaction. Les actes de requête formulés par le client sont des actes directs et menaçants pour la face du vendeur.

7c efk-iyi-d tayeV=

8v = maçi am l' modèle-nni

9c i::h↓ awi-d ad wali\$ (.) axaïar tagi e::: d ajdid amqerssu

((com: le vendeur cherche dans l'arrière boutique))

10v ha-tt-ah tela aKA da\$en↑

11c awa::h maçi kif kif-itent (.) tagi d le skaï a gma (..) ah NON tagi d / ttu ttu

(.)

[axx-tt-in dayen]

Dans la langue kabyle, ce 'donnez-moi' (efk-iyi-d) est une tournure brutale. Une requête formulée d'une façon directe, doit donc être accompagnée par :

- des adoucisseurs non verbaux (le sourire).

- des adoucisseurs para- verbaux (en jouant sur la prosodie).

- des adoucisseurs verbaux qui accompagnent cette forme impérative, comme les expressions du genre :

* 'Yerêem wald-ik': «que tes parents soient bénis».

*'laenaya-k': « s'il te plait »

* 'ma ulac aghilif : « si cela ne vous dérange pas ».

2-4- La formulation indirecte

Du fait que la requête fait partie des actes menaçants (F.T.As) pour la face d'autrui, les interlocuteurs recourent à la formulation implicite pour atténuer la gravité de cet acte. Cette procédure relève d'un souci de politesse" la motivation principale- sinon la seule- qui conduit à employer ces formes indirectes est la politesse" comme l'a confirmé Searle¹

Dans notre corpus, l'acte de requête s'exprime dans la grande majorité des cas d'une façon indirecte. Soit

- sous forme d'une assertion: ad awi\$.... «je prends» , 'b\$.i\$....«je veux »
- sous forme d'une question: (teseiiv le soir ay aħbib↑) ou une interrogation à la forme négative (ur tesseiv ara une glace↑). C'est la forme canonique que prend la requête dans notre corpus, elle vise à s'assurer de la possibilité de la réussite de la transaction. Cette formulation indirecte, permet d'atténuer la gravité de l'acte menaçant dans la requête.

3- Procédures de protection de la face

La politesse négative se réalise essentiellement par le biais de la formulation indirecte. Kerbrat-Orecchionni qui s'inspire elle-même de Goffman et du modèle brown- levincien distingue deux types de procédés par lesquels les participants font un travail de figuration 'face work':

3-1- Les procédés substitutifs de figuration

Les participants font appel au savoir commun et au code qu'ils partagent. Du fait qu'ils appartiennent à la même société et à la même culture, ils recourent à des procédés qui ont pour fonction de remplacer l'acte menaçant par un acte plus 'soft' et plus doux tels que:

3-1-1- Les proverbes et les expressions imagées:

Dans cet extrait qui suit, le client pour ne pas mettre la face du vendeur en danger, il dévalorise le produit d'une manière indirecte en utilisant un proverbe.

¹ SEARLE, J.R. (1982), *Sens et expression. Etudes de théorie des actes du langage*, Éd. de Minuit, Paris, p. 90.

Ex :

7c efk-iyi-d tayev=

8v =maçi am l' modèle-nni

9c i::h↓ awi-d ad wali\$ (.) axaŕar tagi e::: **d ajdid amqerssu**

3-1-2- La litote

Les interlocuteurs utilisent cet euphémisme pour dire ce qu'ils veulent laisser entendre. Comme le fait le vendeur dans cet extrait :

19c tezriv↓ tte/ emm/ at-nawi\$ i sin (..) win i s-d-izgan at- jemèa\$↓ wayev ak t-
id rre\$=

20v =aWAh a madame(.) iyi t-KUNdaniv \$ure-m (...) yezmer ad yenz↑

21c =emm d SAê↓ ad awi\$ wis sin-agi ihi (..) ncaLAH as-d yass daya

La réponse du vendeur en T20 remplace un refus catégorique adouci. D'ailleurs, la cliente ratifie en T21 en se montrant indulgente et compréhensive.

3-1-3- L'ironie

Kerbrat-Orecchioni affirme que " l'ironie consiste à remplacer une expression dévalorisante (correspondant à l'intention réelle du locuteur) par son contraire, ce qui donne à l'énoncé les apparences d'une louange"¹. Dans le passage suivant, l'ironie traverse tout les tours de parole.

Ex:

26v ih biensû::ur (..) kulci mebruk↓ awi-d meyya u rebèin alef (.) am-00e\$ rebea
alaf-nni awi-d kan meyya u rebèin =

27c =**a:h↑ te00iv-d** (.) **amzu::n** acu ara s-txedme\$ i rebea alaf↑

28v =awi-d efk-iyi-tent ihi ne\$ ala↑ ((Rires))

29c ((asp.)) a:h

30v **efk-iyi-tent ihi ma yella ur tent-êwaoev ara↑**

31c **YAh↓**

¹ ORECCHIONI C. (1992), op.cit., Tome II, p. 215.

32v **fki\$-am-tent ihi**

33c [akka ih↑]

Dans notre corpus, la cliente emploie des termes à connotation péjorative(ah teooid-d, amzu::n, yyah↓,akka ih↑) .Le vendeur, quant à lui, emploie la plaisanterie:

Ex:

30v **efk-iyi-tent ihi ma yella ur tent-êwaoev ara↑**

tu me les donnes alors si tu n'en as pas besoin

31c **YAh↓**

Ah bon↓

32v **fki\$-am-tent ihi**

Je te les donne alors

33c [akka ih↑]

C'est ça↓

3-1-4- La négation

Les interlocuteurs recourent à la négation qui accompagne généralement la phrase interrogative pour diminuer la brutalité qui caractérise l'acte de requête.

Voici quelques extraits tirés de notre corpus (librairie-papeterie):

1)

13c **ur tesεiv ara** une glace↑ (..) [ulac↓]

14v [bien]SUR ha-tt-an dagi en face(.) direct↓

2)

20c c'est le seul modèle i wumi meqquer e::

21v emm **êaca** wagi meqquer akk (..) nesea imectaê imectaê xef \$ef [wigi]

3)

19c iyi-d serfev tigad-agi↑

20v **wellah ma** sei\$ désolé↓ e:: vingt vingt dinard↑ mm rOu ad wali\$ ma sei\$ dix dinard dagi (.) non désolé =

4)

1c tesεiv le soir ay aēbib↑

2v le soir↓ wali kan din↑

4c ((il se tourne pour voir dans le présentoir)).

5v **yekfa-yi**

Nous avons remarqué qu'il y a différentes manières d'exprimer la négation. Soit sous la forme de :

- 'ur ...ara'

- serment + ma sei\$(yexleq, yella)

- haca,siwa, ala

- yekfa-yi.

- 'ulac'.

Dans le contexte commercial, le terme 'ulac'¹ a une connotation négative. En conséquence, il serait plus poli de dire que les locuteurs disent : 'd lxir kan'.

3-1-5- Les stratégies de l'anonymat

Quand il s'agit d'un acte de parole menaçant, les interlocuteurs utilisent des techniques qui leur permettent d'effacer la responsabilité tels que:

* *Le passif;*

Il se forme à travers les verbes auxquels nous rajoutons les préfixes:ttu, ttwa, tw, mm.

* *Le conditionnel;*

Les interlocuteurs emploient le terme 'lukan' ("si") qui donne une valeur d'un souhait ou bien: 'ma'("si"). Comme dans cet exemple:

- m' at-awiv ak- m'arrunji\$: « si tu le prends je t'arrangerai ».

* *Les pronoms personnels;*

¹ Sur l'origine de ce terme voir l'article de KAHLOUCHE R. , Le présentatif négatif *ulac* " il n'y a pas" est-il de souche berbère ou un emprunt à l'arabe? , In. *Etudes berbères et chamito-sémitiques*, Mélanges offerts à KARL-G. PRASSE, n°???. Edition PEETERS, Paris-louvain, 2000.

Dans le contexte commercial, nous avons constaté quelques tours de parole où certains pronoms personnels libres (autonomes) du kabyle ont été employés autrement pour désigner une autre valeur:

a) *Le 'tu' désigné par 'vous':*

Ex : les brosses à dents *tesεam*↓

Bien qu'elle s'adresse à une seule personne, la cliente désigne le vendeur par la deuxième personne du pluriel "vous": ("*tesεiv*" au lieu de "*tesεam* ")

b) *Le 'tu' a été désigné par 'il':*

Ex: Muqel kan *ak-* yeqqar maççi d nek'

Le locuteur pour ne pas blâmer face-à-face son interlocuteur, produit un monologue intérieur destiné volontairement à son antagoniste. Même en sa présence, il fait appel à un locuteur 'fictif'.

c) *Le 'je' désigné par 'nous':*

Ex: aha tura dayen atas i *nehdar*

La cliente ne veut pas assumer toute seule l'acte de bavardage, elle inclut le vendeur dans cette action. (Atas i *nehdar* au lieu de atas i *hedre*\$).

Remarque:

Dans la langue française et même l'arabe, le pronom personnel 'vous' peut remplacer le 'tu' quand le locuteur veut exprimer la politesse. Mais, en ce qui concerne la langue kabyle, l'un ne peut s'employer à la place de l'autre. Jusqu'à nos jours, il n'y a pas d'études approfondies sur la valeur des pronoms personnels dans leurs contextes d'utilisation.

3-2- les procédés additifs de figuration

Ces procédés accompagnent la requête pour l'adoucir. Goffman¹ parle de figuration par réparation quand le FTA n'a pas pu être évité, les acteurs utilisent des FFA pour adoucir et minimiser l'offense:

¹ GOFFMAN, E. (1974), op.cit., p. 21.

- l'ordre para- verbal : l'adoucissement se centre sur les composantes de la vocalité (intensité vocale faible, l'intonation à caractère descendant de la courbe mélodique, ton de la voix).

- l'ordre verbal : le code de politesse exige des réparations; il faut adoucir les actes menaçants déjà commis selon leur degré de gravité.

3-2-1- Les modalisateurs

La modalisation dans notre corpus se manifeste dans l'utilisation des verbes comme : vouloir, pouvoir:(je peux:: var yiwen↑)."Les importuns cherchent à obtenir la permission d'accomplir une violation sans la spécifier à l'avance" comme le dit Goffman¹. Elle peut se réaliser :

- au moyen d'expressions verbales ou adverbiales : je pense, icebbay-id Rebbi, yezmer léal, etc.

- au moyen des reformulations : (oui zri\$ oui pour un enfant c'est/ tout est rien (..) mais atah wehme\$ amek↑)

- avec l'emploi des marqueurs d'approximation et des marqueurs d'hésitation tels que: les modalisateurs de doute qui ont des vertus adoucissantes: ahat ; « peut être » et les modalisateurs de certitude : exactement, justement, etc.

3-2-2- Les minimisateurs

Ils ont pour fonction la minimisation de l'imposition de l'acte menaçant :

13c ah↓ ala wala\$ kan est-ce que tella d ayagi↓ =

Ainsi que l'emploi des termes qui amoindrissent la gravité : c'est pas grave, c'est rien, un petit défaut, tout est rien, maëlic, etc

3-2-3- Les amadoueurs

Les adoucisseurs, ou la politesse dite 'compensatoire', sont exprimés dans les expressions de bénédiction, (llah ibarek a madame),

¹ GOFFMAN, E. (1973), La mise en scène de la vie quotidienne, tome 2. Les relations en public, Éditions de Minuit, Paris, p.119.

les titres honorifiques (chef de service) et les appellatifs tendres (wa ka↑).

3-2-4- Les désarmeurs

Ils servent à anticiper une réaction négative du genre (je ne veux pas te décevoir mais,...)

Auto-critique: il vaut mieux anticiper un jugement négatif que d'attendre à ce que l'autre le fasse.

3-2-5- Les pré-séquences

Comme nous l'avons déjà vu dans le chapitre précédent, la requête est souvent précédée d'une pré- requête. Les participants utilisent des préliminaires du genre : est ce que je peux te poser une question ?

Ces préliminaires servent à préparer l'interlocuteur avant de lui annoncer la demande.

3-2-6- Les justifications

Elles peuvent être formulées par les deux protagonistes selon les contextes. Cette procédure de réparation diffère légèrement de l'excuse dans la mesure où celui qui produit l'acte menaçant ne se reconnaît pas coupable. Par conséquent, il n'assume pas la responsabilité. Au lieu de dire explicitement 'ce n'est pas de ma faute', le vendeur après une minimisation, se justifie :

6v [wagi↓] a c'est PAS grave a monsieur (.) d l' cintre-agi mi tt-neëllaq.

Dans un autre exemple, la cliente se justifie pour camoufler ses propos contradictoires :

5c = aWAH mezzi (.) ur tett\$um ara tæbbuî-i::s

13c = maena meqqr ciî d akessar (..) ur iyi-d zziV ara wagi sgellina↓

23c = açi/ (.) axaîar ticki ara s d-ye\$li wetriku i weqcic(.) ur yesæi ara akk lêeîf

3-2-7- Les excuses

"Préserver ses excuses est une sorte d'acte de mortification symbolique : on se reconnaît coupable, on s'offre volontairement au châtement. Cette façon d'agir a pour conséquence de se placer en position 'basse' par rapport à son interlocuteur mais aussi à lui donner l'occasion de montrer sa magnanimité"¹

Goffman² identifie quatre mouvements dans l'excuse:

- La sommation par laquelle on signale la faute commise.
- L'offre d'excuse présentée par l'offenseur
- L'acceptation de l'offre.
- La gratitude exprimée par l'offenseur.

Dans le contexte commercial, les participants s'excusent pour différentes raisons :

- 27v yella le blanc, le bleu foncé =
- 28c = le bleu foncé↑ =
- 29v = ah pardon (.) le beige le beige foncé
- 30c a::h

Dans l'extrait suivant, la cliente interrompt le vendeur en signalant l'erreur commise. L'offenseur s'excuse 'pardon' puis se corrige. La cliente suggère l'application de la maxime de modalité de Grice. Les interlocuteurs doivent donner des informations claires et sans ambiguïté.

Dans le cas d'échec de la transaction, le vendeur peut présenter des excuses car il n'a pas pu satisfaire son client :

Ex :

- 1c tesεiv le soir ay aεbib↑
- 2v le soir↓ wali kan din↑
- 4c ((il se tourne pour voir dans le présentoir))
- 5v yekfa-yi
- 6c yekfa↓

¹ PICARD D., (1998), *Politesse, savoir vivre et relations sociales*, (Que sais-je) P.U.F, Paris. p. 67.

² GOFFMAN, E. (1974), op. cit.

- 7v désolé
8c saei:t ah
9v merci ((raclement))

Pour ne pas faire perdre la face à son interlocuteur, il fait tarder sa réponse en orientant d'abord le client à s'enquérir lui-même du produit requis puis, après hésitation, il répond négativement. Enfin, le client gratifie malgré son insatisfaction. Ses remerciements prouvent que celui-ci accepte l'offre d'excuses présentées par son antagoniste.

Dans un autre exemple, après la fin de l'échange transactionnel, la cliente demande un service que le vendeur n'a pas pu satisfaire :

Ex :

- 19c iyi-d serfev tigid-agi↑
20v wellah ma sei\$ désolé↓ e:: vingt vingt dinard↑ mm rou ad wali\$ ma sei\$ dix
 dinard dagi (.) non désolé =
21c =non↑ maelic
22v ma tesεiv soixante (.) tesεiv soixante↑ ((en jetant un coups d'œil dans le
 porte monnaie la cliente))
23c ((silence))
24v ur tesεiv ara↓ ulac↓
25c ur sei\$ ara
26v déjà nek xusent-iyi
27c ((elle sourit)) merci =
28v =merci au revoir

Le client enveloppe la réponse non préférentielle entre le serment 'wellah' et l'excuse pour convaincre sa cliente. Pour que cette situation de gêne réciproque ne se prolonge pas, celle-ci reconnaît les efforts fournis par le vendeur en produisant un FFA (une minimisation 'maelic'). A son tour, le vendeur établit une certaine symétrie dans la relation. Il ne veut pas laisser sa cliente dans une situation humiliante, il s'associe donc à la situation : déjà nek xuset-iyi

D'une manière globale, la politesse se manifeste de deux façons selon Orecchionni:

a/-la politesse routinière s'exprime dans la phase rituelle de l'ouverture et de la clôture. Elle se localise :

**A l'ouverture*: ils comportent les salutations d'ouverture (œslama, œelxir...) et les salutations complémentaires sous la forme de questions sur la santé. Celles-ci dépendent du degré de connaissance entre le vendeur et le client.

* *Autour de l'échange transactionnel*, comme nous l'avons déjà signalé, il s'agit principalement des remerciements accompagnant les actions de tendre l'argent, puis de rendre la monnaie ou rendre un service quelconque.

**A la clôture*, les actes les plus fréquents sont le remerciement (mutuel) et les salutations (réciproques). Ils sont souvent, accompagnés par des vœux. Cette stratégie féminine appelée par certains politessologues: l'hyper politesse.

b/-la politesse non routinière apparaît dans la phase transactionnelle quand les participants formulent indirectement leur requête. De ce fait, les participants à l'interaction commerciale recourent à un ensemble de procédés et utilisent quelques stratégies afin de minimiser la gravité de l'acte menaçant qui risque de faire perdre la face à autrui. Nous citerons en l'occurrence, les adoucisseurs non-verbaux (le sourire), les adoucisseurs para-verbaux (en jouant sur l'intonation,...etc) et des adoucisseurs verbaux (les termes d'adresse).

À propos du système d'adresse qui varie d'une langue à une autre, nous constatons que les locuteurs kabylophones recourent fréquemment aux noms de parenté : a yemma (pour la vieille), a baba (pour un vieux), a mmi, a yelli...etc. Ou bien aux termes signifiant la camaraderie : a yaêbib, a yameddakel, a mon ami...etc. Et cela, correspond à la règle de camaraderie explicité par R. Lakof (vs chap.1, p.23).

CONCLUSION

CONCLUSION

Dans notre étude, nous nous sommes fixés comme objectif de dégager les règles qui régissent les conversations quotidiennes qui se déroulent dans un contexte commercial. A partir de l'analyse des données que nous avons enregistrées dans deux magasins qui se situent dans la ville de Tizi-Ouzou, nous avons tiré les résultats suivants:

1. Au niveau du fonctionnement du système des tours;

Dès que le vendeur et le client se mettent en présence, ils rentrent dans une dynamique interactive; un système de règles s'applique dans la conversation afin d'assurer *la coordination* entre « parler » et « écouter ». Les interactants doivent :

- Respecter l'alternance des tours de parole.
- Eviter les silences prolongés et les chevauchements de parole.

Lorsqu'un dysfonctionnement du système d'alternance survient, les partenaires à l'échange gèrent conjointement les défaillances et réparent le dérèglement du système des tours. En effet, ces deux protagonistes repèrent méthodiquement et systématiquement les places transitionnelles (les pauses) et ils se les rendent mutuellement. Ensuite, ils progressent dans l'interaction en apportant des réponses préférentielles lors de l'enchaînement des paires adjacentes. Enfin, la conversation ordinaire qui se déroule dans le commerce est une activité bien structurée. Elle se caractérise par un ordre méthodique conçu avec la contribution simultanée et permanente du vendeur et du client.

2. Au niveau de la gestion des topics;

Dans une interaction commerciale, les interactants doivent :

- Aborder des thèmes relatifs à la vente et à l'achat.
- Enchaîner les topics abordés au fil de la conversation d'une façon logique et rationnelle pour assurer la cohésion entre tout ce qui se dit pendant l'interaction (règle de cohérence).

- Co-construire les topics; lorsqu'il y a accord une ligne consensuelle se développe. Lorsqu'il y a désaccord, une ligne concurrentielle s'ensuit. Cette dernière engendre, quelquefois, la rupture du lien social.

Afin d'éviter ce désagrément, les interactants utilisent les ressources de la langue (ou des langues) qu'ils manient pour marquer le topic qu'ils veulent mettre en évidence.

De plus, nous avons constaté que les interlocuteurs font appel au code mixing, avec une alternance des deux codes: kabyle/français, et recourent à l'emprunt à la langue française. Ce recours fréquent à ce code est justifié par son statut supérieur et le prestige que les kabylophones lui attribuent. L'appel à ce code linguistique est, par conséquent, utilisé pour mieux argumenter et convaincre.

3- Au niveau des relations interpersonnelles;

Pour que la relation soit harmonieuse entre le vendeur et son client, il faut qu'il y ait un respect mutuel des droits et des devoirs: échange d'argent contre un bien requis. L'instauration d'une relation sociale harmonieuse se fait avec *la coopération* des deux protagonistes. Donc, ils doivent :

- Etre positivement polis en formulant des actes tels que : saluer, remercier, gratifier à chaque ouverture et clôture de la conversation et même dans la phase dite: transactionnelle.
- Etre négativement polis en évitant la formulation directe des actes qui font perdre la face à autrui. 'efk-iyi-d ' ; «donne-moi».
- Recourir à la formulation indirecte et implicite. Là, si l'acte menaçant a été produit intentionnellement ou spontanément, les interlocuteurs peuvent réparer l'incident survenu. Le travail de figuration est codifié selon le degré de brutalité de l'acte et selon la relation qui unit les interlocuteurs. Quand l'acte est moins menaçant pour la face ils utilisent des stratégies de minimisation et d'adoucissement. Mais quand l'acte provoque une offense pour autrui, ils recourent à d'autres procédés tels que la justification et l'excuse.

Dans notre étude, nous avons dégagé les règles conversationnelles régissant la conversation quotidienne dans le contexte commercial. "Or il apparaît que ces règles ne sont pas universelles: elles varient sensiblement d'une société à l'autre, ainsi du reste qu'à l'intérieur d'une même société, selon l'âge, le sexe, l'origine sociale ou géographique des locuteurs (et bien sûr, leur personnalité propre) "¹. En effet, nous avons déduit certaines règles qui sont relativement similaires avec celles mentionnées par les analystes des conversations dans d'autres cultures. Néanmoins, cela nécessiterait une étude plus poussée en s'appuyant sur la comparaison des fonctionnements communicatifs d'une même situation dans différentes cultures.

Dans ce travail, nous ne sommes centrés que sur les comportements verbaux dans une situation particulière; les recherches peuvent se canaliser, postérieurement, sur les comportements non verbaux : proxémique, la kinésique et les mimiques ainsi que sur les comportements para verbaux: le débit, l'intensité, l'intonation...etc. En effet, l'intonation joue un rôle primordial dans le découpage de la parole et dans l'intercompréhension. A juste titre, en formulant une expression telle que : *yerêem waldi-k* ; le locuteur peut insinuer l'adoucissement ou la brutalité selon les contextes.

Nous espérons que notre étude permettra de donner des pistes de réflexion dans le domaine de l'analyse conversationnelle. Beaucoup de phénomènes que l'on peut trouver dans la communication orale peuvent être traités à l'aide d'une approche conversationnelle. Cette thématique préoccupe plusieurs disciplines scientifiques à l'instar de la sociologie, des sciences économiques et sciences politiques.

¹ KERBRAT-ORECCHIONNI C., (1994), *Les interactions verbales*, tome III, Ed. Armand Colin., Paris, p. 7.

Références bibliographiques

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

- ANDRÉ-LAROCHEBOUVY, D. (1984), *La conversation quotidienne. Introduction à l'analyse sémiolinguistique de la conversation*, Éd. Didier-Crédif. Paris.
- AUSTIN, J.-L. (1970), *Quand dire, c'est faire*, Éd. Seuil, Paris.
- BACHMAN, C., LINDENFELD J., SIMONIN, J. (1981), *Langage et communications sociales*, Ed. Hatier-Crédif, Paris.
- BANGE, P. (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Éd. Hatier/Crédif/Didier, Paris.
- BENVENISTE É., (1974), *Problèmes de linguistique générale*, tome II, Éd. Gallimard, Paris.
- BARRY A.O., Les outils théoriques de l'analyse du discours, LASELDI (MSH)
In. http://laseldi.univ-fcomte.fr/utilisateur/abarry/f_activite.htm
- CHAREAUDEAU .P, MAINGUENEAU, D. (2002), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Éd. Seuil, Paris.
- Collectif, (2001), « Points de repères ; les grands courants de la sociolinguistique », In. *Le langage*, Ed. Sciences Humaines, France.
- COSNIER, J.; KERBRAT-ORECCHIONI, C., (1987), *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon, Linguistique et Sémiologie.
- COULON, A. (1987), *L'ethnométhodologie*, Éd. P.U.F., Paris.
- DUCROT O., et al., (1980), *Les mots du discours*, Éd. Minuit, Paris.
- DUCROT O., (1984), *Le dire et le dit*, Éd. Minuit, Paris.
- GARFINKEL, H. (1974), "The origin of the term ethnomethodology",
TURNER, R.dir. Ethnomethodology Penguin Book, Harmondsworth, pp. 15-18.
- GOFFMAN, E. (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi*, tome I, Éd. Minuit, Paris.
- (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*, tome II, Éd. Minuit, Paris.
- (1974), *Les rites d'interaction*, Éd. Minuit, Paris.
-(1987), *Façons de parler*, Éd. Minuit, Paris.
-(1991), *Les cadres de l'expérience*, Éd. Minuit, Paris.
- GÜLICH, E. (1991), "Pour une ethnométhodologie linguistique. Description des séquences conversationnelles explicatives", *DAUSENSCHÖN-GAY, U.;*

GÜLICH, E; KRAFFT, U. dir. *Linguistische Interaktionsanalysen*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen.

-GUMPERZ, J.J. (1982), *Discourses strategies. Studies in Interactional Sociolinguistics*, Cambridge University Press.

-....., (1989), *Sociolinguistique interactionnelle, une approche interprétative*, Éd. L'Harmattan, Paris.

-HÉRITAGE, J.C. 1987, « L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication », *Social Theory Today*. Eds, Polity Press. (Traduit en français par Michèle ALBARET et Louis QUÉRÉ en 1991)

-JOUVNET N., (2001), *Le langage est une action. A propos du livre de John L. Austin : Quand dire c'est faire*. In ; *Le langage*, Éd. Sciences Humaines, France.

-KAHLOUCHE R. (1984), *Bilinguisme et énonciation, étude descriptive et pragmatique, interférences réalisées par les locuteurs bilingues*, mémoire de magister s/d S. BELKAID et D. MORSLY, Université d'Alger.

-..... (1993), « Diglossie, norme et mélange de langues : Etude de comportements linguistiques des bilingues berbère (kabyले)-français », In. *Minoration linguistique au Maghreb*, dirigé par Foued LAROUSSE, Université de Rouen SUDLA,

-KEBBAS, GH. (2002), *Alternance de langues dans une zone urbaine de Tizi-Ouzou : Arabe de Tizi-Ouzou/kabyले/Français (le cas du quartier dit « la haute ville »*, Mémoire de Magister. Tizi-Ouzou, Université Mouloud Mammeri, Département de langue et culture Amazighes.

-KERBRAT-ORECCHIONNI C., (1990), *Les interactions verbales*, tome I, Ed. Armand Colin., Paris.

-....., (1992), *Les interactions verbales*, tome II, Ed. Armand Colin, Paris.

-....., (1994), *Les interactions verbales*, tome III, Ed. Armand Colin, Paris.

-....., (1996), *la conversation*, Mémo, Éd. Seuil, Paris.

-....., (2001), *Les actes de langage dans le discours*, Ed. Nathan, Paris.

-, (2001), « Je voudrais un p'tit beef steack : la politesse à la française en site commercial », In. *les carnets du Cediscor 7*, presse de la Sorbonne Nouvelle, 105-118.
-, (2005), *Le discours en interaction*, Ed. Armand colin, Paris.
- LE BRETON D., (2004), *L'interactionnisme symbolique*, Ed. P.U.F. Paris.
- METTOUCHI, A. (2007) "Word order in conversational Taqbaylit Berber: Preposed and Postposed subjects", In *R.Voigt(ed), "From Beyond the Mediterranean" Akten des 7. Internationalen Semitohamitistenkongresses (Berlin 13-15 September 2004), Semitica et Semitohamitica Berolinensia, Volume 5, Aachen: Shaker Verlag, pp.513-531.*
- MAINGUENEAU, D. (1991), *L'analyse du discours*, Ed. Hachette, Paris.
- MAINGUENEAU, D. (1996), *Aborder la linguistique*, Ed. Seuil, Paris.
- MONDADA L., (2002), « Pour une linguistique interactionnelle », Université de Bâle, In: *Marges Linguistiques*, vol.2, Ed. L'Harmattan, pp. 95-136.
- MONDADA L., (1995) « La construction interactionnelle du topic », In. *Cahier de l'ILSL*, N° 7, pp. 111-135.
- MOESCHLER, J et REBOUL A. (1998), *La pragmatique aujourd'hui*, Ed. Seuil, Paris.
- MOUNIN G., (Sous la direction de Mounin Georges), (1974), *Dictionnaire de la linguistique*, Ed. P.U.F., Paris.
- NABTI A., (2002), « Les salutations dans un dialogue : étude de leur fonctionnement et exploitation pédagogique », Université de Tizi Ouzou, In. *Actes du colloque international ; Tamazight face au défi de la modernité*, Boumerdès, Alger.
- PICARD D., (1998), *Politesse, savoir vivre et relations sociales*, Ed. P.U.F, Paris.
- SCHEGLOFF E., JEFFERSON G. (1974), «A simplest systematics for the organisation of turn taking for conversation», In: *Language* N° 50, p.p. 696-735.
- SCHEGLOFF E., SACKS H., (1973), Opening up closings, *Semiotica*, VIII (4), pp. 289-327.
- SEARLE, J.R. (1982), *Sens et expression études de théorie des actes du langage*, Éd. Minuit, Paris.

- TRAVERSO V. (1999), *L'analyse des conversations*, Ed. Nathan, Paris.
- (2001), « Interaction ordinaires dans les petits commerces : éléments pour une comparaison interculturelle », In. *Langage et société*, N° 95, pp. 5-31.
- VION R, (2002), *La communication verbale, analyse des interactions*, Ed. Hachette, Paris.
- WINDISCH, U. (1998), « L'argumentation politique : un phénomène social total ; pour une sociologie radicalement quotidienne », Université de Genève, In. *Cahiers de l'ILSL*, N°11, pp. 445-472.

Références électroniques :

<http://icar.univ-lyon2.fr/projets/nomex-clapi/index.html>

<http://www.fon.hum.uva.nl/praat/>

Annexes

Résumé en kabyle

Tazrewt-agi, tewwi-d Şef yilugan n umeslay deg yimukan n tenzut d tiŞin. Inefkan inimiyeŋ* iwumi nga taslevt, nessekles-it-id deg kra n t una di temdint n Tizi Wezzu. Ne rev ad nexdem taslevt i yinaw* i d-yettilin gar win yesnuzun d win yettaŞen. Ihi, iswi nneŞ d assifer n yilugan* i yessedayen ameslay ger-asen. Iwakken ad nawev Şer waya, nefka-d tlata tuttriwin:

-Amek i d-yettili umsenfel* n wawal gar win yesnuzun d win yettaŞen?

-Amek i snernayen isental iŞef d- ttawin?

-Acu-ten yilugen i d-yessenfalayen le daqa deg usatal*-agi n tenzut d tiŞin?

Uqbel ad negg taslevt, nefka-d kra n turdiwin:

Yella unagraw* i issedayen amsenfel n umeslay gar win yesnuzun d win yettaŞen: ttmeslayen s nnuba iwakken wa ur igezem awal i wayev.

Ticki ara d-mlilen yimsal iwakken ad d-mmeslayen Şef kra n usentel deg usatal n usenzi. Smenyifen tagnit iwulmen, ttextirin ula d tameslayt ara sxedmen: d taqbaylit, d tarumit neŞ d ta rabt n Lezzayer.

Deg usatal n tenzut, igi n usiwel* i nettaf s tuget d asuter*. Yettili-d usuter-agi s wudem usrid neŞ arusrid. S tin n lehya d le daqa, win yesnuzun ur d-yeqqar ara: ulac akken ur yesne camay ara win ara yaŞen.

Tazrewt-agi nneŞ nebva-tt Şef sin ye ricen; mkul a ric yebva Şef kra n yixfawen:

I- A ERIC AMENZU:

I-1- IXEF AMENZU :

Di tazwara, nessuk-d tamuŞli Şef tizra* akk yellan deg unnar n teslevt n yinaw. S yin akin, nefka-d tadabut n tamyigawt* akked wanawen* nssent akken i tt-id nnan: Kerbrat-Orecchioni, Andret-Larouchebouvy, Vion akk d Goffman.

I-2- - IXEF WIS SIN:

I wakken ad nexdem taslevt i yinaw deg usatal n tenzut d ti\$in, nevfara Tasnarrayt-a n umahil:

- nextar tagnit n yinaw: tanzut akk d ti\$in.
- nwala (s tiî nne\$) amek ttembaddalen ameslay (observation).
- nessekles ayen nwala, d acu kan nu\$al nessuter-asen ad a\$ fken ttesriê ad ten nessekles.
- nura tigeraggayin i d-yettwannan. Nessexdem amsisi* i d-snulfan kra n yimusnawen : agraw n (ICOR).
- nexdem taslevt i timyigawin i d-yellan ger win yesnuzun d win yetta\$en.

Deg unnar-agi n teslevt n yinnaw, aîas n tizra i yellan. kra kkant-d si tussna n tnefsit, kra si tussna n tmetti, kra si tsennilsit...atg. Imi, ula d nekknî \$ef yisefkan inimyen* ara nxeddem, nugem-d seg waîas n wannaren:

- Iwakken ad nnini amek i d-bennun yimsal innaw nnsen. Wa iteg nnuba iwakken ad d-yemmeslay. Nevfara ayen d-nnan imassanen n tmurt n Marikan: Schegloff, Sacks, Jefferson...
- Iwakken ad d-nessebgen amek ttemsefhamen yemdanen \$ef yisental i d-ttawin (di tegnit n tenzut d ti\$in), nevfara ayen d-yenna: Sacks, Mondada, Berthoud...atg
- Iwakken ad d-nessebgen assa\$ ger win yesnuzun d win yetta\$en. Nessexdem tawuri n Kerbratt Oecchionni akked Goffman.

II- AËRIC WIS SIN: Aêric-agi, nebva-t \$ef krad yixfawen :

II-1- IXEF AMENZU :

Ticki ttmeslayen sin yimsal, sennin imeslayen nssen, ttarran leêsab i wayen i d-qqaren, rnu \$er waya ttmeslayen s nnuba.(tawala* n umeslay)

Mi ara yettmeslay win yesnuzun; winna nniven ad yessusem, ad yeoo akud i wakken ad ifak awal-is. I tiremt-agi i wumi qqaren: agsusru n usaka*. Dagi i nezmer ad naf tasgunfut* ne\$ azu\$er ini\$ri*. D acu kan, tikwal ama d win yesnuzun, ama d win yetta\$en ttemêezwiren \$er wawal.

Ayagi, igellu-d s tudfa ne\$ amyekcem* gar wayen d-qqaren di sin yid-sen. Ihi, yessefk yiwen deg-sen ad yessusem alamma ifuk awal-is winna yettmeslayen. Akkagi i d-tettali umtawa* deg udiwenni

Tamyigawtt tettali kra kra. Deg umedya, mi ara yefk yiwen tuttra i wayev, yessefk ad as d-yerr akken yeb\$u yili. Acku, tasmusi tezmzer ad tæekker udem n win i a\$d-yesteqsan. Akken da\$en, ur ilaq ara ad as-d-yerr tirririt s tuttra nniven. Menyif ad ilint tririyin-agi lhant

Akken nwala, imdanen mi ara ttmeslayen zeîen tayuga tadisant* Ser tayev alamma gan-d tagzemt*.

Di tazwara d taseddart i d-yettawin \$ef sslam akken kan ara yekcem win ara d-ya\$en, ad myexzaren, ad myinin: æelxir.

Tis snat, ad yessuter d acu yeb\$a ad t-ya\$, ma yella ur d-yenîiq ara, d win yesnuzun ara t-id yezwiren Ser tuttra: d acu teb\$iv, d acu ara ak d-fke\$...atg. Ihi, taseddart-agi, tettali s usemlili n tyugwin tidisanin.

Di tagara, mi yeqva yal yiwen ayen yeb\$a: wa d ta\$awsa, wa yerbaê d adrim. S akin, wa ad yini tanemmirt i wayev. Am wakken da\$en itt-keffun s lfal yelhan ne\$ s usirem.

Ma yella d imusnawen n tjerrumt n uvriss, fkan-d tanawsent nniven. Meêsub, tiseddarin-agi zemrent ad sfuktint , ad snernint avris. Zemrent ad d-awint awint \$ef ullis, aglam,...atg

II-2- IXEF WIS SIN:

Mi ara ttmeslayen yemdanen, ayen d-qqaren irkelli, yettawi-d \$ef kra; daymi i as- qqaren imusnawen n tesnilsit: afellas*.

Di tegnit i d-yesduklen win yesnuzun d win yetta\$en-iban lêal- awal itezzi \$ef tenzut d ti\$in. maca lwelha nne\$ tezzi Ser tarrayin i ssexdamen iwakken ad d-bdun awal \$ef kra n temsalt, ad tkemlen ne\$ ad tgezmen. Tikwal, yettali-d umsefhem \$ef yisental s wudem usrid. Tikwal nniden yettali-d umsefham fiêel ma yenna wa i wayev \$ef wacu ara ad d-yili wawal. D acu kan imdanen ssexdamen kra n wumlan n tutlayt iwakken ad tekkin \$ef kra n yisental:

-**Umlan n umawal**; kra n wawalen am :ihi, yak, ihi akka, tezriv...atg. Nessexdam-iten iwakken ad d-nebdu awal Şef kra, neŞ ad t-nekfu.

-**Umlan n tseddast**; Aseqæed n wawal di tefyirt yesæa azal meqqren. Ma nebŞa ad d-nesban asental ad d-nezwir deg-s.

-**Umlan n tesnizlit**; Mi ara nettemeslay, asental nebŞa ad t-id nesban, ad nessed awal neŞ ad nesseæli ssut nneŞ. D tasnizlit daŞen I aŞ-d-yeskanen ma yella d tafyirt tamattart neŞ d tafyirt tasestant.

Deg yinaw i d-nessekles di têuna n temdint n Tizi Wezzu, imdanen ttmeslayen tlata n tutlayin: taqbaylit, tafransist akk d teærabt n Lezayer. Imsal ttmeslayen s trumit, tikwal iwakken ad welhen awal nsen ma yella gar-asen win yettmeslayen kan s trumit. Ma d tikwal nniven , ssexdamen tarumit iwakken ad d-ssenfalayin abhat. Am wakken daŞen i d-ttalsen i wayen d-nnan yakan s teqbaylit. Asexlev-agi n tutlayin, yettili-d ticki ara ssexdamen ama d win yesnuzun neŞ win yettaŞen kra seg yiferdisen-agi:

***Amyag “ini”**;

win yettmeslayen yettaærav ad d-iæiwed inaw s tmeslayt tajenîaî akken i d-as yesla Şer win it-id yennan.

***Tanfaliyin**;

TalŞiwîn yecban inzan atg. Win ara ten yesxedmen ittaoa-ten akken llan.

***Allus n temlellit**;

Allus-agi yerza kan kra n yiferdisen am: imqimen udmawen, inuskanen (déictiques);

II-3- IXEF WIS KRAD:

Timlilit i d-yesduklen win yettaŞen d win yesnuzun, teslalay-d assaŞ gar-asen. Tcud-iten temsalt n lwaoeb akk d uzref. Rnu Şer waya, ssexdamen kra n wawalen i d-yessenfalayen leêdaqa iwakken ad d-gerben win iwumi ttmeslayen. Deg wastal n tenzut d tiŞin, mi ara mlilen yemdanen, neŞ mi ara mfarraqen. Lmaæna-s, aîas n yigan* n usiwel i yellan ad d-naf:

-**Azulu***: Slam yettili-d εlaêsab n tmusni yezdin sin n yimsal: leεmer, lawan,...atg. Deg usatal n tenzut, ulac ilugan i d-yeqqaren ad d-yezwir wa Šer εelxir.

-**Asnemmer**: Šer taggara n temlilit, wa yessenmar wa imi yeqva llzem-is. Nger tamawt, tayuga-agi tettwalas-d aîas n tikwal, imi d nettat i ikeffun timlilit ger sin yemdanen-a. keffun-t s ccekran d tizedt iwakken ad yeqqim wassaŠ i aten-yezdin.

-**Abarek akk d isenfaren**: D win yesnuzun i yettbaraken i win yuŠen. Di sin yid-sen sfilliten Šer lxir. Ttgen isenfaren. Ssaramen ad d-mlilen tikelt nniven.

Asuter: Igi n usuter yettili-d s sin wudmawen:

-*Udem usrid*: Mi ara ssutren yemdanen ayen bŠan ad t-id aŠen qqaren-d srid: efk-iyi-d wagi, efk-iyi-d tayev...atg. D acu kan ilaq ad ssifen asuter nnsen s kra n tenfaliyin: 'Yerêem wald-ik', 'laenaya-k','ma ulac aŠilif'...atg

- *Udem arusrid*: Tikwal ssuturen s wudem arusrid: BŠiŠ wagi, Ma tesεam, 'ad awiŠ wihin'. Mi ara ttmeslayen yemdanen ttagmen-d si tsekla timmawit akk d yidles iten-icerken: iwakken ad ssifesen asuter ssexdamen kra n wallalen:

- *Inzan*; Menyif ad d-inin tiqerêanin s ttawil n yinzi wala ad t-id-inin einani

- *Anafsas**: Asized-agi, wid yesnuzun d wid yettaŠen ttmeεinen-d kan ayen bŠan ad d-inin iwakken ur d-qqaren ara awal-nni qessiêen.

-*Tiyita s nnuε*: d akellex neŠ d astehzi Šef win ukud yettmeslay.

-*Tibawt*: Iwakken ad s sneqsen teqseê n wawal s way-s i d-igellu yigi n usiwel: asuter sexdamen: la négation (ur tesεiv ara une glace↑). Am wakken, ssexdamen kra n wallalen bac ad kksen taεekkumt Šef uεrur nsen: *attwaŠ, imqimen udmawanen...*

Ad d-nernu Šer waya, kra n wallalen nniven am:

-*Amgaskar*: je pense, icebba-id Rebbi, yezmer lêal..etc.

-*Aseméi*: c'est pas grave, c'est rien, un petit défaut, tout est rien, maεlic

-*Timental* : justifications :[wagi↓]a c'est PAS grave a monsieur(.) d l' cintre-
agimi tt-næellaq

- *Asuref*: désolé, semeê-iyi...atg

Di tagara, ad d-nini belli alugan i iseddayen ameslay deg wastal-
agi n tenzut d ti\$in nettaf-iten di tyuga tadisant n slam ne\$ n usuter n
ssmaê ne\$ asenmer akk d usuter s udem arusrid. Da\$, isental i \$ef i d-
ttawin ur ilaq ara ad d-glun s usεkker n tegnit ger win yesnuzun d win
yetta\$en Rnu \$er waya, imdanen-agi, ilaq ad qadren anagraw i
yesseddayen ameslay: ur ttmeslayen ara akk \$ef yiwet n tikelt iwakken
ad ters l'harmonie deg wawal i d-isduklen imsal-agi.

Lexique:

- Tamyigawt: interaction.
- Amsiwel: conversation.
- Inaw: discours.
- Tawala n wawal: tours de parole.
- Tayuga tadisant :paire adjacente.
- Séquence latérale: tagzemt tadisant.
- Séquence narrative: tagzemt n ullis.
- Séquence explicative: tagzemt n usegzi.
- Séquence descriptive: tagzemt n ugram.
- Amsenfel : alternance.
- Amsisi: convention.
- Isefkan inimiyen: données orales.
- Tanawsent: typologies.
- Agsusru n usaka: point de transition.
- Tarist: tasgunfut.
- AzuŞer iniŞri: allongement vocalique.
- amwati: accord.
- Asatal: contexte.
- Igi n usiwel:acte de langage.
- Asellem: azulu.
- Asenmar: remerciement
- Abarek: félicitation.
- Asuter: requête.
- Asifes : adoucissement.
- Asumer : proposition.
- Tizlit : intonation.
- Ilugan : règles.
- Asnegmev: figuration.

- Anafsas: litote.
- Asized: euphémisme.
- Tibawt: négation.
- Amgaskar:modalisateurs.
- Asuref: excuse.
- afellas¹ : topic
- anagraaw : système.
- Imsal: interlocuteurs.
- Inuskanen :déictiques.

¹ Terme proposé par A.BERKAI. Vs. Lexique de la linguistique français, anglais, kabyle, Ed. L'Harmattan, 2006.

Lexique français-tamazight

Corpus

- ((com: Un long silence pendant que la cliente essaye le chapeau))
- 20c c'est le seul modèle i wumi meqqr e::
- 21v emm êaca wagi meqqr akk (..) nesa imectaḥ imectaḥ xef \$ef [wigi]
- 22c [xxxx]
- 23v imectaê kan akk/
- 24c acu n les couleurs Niven↑ pour voir un p'tit pe::
- 25v les couleurs e::: s yagi att- waliv atah↓
- 26c ((la cliente se rapproche))
- 27v yella le blanc, le bleu foncé =
- 28c = le bleu foncé↑ =
- 29v = ah pardon (.) le beige le beige foncé
- 30c a:::h
- 31v l' marron ↓ le marron foncé (..) sean trois couleurs normalement
- 32c wagi↓ wagi winna c'est tout↓
- 33v ah↓ llan llan d'autres couleurs parceque sei\$ di la charpente iNA(.) sei\$ aîas
deg-s xxxxx d ajdid en tout cas l'modèle-nni
- 34c j' peux voir yiwen g mectuêen ni:::
- 35v ah↓ acu n les couleurs i teb\$iv↑
- 36c toujours dans le marron xxx
- 37v oui↓ am d-efk-a\$ lemri amectuê↑
- 38c [((elle tousse))] oui
- 39v [att-waliv↑aKA] normalement tzemrev att- waliv xir
- 40c ehe?↑ je peux voir ar dihenna
- 41v oui↓ y a pas d' problème (..) ah↑ même winna da\$en daJI::d
- 42c wagi a monsieur il fait↑
- 43v deux cent cinquante toujours le même prix
((com: un bruit de fond))
- 44c BON j' le prends mais pas tout de suite ah↓ad u\$ale\$ \$er-s ilaq au moins
demain ne\$/

- 45v ah même wagi nesëa deg-s CINq couleurs y'la le noire le beige le marron le marron foncé
- 46c ehe↑
- 47v yesëa cc\$el e::[mm (..) yexlev] le noir et blanc, le marron foncé↑
- 48c [même le blanc yinna]
- 49v wagi yesëa a\$as LES couleurs u yerna wagi la matière-ines acKIT ah↑ telha↑
=
- 50c =justement il parait plus solide et même le tissu/
- 51v =yella aka complet yella e:: ifili yesëa ki c\$wel e: tt am tigad- agi (..) yella l'modèl niven↑ =
- 52c = ah oui↑
- 53v l' genre-agi atah am agi mais akka
- 54c j pense donc yiF-IT ça aire mieux les cheveux (..) axatar le plus important c'est ça↓
- 55v emm BSolument
- 56c am wihin donc a meCieur am ucebêan iNa ::ah↑
- 57v ah am winna (.) Dé- asma d-désidiv ncallah am xedma\$ un arrangement ok↑
Y a pas de problèmes =
- 58c =da::cord NCAllah
- 59v ok↑
- 60c d'accord↓ merci bien↑
- 61v sa\$ha:: salut↑
- 62c sa\$hi:t↓
- 63v merci↑

Conversation n° 2:**Lieu :** librairie/ papeterie.**Date :** janvier 2007.**Locuteur 1:** vendeur.**Locuteur 2:** cliente.**Age :** 24 ans.**Fonction :** étudiante.**Durée de l'interaction :** 42 secondes.

-
- 1c salut a monsieur
- 2v aslama
- 3c tesseiv parfum pour xxx monsieur xx↑
- 4v paCu↑ =
- 5c = maçi déodorant ah↑
- 6v PARfum↑ mm yella ah↓ atan dagi
- 7c Zzi ad wali\$ xxx
((com: action d'ouvrir les portes de sa vitrine))
- 8v atah d wigi/
- 9c ((elle se rabaisse pour voir)) xxx
- 10v e:: vingt cinq milles avec arrangement ah↑
- 11c ((exp.)) ihi akka saêa a monsieur saêi::t =
- 12v = avec l'arrangement ma teaOeb-am
- 13c ah↓ ala wala\$ kan est-ce que tella d ayagi↓ =
- 14v = ah ala normal =
- 15c umbæed [att-awi\$]
- 16v [Ni\$am] tella:: xxx
- 17c = oui
- 18v = att-ili l'arrangement xxxx
- 19c [ihi akka] ncallah de toutes façon ad u\$ala\$.

Conversation n° 3:**Lieu :** librairie/ papeterie.**Date :** janvier 2007**Locuteur 1:** vendeur.**Age :** 27 ans.**Locuteur 2:** cliente**Age :** 24 ans.**Fonction :** étudiante.**Durée de l'interaction : 2 :18 mn**

-
- 1c mselxir
- 2v mselxir
- 3c les brosses à dents tesεam↓
- 4v ah
- 5c achal xeDmet↑
- 6v llant trois mille =
- 7v = ah
- 8v llant wi mille (..) llant SIX mille e:: llan-t cinq mille
- 9c tigi cinq mille↑
- 10v emm
- 11c ((en monologue)) trois milles (..) rou dqiqā.
- 12v la couleur ttina↑
- 13c a:h↑
- 14v la couleur ttiNA↓
- 15c ah
- 16v c'est bon↑
- ((com: la cliente cherche la monnaie))
- 17c axx merci =
- 18v = merci de rien
- 19c iyi-d serfev tigad-agi↑

- 20v wellah ma sei\$ désolé↓ e:: vingt vingt dinard↑ mm rou ad wali\$ ma sei\$ dix
dinard dagi (.) non désolé =
- 21c = non↑ maεlic
- 22v ma tesεiv soixante (.) tesεiv soixante↑ ((en jetant un coups d'œil dans le
porte monnaie la cliente))
- 23c ((silence))
- 24v ur tesεiv ara↓ ulac↓
- 25c ur sei\$ ara
- 26v déjà nek xusent-iyi
- 27c ((elle sourit)) merci =
- 28v = merci au revoir

Conversation n° 4:

Lieu : librairie/ papeterie.

Date : janvier 2007

Locuteur 1: vendeur

Age : 27 ans.

Locuteur 2: client

Age : 25 ans.

Fonction : étudiant.

Durée de l'interaction : 14 secondes.

1c tesɛiv le soir ay aêbib↑

2v le soir↓ wali kan din↑

4c ((il se tourne pour voir dans le présentoir))

5v yekfa-yi

6c yekfa↓

7v désolé

8c saɛi:t ah

9v merci ((raclement))

Conversation n° 5:

Lieu : librairie/ papeterie.

Date : janvier 2007

Locuteur 1: vendeur

Age : 33 ans.

Locuteur 2: cliente

Age : 22 ans.

Fonction : étudiante.

Durée de l'interaction : 34 secondes.

1c a monsieur↑ acêal asachet-agi↓

2v vingt dinars

3c ((La cliente cherche la monnaie dans son sac puis elle paye)) voila/

4v = saêa [merci]

5c [merci]

Conversation n° 6:**Lieu :** librairie/ papeterie.**Date :** janvier 2007.**Locuteur 1:** vendeur.**Age :** 27 ans.**Locuteur 2:** client.**Age :** 35 ans.**Fonction :** cordonnier.**Durée de l'interaction : 2:40mn**

Cette interaction se déroule entre un vendeur et son ami. Ce client habituel se sert lui-même ; il prend une cigarette et pose la monnaie sur le comptoir (échange non verbal).

-
- 1c ame:::k↑
- 2v sawel\$-ak-in nnan-ak îife\$-d yiwen waεrab =
- 3c =MA:::elic e:: wwi\$-d la carte d'identité n tem\$art-nni wwi\$ sersa-\$-tt
- 4v [u::↑ GGAL] aêeq rebbi
- 5c [XAlte-k ah] (..) \$uê/ ruh xdem déclaration d' perte s la carte d'identité
inek
- 6v usei\$ ara l'identité↓ Usei\$ ara la carte d'identité
- 7c tinna d-xed/ (xxx) ivelli tameddit
- 8v deg yennat i tella ah↓ di larbea ah↓
- 9c Amek di larbea::
- 10v a\$-tti-id yexdem wina s tmusni(.) yella win i tesnev↑
- 11c acu↑
- 12v xxxxx axatar maçi \$ef yisem-iw i ters
- 13c uyi tefhimev ara(..) matt/ micki ara truêev att-id rikupiriv↓
- 14v i:h
- 15c ilaq s tmusni da\$en [si non/]
- 16v [as-ini\$] (..) s tmusni att-id yerr xef yisem-iw
- 17c uk tti-d yettara yara JAmals (..) ilaq ama teêvar tiNA

- 18v ihu::h ama teêVar↑
- 19c Awah yenna-k imPOSSible(.) nekkini ruhe\$ ar dinna (.) lehqa\$ chef de
service ar l'directeur yeNak uzmiere\$ ara
- 20v ((sifflement)) ayen aeni d l' COMpte bancaire ara d-yerr \$ef yisem-iw
- 21c an steqsi amek tzemrev↓ (...) wa ka/ (..) awid la carte d'identité (.) ines =
- 22v =ah↓ n mumuê↑ =
- 23c =ah↓ (.) as-tefkeV-tt att-id yerikupiri f yisem-is
- 24v ub\$i\$ ara↓ ass azeKKA da\$en att/ attan att-yeSExdam u::: u: attan att-
yesexdam weerab-nni i tt-yufan
- 25c ak qara::\$ (.) awi photocopie n la carte d'identité nni (.) ruê xdem-as
déclaration d perte dagi(.) azekka att ruêem s DEclaration-nni (.) s
photocopie nni s tmusni ak-d eiwden la puce niVnin mais maçi f yisem-ik
- 26v a oui↑ =
- 27c = \$ef la car/
- 28v ih
- 29c après ma teb\$iv att-ers \$ef yisem-ik att-ruêev akk d xaltek- agi
- 30v [((sifflement))]
- 31c [att-ruêem ar] dina att-dizisti
- 32v i::h
- 33c ak-tessinyi diNA
- 33v aêeq rebbi ar d la banque weLAH↓
- 34c rrensinyi\$d- nekini(..) la puce nni inu axatar maçi f yisem-iw i ters
- 35v a:::h↑
- 36c après læbd nni fi \$ef i ttu\$e\$ (.) yeMUT
- 37v u::↑ a:::h cfi\$ asmi s teqqareV i winna =
- 38c =ah (..) upi\$d- l'acte d' décès-nnes DIplaci\$ 25c = si non at-awi\$
m'ur d-yuss ara at beddla\$
- 26v ih biensû::ur (..) kulci mebruk↓ awi-d meyya u rebëin alef (.) am-00e\$ rebea
alaf-nni awi-d kan meyya u rebëin =
uppi\$d- l'acte Décès-ines =

- 39v = ah
- 40c bac att-id RIKUpiri\$ (.) nnan-iyi-d c'est pas possible
- 41v xas s tmusni↓
- 42c ilaq-iyi MMIs ne\$ baba-s ne\$/ (..) ak-yeqqar nekkini m'att registri\$ tura di
lemtel flan ben flan isem-is tufiq at rre\$ eebdenu:r ak yeqqar c'est pas
possible læabd- agi yeMUT amek ara xedma\$ dina↑
- 43v ih↑ \$elqen-tt fkan i wayev
- 44c [awa:::h]
- 45v [neki/ ne]KINI sæi\$ yiwet LA puce e:: ters et tout
- 46c ih↑
- 47v tesa l' contrat et tout (.) \$elqen-tt (.) comme uzri\$ ara blokin-tt
- 48c ah
- 49v comme GUma\$ ad charji\$=
- 50c = ah
- 49v ne\$ amek akken lawan nni(.) kksen-tt↓ (..) lukan att-siwlev =
- 51c = ah =
- 52v = ad îfvev wayev
- 51c xxxxxx
- 52v CHEF d' service NAK'id yenna (..) après yenna-k muê ad zre\$ l' directeur-
nni yennak ad zre\$ l' maître d'hôtel-nni(.) yenna-k ad zre\$ l' directeur-ni
isk yezmer att-yesæedi (.) u sixeddem ara zeema e:: winna yemut ne\$/=
- 53c = ah zeema =
- 54v = ah
- 55c ((rires))
- 56v yenna-d azekka (..) tura ur zri\$ a

Conversation n° 7 :**Lieu :** magasin de vêtements pour enfant.**Date :** Décembre 2006.**Locuteur 1:** vendeur.**Age :** 22 ans.**Locuteur 2:** cliente.**Age:** 38 ans.**Fonction :** femme au foyer.**Durée de l'interaction :** 3:15 mn.

-
- 1c ælxir↑[acêal wagi a jeune] homme↑
- 2v [æslama↓ wiNA cent] quarante quatre milles (.) m' at-awiv ak-
m'arrunji\$
- 3c zzi kan at-wali\$↑
- 4v ata:h =
- 5c = aWAH mezzi (.) ur tett\$um ara tæbbuī-i::s
- 6v tezriv↑ micki ara twaliv yiwen yekmel(.) ilaq tou::jours as ternuv une taille
en plus fell-as =
- 7c = EXActement (..) [ulac win] meqqren↑
- 8v [ur d-qqar] ara da\$en e::
- 9c ha-t-an (.) i wihin iæelqen dihin/
- 10v = à railleurs-INA↑
- 11c ah (.) wihin ahat as-d-yass
- 12v ackit da\$en l'modèle-agi (.) coutonné ar daxel/
- 13c = maena meqquer ciî d akessar (..) ur iyi-d zziV ara wagi sgellina↓
- 14v ur iyi-d-tenniV [ara a madame]
- 15c xxxxxxxxxxxx [aha tura dayen] añas i nehda0 (.) l' bébé-inu il est gros c'est
pas/
- 16v LLAH ibarek a madame↓ awit-id ad iqis ur t xeZZEN ara deg uwxam(..) ur
taggad

- 17c = aWAH iyi-t-iwwet ubeêri
- 18v bababa::b(..) yerna am d-rnu\$ yiwet Lêaga↑ (.)wihin micki ara yiriv
yettcelwiq e::: ne\$ amek i s-qqaren yettserriê
- 19c tezriv↓ tte/ emm/ at-nawi\$ i sin (..) win i s-d-izgan at- jemea\$↓ wayev ak t-
id rre\$=
- 20v = aWAh a madame(.) iyi t-KUNDaniq \$ure-m (...) yezmer ad yenz↑
- 21c = emm d SAê↓ ad awi\$ wis sin-agi ihi (..) ncaLAH as-d yass daya
- 22v =yelha wagi d CETwa ayen/
- 23c = açi/ (.) axaîar ticki ara s d-ye\$li wetriku i weqcic(.) ur yesei ara akk
lêeîîa
- 24v ihu:::h as tesselsev wiyav dixel =
- 25c = si non at-awi\$ m'ur d-yuss ara at beddla\$
- 26v ih biensû::ur (..) kulci mebruk↓ awi-d meyya u rebêin alef (.) am-00e\$ rebea
alaf-nni awi-d kan meyya u rebêin =
- 27c = a:h↑ teOOiv-d (.) amzu::n acu ara s-txedme\$ i rebea alaf↑
- 28v = awi-d efk-iyi-tent ihi ne\$ ala↑ ((Rires))
- 29c ((asp.)) a:h
- 30v efk-iyi-tent ihi ma yella ur tent-êwaOev ara/
- 31c YAh↓
- 32v fki\$-am-tent ihi
- 33c [akka ih/]
- 34v [fki\$-am]-tent (..) axx deux milles d lfal (.) meyya u tmanya u tlatin im-
têesba\$
- 35c saêi::t (.) semmeê-a\$ \$ef DERangement yak↑
- 36v [ulac u\$ilif]
- 37c [aKA au re]voir

Conversation n° 8 :**Lieu :** magasin de vêtement pour enfant.**Date :** Décembre 2006.**Locuteur 1:** vendeur.**Age :** 22 ans.**Locuteur 2:** client.**Age :** 49 ans.**Fonction :** fonctionnaire.**Durée de l'interaction: 2:05 mn**

-
- 1c alxir↑ elikum
- 2v alxir eeslama =
- 3c = trois cent cinquante milles i tagi↓ ((En tenant une veste entre les mains)).
- 4v c'est du semi cuire tiNA a monsieur/=
- 5c = ah zri\$ zri\$ (.) elle est souple et bien (.) mais mais pourquoi elle est trouée [dagi↑]
- 6v [wagi↓] a c'est PAS grave a monsieur (.) d l' cintre-agi mi tt-nœellaq.
- 7c efk-iyi-d tayeV=
- 8v = maçi am l' modèle-nni
- 9c i::h↓ awi-d ad wali\$ (.) axaïar tagi e::: d ajdid amqerssu
((com: le vendeur cherche dans l'arrière boutique))
- 10v ha-tt-ah tela aKA da\$en↑
- 11c awa::h maçi kif kif-itent (.) tagi d le skaï a gma (..) ah NON tagi d / ttu ttu
(.)
[axx-tt-in dayen]
- 12v [awi tamezwarut]-nni c'est rien/ (.) un p'tit défaut c'est/
- 13c oui zri\$ oui pour un enfant c'est/ tout est rien (..) mais atah wehme\$ amek↑
((com: Le vendeur arrange les vêtements et laisse un moment de réflexion à son client))

- 14c Muqel↑ ad awi\$ tamezwarut-nni (.) tinna yesean un p'tit défaut maena i-d
arranjiv deg-s bien/
- 15v ah↓ ttiNA i ttanegarut (.) awitt/
- 16c c'est rien wagi↓ xdem-as akka att waliv (..) yettkemmil ah zri\$ =
- 17v =Mi- tt n exposé di la vitrine d\$a te/
- 18c ih ma::elic↓
- 19v xxx awi-tt deux cent trente
- 20c a::hwah ttu ttu(.) att-awi\$ deux cent↑ zri\$ normalement c'est moins↓
- 21v awah beZAF deux cent a monsieur↓
- 22c ah↑ merchandise iqqersen↓ (.) dayen c'est bo:n saêa↓
(Com:le client se prête à sortir, il arrive jusqu'au seuil de la porte))
- 23v awi-tt deux cent dayen
- 24c ok ↓ (.) axx-tent-in deux cent (.) sahit au plaisir↑
- 25v saêa

Table des matières

TABLE DES MATIERES

Introduction générale.....4
1- Choix du sujet.....6
2- Problématique7
3- Hypothèses.....8
4- Méthodologie..... 8
5- Présentation du terrain.....8
6- Approche d'analyse.....9
7- Présentation du sujet9

PREMIÈRE PARTIE :

CHAPITRE 1: CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL

I- Les outils théoriques.....12
I-1- Champ pluridisciplinaire.....12
I-1-1- Courant d'appartenance psychologique.....12
I-1-2- Courant d'appartenance linguistique.....13
I-1-2-a- Approche énonciative.....13
I-1-2- b- Approche philosophique.....14
I-1-2- c- Approche pragmatique.....14
I-1-3- Courant d'appartenance sociologique.....19
I-1-3- a- Ethnographie de la communication.....19
I-1-3- b- Approche interprétative du discours.....20
I-1-3- c- Approche conversationnelle.....21
II- Les fondements de l'analyse des interactions verbales.....27
II-1- Interaction et conversation ; élément de définition.....27
II-2- Typologie des interactions.....28
II-3- Composantes de l'interaction.....32
II-3-1- Le contexte.....32
II-3-2- Le but33
II-3-3- Les participants.....33
II-4- Eléments constitutifs l'interaction.....33
II-4-1- L'organisation de la conversation (modèle hiérarchique).....33
II-4-2- L'organisation de la conversation (analyse conversationnelle) 34

II-4-2-a- Le tour de parole.....34
II-4-2-b- Paire adjacente.....35
II-4-2-c- Séquence..36

CHAPITRE 2: MÉTHODOLOGIE ET PRÉSENTATION DES DONNEES

I- Quelques données situationnelles.....39
I- 1- Cadre contextuel.....39
I- 1-1- Les participants.....39
I- 1-2- L'espace.....39
I- 1-3 -Le but.....40
II- Le déroulement global de l'interaction dans le commerce.....40
II-1- Caractéristiques de l'interaction dans le commerce.....40
II-2- Script général.....41
III- Corpus.....43
III-1- Recueil du corpus.....43
III-1-1- Difficultés du terrain.....43
III-1-2- Présentation des interlocuteurs.....43
III-2- Méthodologie et technique de recherche.....43
III-2- 1- Le choix de la situation.....44
III-2- 2- L'observation.....44
III-2- 3- L'enregistrement.....44
III-2- 4- La transcription.....45

DEUXIÈME PARTIE :

CHAPITRE 1: STRUCTURE DES CONVERSATIONS

I- Organisation des tours de parole.....53
I-1- La construction interactive du tour.....53
I-1-1- Le point de transition potentiel.....54
I-1-2- La segmentation d'un tour de parole.....56
I-2- L'attribution des tours de parole.....57
I-2-1- Les règles de sélection.....58
I-2-2- Le système des tours de parole.....58
I-3- Déréglage du système d'alternance.....59

II- L'organisation séquentielle d'une interaction commerciale.....	62
II-1- L'organisation préférentielle des paires adjacentes.....	62
II-2- L'organisation en séquences.....	66
II-2-1- Types de séquences.....	66
II-2-1- a- Séquence d'ouverture.....	66
II-2-1- b- Séquence de clôture.....	67
II-2-1- c- Séquences latérales.....	68
II-2-2- Autres typologie de séquence.....	70
II-2-2-a-Séquence explicative.....	70
II-2-2-b-Séquence descriptive.....	73
II-2-2-c-Séquence argumentative.....	73
II-2-2-d-Séquence narrative.....	74
Conclusion.	

**CHAPITRE 2 : ANALYSE CONVERSATIONNELLE ET LINGUISTIQUE DU
'TOPIC'**

I- Procédures de production et de gestion des topics 76

I- 1- Position d'introduction du topic.....	76
I- 2- Développement et maintien du topic.....	76
1-2-1- La continuité topicale.....	77
1-2-2- La rupture topicale.....	78
I- 3- La clôture du topic.....	79

II- Le marquage du topic81

II-1- Les marqueurs linguistiques.....	81
II-1-1- Ressources lexicales.....	81
II-1-2- Ressources syntaxiques.....	81
II-1-3- Ressources syntactico-prosodique.....	82
II-2- Marqueurs méta- linguistiques.....	82

III- Le choix du code linguistique dans la conversation.....83

III-1- Les phénomènes linguistiques intervenants dans le déclenchement de l'alternance.....	84
III-1-1- Le verbe 'dire'.....	84
III-1-2- Les expressions idiomatiques.....	85
III-1-3- La redondance (répétition de l'alternance).....	86

III-1-3-a- Les monèmes fonctionnels.....	86
III-1-3-b Les pronoms personnels.....	87
III-1-3-c Les déictiques.....	87
III-2- Les fonctions conversationnelles de l’alternance.....	88
III-2-1- La citation.....	88
III-2-2- Interjection.....	89
III-2-3- Réitération.....	89
III-2-4- Modalisation du message.....	90
Conclusion.	

**CHAPITRE 3: DIMENSION INTERPERSONNELLE ET POLITESSE
LINGUISTIQUE**

I- Construction de la relation interpersonnelle.....	92
I-1- La relation horizontale.....	92
I-1-1- Les termes d’adresse.....	92
I-1-2- Les sujets abordés.....	93
I-1-3- La langue; niveau de langue.....	93
I- 2- La relation verticale hiérarchique.....	94
I- 2-1- Les termes d’adresse.....	94
I- 2-2- La nature des actes de langage produits.....	94
I- 2-3- L’organisation structurale de l’interaction.....	94
I- 2-4- L’organisation des tours de parole.....	95
II- Fonctionnement de la politesse dans l’interaction commerciale..	95
II-1- Les rituels.....	95
II-1-1- Les rituels d’ouverture.....	96
II-1-1- Les salutations.....	96
II-1-2- Les rituels de clôture.....	98
II-1-1- Les remerciements.....	98
II-2-2- Les projets.....	100
II-3-1- Les salutations finales et les formules relatives aux vœux.....	100
II-2- La réalisation de l’acte de la requête.....	101
II-2-1- La formulation directe.....	101
II-2-2- La formulation indirecte.....	102
II-3- Procédures de protection de la face.....	102

II-3-1- Les procédés substitutifs de figuration.....	102
II-3-1- Les proverbes et les expressions imagées.....	103
II-3-1- La litote.....	103
II-3-1- L'ironie.....	103
II-3-1-La négation.....	104
II-3-1- Les stratégies de l'anonymat.....	105
II-3-2- Les procédés additifs.	106
II-3-2-1- Les modalisateurs.....	107
II-3-2-2- Les minimisateurs.....	107
II-3-2-3- Les amadoueurs.....	107
II-3-2-4- Les désarmeurs.....	108
II-3-2-5- Les pré-séquences.....	108
II-3-2-6- Les justifications.....	108
II-3-2-6- Les excuses.....	108
CONCLUSION.....	113
Références bibliographiques.....	117
Annexes	121
Résumé en kabyle.....	123
Lexique français-tamazight (kabyle).....	129
Corpus.....	131
Table des matières.....	148