

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ⵎⴰⵎⴻⵔⵉ ⵏ ⵉⵎⵎⴻⵔⵉⵏ ⵏ ⵜⴰⵣⵣⵓⵔⵉ

ⵍⵉⵎⵏⵉⵙⵏ ⵏ ⵉⵎⵎⴻⵔⵉⵏ ⵏ ⵜⴰⵣⵣⵓⵔⵉ

ⵍⵉⵎⵏⵉⵙⵏ ⵏ ⵉⵎⵎⴻⵔⵉⵏ ⵏ ⵜⴰⵣⵣⵓⵔⵉ

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERRI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES LETTRES ET DES LANGUES
DEPARTEMENT DE LANGUE ET DE LITTÉRATURE
FRANÇAISE

جامعة مولود معمري - تيزي وزو
كلية الآداب واللغات



N° d'Ordre :

N° de série :

Mémoire en vue de l'obtention Du diplôme de Master

DOMAINE : Lettres et Langues
FILIÈRE : Langue française
SPÉCIALITÉ : Sciences du langage

Titre

**La politesse linguistique dans les interactions verbales
téléphoniques « agents/clients » du centre d'appel «Seewell » de
Tizi-Ouzou.**

Préparé par :

Mlle. DEGHEB Djedjiga

Mlle. FERHAT Kenza

Jury de soutenance :

Mme. BENNAFA Samira.....(MAA).....Présidente

Mme. HOCINI Siham.....(MAA).....Rapporteur

Mme. CHABOUR Bahia.....(MAA)Examinatrice

Sous la direction de :

Mme. HOCINI Siham

Année universitaire 2019 – 2020

Remerciements

Nous remercions tout d'abord le Dieu tout puissant pour la force et le courage qu'il nous a donné pour réaliser ce modeste travail.

Nous remercions notre directrice de recherche madame HOCINI SIHAM qui nous a été d'une grande aide. Toujours présente pour nous conseiller du début jusqu'à la fin de notre travail.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont aidées dans notre travail : familles, amis ainsi que les responsables du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou qui nous ont fourni les enregistrements pour construire notre corpus.

Nous adressons aussi nos vifs remerciements aux membres du jury qui ont accepté d'évaluer ce travail.

Kenza et Djedjiga

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à mes chers parents que j'aime de tout mon cœur. Ils étaient toujours là pour moi et ils m'ont toujours soutenue. Vous êtes ma fierté et mon bonheur je ne vous remercierais jamais assez.

Je le dédie à mes frères Rayane et Yanis, à ma meilleure amie Zazi, à mon binôme Djedjiga et à toute la famille Ferhat.

KENZA

Je dédie ce modeste mémoire à mes très chers parents qui m'ont soutenue depuis toujours, en particulier ma douce maman qui était toujours derrière moi. C'est grâce à elle que j'ai pu en arriver à ce stade, grâce à ses conseils et son encouragement. Je les remercie pour tout ce qu'ils ont pu m'offrir jusqu'aujourd'hui.

Je le dédie à mes deux frères adorés Amine et Youcef, Dieu les protèges ; et à tous mes proches et amis et surtout ma très chère binôme : Kenza

DJEDJIGA

Sommaire

Introduction.....	06
Premier chapitre : Théorie, concepts et méthode	08
1. Cadre théorique.....	09
1.1. Interaction ou conversation ?.....	09
1.2. Analyse des interactions verbales ou analyse conversationnelle ?.....	09
1.3. Les interactions verbales téléphoniques.....	11
1.4. La structure de l'interaction.....	11
1.5. Le système d'alternance des tours de parole.....	13
1.6. La théorie de la politesse	14
2. Cadre méthodologique.....	20
2.1. Présentation des données	20
2.2. Protocole de recherche	23
2.3. Méthode d'analyse	24
2.4. Difficultés rencontrées	24
Deuxième chapitre : La politesse linguistique dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre (agents/clients) du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou	25
1. La politesse.....	26
2. L'impolitesse.....	35
3. L'hyper politesse	42
4. L'apolitesse	43
5. La polirudesse.....	45
6. Synthèse	47
Conclusion	50
Bibliographie	53
Liste des figures et tableaux.....	55
Table des matières.....	57
Annexes	

Introduction

De part sa nature sociale, l'être humain a constamment besoin de communiquer avec autrui afin d'assurer un meilleur quotidien et de satisfaire ses besoins. Par ailleurs, la communication est un processus qui fonctionne grâce à des acteurs qu'on appelle en analyse des interactions verbales « les interactants ». En effet, ils interagissent et tentent de maintenir une relation harmonieuse tout au long de l'interaction verbale. Selon Lakoff (citée par Kerbrat-Orecchioni, 1992), la relation interpersonnelle dans une interaction est gérée par un ensemble de règles qu'elle appelle « les règles de la politesse ».

En effet, la notion de politesse ne se réduit pas à l'acception ordinaire et intuitive selon laquelle ce phénomène renvoie à quelques formules du genre « s'il te plaît », « merci » et « je m'excuse », mais elle a aussi une acception scientifique selon laquelle la politesse est un système de règles qui régissent le fonctionnement de tout type d'interaction.

La politesse est un phénomène linguistique pertinent, elle a fait l'objet de nombreuses recherches en sciences du langage. Selon Kerbrat-Orecchioni (1992 : 159-160), « il est impossible de décrire efficacement ce qui se passe dans les échanges communicatifs sans tenir compte de certains principes de politesse, dans la mesure où tels principes exercent des pressions très fortes –au même titre que les règles plus spécifiquement linguistiques, et que les maximes conversationnelles de Grice sur les opérations de production / interprétation des énoncés échangés ».

L'objectif de notre travail est de décrire la politesse linguistique telle qu'elle se manifeste dans les interactions verbales professionnelles.

Le travail sur la politesse dans un centre d'appel s'avère une toute première en Algérie dans le domaine de l'analyse des interactions verbales. C'est d'ailleurs ce qui nous a motivées à entreprendre cette recherche.

De plus, nous essayerons de montrer, parmi les formes de politesse qui se manifestent dans ce contexte, celles qui devraient être adoptées ou au contraire évitées ; pour que la communication, entre agents et clients, se déroule dans de bonnes conditions.

Par ailleurs, ce travail permettra d'enrichir la bibliothèque du département de français de l'université de Tizi-Ouzou et pourra ainsi ouvrir le champ à de nouvelles perspectives, d'autant qu'il permettra une meilleure appréhension du mot « politesse ».

Tout au long de cette recherche, nous tentons de répondre à la question de recherche suivante : « Comment se manifeste la politesse linguistique dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre les agents et les clients, du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou ? »

Afin de répondre à cette question de recherche, nous émettons l'hypothèse suivante : « Dans ce centre d'appel, la gestion relation agent/client tiendrait une place importante. Les interactants interagiraient mutuellement entre eux et produiraient des énoncés linguistiques relevant de la politesse, et ce, afin de maintenir cette atmosphère de quiétude et de respect dans ce type d'interactions professionnelles ».

Afin de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse, nous nous basons sur les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1992, 2010), sur la politesse linguistique pour décrire des interactions authentiques et naturelles. Celles-ci seront enregistrées et transcrites avant de les soumettre à l'analyse.

Pour cerner notre travail, nous avons choisi de le deviser en deux chapitres complémentaires. Le premier chapitre est réparti en deux axes : le cadre théorique et le cadre méthodologique. Dans l'axe théorique, nous aborderons les notions de base qui faciliteront la délimitation de notre question de recherche. Quant à l'axe méthodologique, il sera consacré à la présentation du corpus et de la démarche qui sera suivie par sa récolte et son analyse.

Le deuxième chapitre est réservé à l'analyse des données où nous décrirons comment se manifeste la politesse dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre (agents /clients) du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou.

Le travail se clôturera par une synthèse des résultats auxquels nous serons parvenus tout au long de cette recherche.

Premier chapitre

Théorie, concepts et méthode

L'objectif de ce travail de recherche est de mettre en lumière les différentes manifestations de la politesse dans un type particulier d'interaction verbale, à savoir celles qui se tiennent dans le centre d'appel « Seewell » de Tizi Ouzou.

Pour ce faire, nous nous intéresserons, en préambule, au cadre théorique de notre étude où nous présenterons d'abord la différences entre une conversation et une interaction puis le domaine de l'analyse des interactions verbales dans lequel s'inscrit la théorie sur laquelle nous nous appuyerons pour analyser notre corpus, à savoir la théorie de la politesse ainsi que quelques notions fondamentales qui interviendront dans l'éclaircissement de notre problématique et l'analyse de nos données, telles que la notion de l'interaction verbale et son organisation.

Secondement, nous nous pencherons sur le cadre méthodologique de ce projet où nous présenterons notre corpus et expliquerons la démarche que nous suivrons pour recueillir et analyser nos données.

1. Cadre théorique

1.1. Interaction ou conversation ?

L'interaction désigne tout type d'échange formel ou informel, elle est régie par un ensemble de règles. La finalité d'une interaction n'est pas seulement de communiquer mais aussi d'exercer une influence entre les interactants (les individus qui sont en interaction). Kerbrat-Orecchioni (1998 : 114), considère qu'il est plus juste de parler de l'analyse des interactions verbales dès qu'il s'agit d'étudier les diverses réalisations d'interactions verbales.

La conversation constitue dans l'ensemble des interactions verbales la forme la plus représentative et prototypique. C'est une activité flexible, relativement inorganisée, familière et informelle. La conversation est donc liée à la société. Elle est considérée comme un type d'interaction au même titre que la discussion, la dispute et le débat.

1.2. Analyse des interactions verbales ou analyse conversationnelle ?

Afin de préciser le domaine dans lequel nous inscrivons notre recherche, il est inéluctable de souligner ce qui distingue l'analyse des interactions verbales de l'analyse conversationnelle.

L'analyse des interactions verbales s'est développée à partir des années 80 grâce aux travaux de Kerbrat-Orecchioni (1998). Elle puise ses racines des sciences du langage. L'analyse conversationnelle, quant à elle, est d'origine américaine apparue durant les années 70 grâce aux travaux de Sacks et *al.* (Cités par Traverso, 2007 : 33). Elle est d'orientation sociale.

L'analyse des interactions verbales est un champ pluridisciplinaire, elle s'est appuyée sur différentes disciplines auxquelles elle a emprunté certains outils, telles que l'analyse du discours, et les deux pragmatiques à savoir, la théorie des actes de langage d'Austin(1970), et la théorie énonciative de Benveniste (1970) ; alors que l'analyse conversationnelles reste fidèle aux principes d'ethnométhodologie.¹

Malgré les différences qui séparent les deux disciplines, elles ont en commun certaines propriétés dues au fait que l'analyse des interactions verbales s'est beaucoup inspirée de l'analyse conversationnelle. En effet, les deux disciplines s'intéressent aux fonctionnements des échanges, leurs structurations et à leur enchaînement et visent la description des règles qui régissent leur organisation en situation naturelle (Traverso, 2007).

Notre travail s'inscrit dans le domaine de l'analyse des interactions verbales. Il s'intéresse en effet, à un type d'interaction verbale bien spécifique, à savoir les interactions verbales téléphoniques professionnelles. Nous allons présenter dans ce qui suit ce type d'interaction, et pour cela, il faut d'abord aborder la notion d'interaction.

1.2.1. La notion d'interaction verbale

La notion « d'interaction verbale » consiste en un échange qui réunit deux ou plusieurs personnes dans un même lieu à un moment bien déterminé. Le but de l'interaction n'est pas seulement de communiquer, mais aussi d'exercer une influence mutuelle entre les interactants. Pour Kerbrat-Orecchioni (1998 : 17), « tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque, les différents participants, que l'on dira donc « interactants », exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles - parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant ». « Parler » ne signifie donc pas uniquement échanger des informations, parler c'est interagir et s'influencer mutuellement.

¹ L'ethnométhodologie : est une approche sociologique créée par Harold Garfinkel au cours des années 50 et développée dans les années 60 aux Etats-Unis. Elle étudie les méthodes que les gens utilisent pour comprendre et produire l'ordre social dans lequel ils vivent. Parmi ses principes l'indexicalité, la réflexivité.

L'interaction verbale peut recouvrir plusieurs formes. Les unes s'inscrivent dans un cadre informel, telles que les conversations amicales, familiales, etc. Les autres relèvent du cadre formel, comme les conférences, les séminaires, les débats télévisés et radiophoniques, les réunions de travail, les interactions de service, etc.

En effet, dans notre travail, nous nous focalisons sur un type d'interaction de service, à savoir les interactions téléphoniques professionnelles qui se déroulent dans le centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou.

1.3. Les interactions verbales téléphoniques

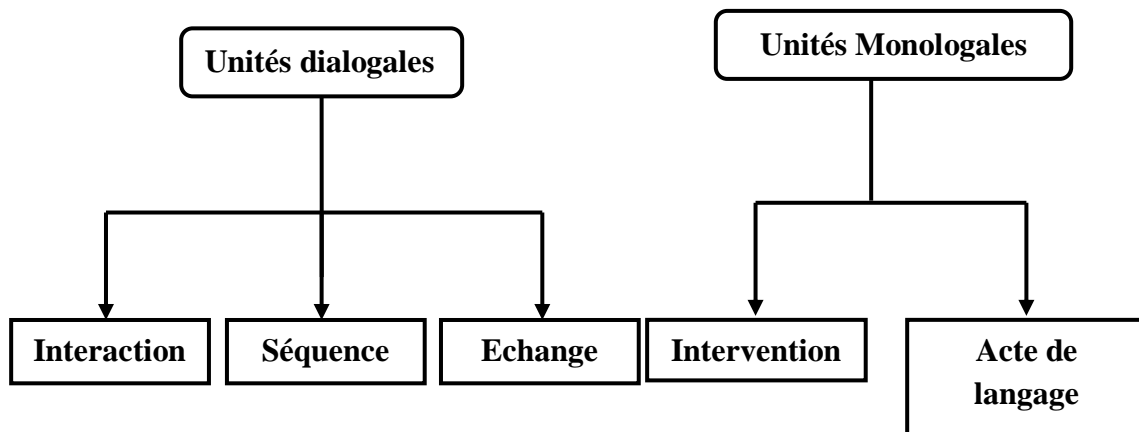
L'interaction verbale téléphonique est un échange entre deux ou plusieurs personnes via un moyen de communication qui est « le téléphone ». Elle est régie par des normes interactionnelles qui la différencient de l'interaction de face à face. Elle est spécifique dans le sens où ses participants sont distants et sont incapables de recourir à la gestuelle et à la mimique. Le silence trop long est à éviter dans ce type d'interaction. « Allo !! » c'est la forme de son ouverture (Traverso, 2007 : 64).

L'objectif de cette étude est de décrire les différentes formes de politesse mise en œuvre dans ce type d'échange. La théorie de la politesse se fonde sur la notion d'acte de langage qui constitue indéniablement la pierre fondatrice à base de laquelle s'érige toute interaction verbale (Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 229). Où se situe exactement cet acte au sein de l'interaction ? Pour répondre à cette question, il est indispensable de plonger dans le fin fond de l'interaction verbale afin de cerner sa structure.

1.4. La structure de l'interaction

L'interaction verbale se présente sous forme d'unités structurées et emboîtées les unes dans les autres, et relevant de rangs différents. C'est aux linguistes de l'école de Genève dont Roulet (1981) que revient le mérite d'avoir élaboré un modèle hiérarchique illustrant ces différents rangs et unités interactionnels. Leur modèle a subi divers changements au fil du temps, notamment en ce qui concerne le nombre de rangs et d'unités qui le composent. Kerbrat-Orecchioni (1998 : 213), retient pour sa part un modèle à cinq rangs qui s'organise comme suit :

Figure 01



Le modèle à cinq rangs de Kerbrat-Orecchioni (1998)

1.4.1. L'interaction

L'unité interaction correspond à l'événement de communication qui se déroule entre un ensemble de participants. Kerbrat-Orecchioni (1998 : 216), propose la formule suivante :

Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiables mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlant d'un objet modifiable Mais sansrupture.

En effet, tout au long du déroulement d'une interaction verbale, une personne peut quitter le groupe avec lequel elle converse, une autre personne peut s'y joindre sanschanger l'interaction. Le changement de lieu, du temps et de thème n'engendre pas non plus le changement de l'interaction.

1.4.2. La séquence

Kerbrat-Orecchioni (1998 : 218), définit la séquence comme « un bloc d'échanges reliés par un fort degrés de cohérence sémantique et/ou pragmatique ».

Toute interaction tend à être découpée en trois séquences principales : l'ouverture, le corps qui comporte à son tour un nombre indéterminé de séquences et enfin la clôture.

1.4.3. L'échange

L'échange est la plus petite unité dialogale qui compose l'interaction. Selon Kerbrat-Orecchioni (1998 : 224), « c'est avec l'échange que commence l'échange c'est-à-dire le dialogue au sens strict ».

1.4.4. L'intervention

L'intervention est la plus grande unité monologale, c'est la contribution d'un locuteur à l'unité de l'échange.

1.4.5. L'acte de langage

C'est la plus petite unité monologale. Kerbrat-Orecchioni (1998 : 229), affirme que : « l'acte de langage est l'unité minimale de la grammaire conversationnelle ». Pour les linguistes de l'école de Genève, Roulet (1981) à leur tête, l'acte de langage est la base fonctionnelle de toute interaction verbale : il est considéré « comme une unité pertinente du système, et même comme l'unité de base à partir de laquelle s'échafaudent ces édifices complexes que sont les conversations » (Kerbrat-Orecchioni, 1998 : 12).

Après avoir montré la place de l'acte de langage au sein de l'interaction verbale, il est important, avant même de présenter la théorie de la politesse qui constitue le fondement théorique de ce travail, de présenter une notion incontournable qui facilitera au lecteur la compréhension de notre travail, notamment la partie allouée à l'analyse du corpus, le tour de parole en l'occurrence.

1.5. Le système d'alternance des tours de parole

1.5.1. Le tour de parole

La notion de « tour de parole » désigne la possibilité dont l'interlocuteur bénéficie afin de prendre la parole dans le cadre d'une conversation. Selon Traverso (2007 : 30), le partage de la parole au sein de l'interaction verbale s'effectue selon le principe « chacun son tour ». Selon Kerbrat-Orecchioni (1998 : 159), toute interaction à structure d'échange (dialogale) est soumise au principe de l'alternance des tours de parole : « pour qu'il ait dialogue, il faut que

soient mis en présence deux interlocuteurs au moins, qui parlent à tour de rôle [...] toute interaction verbale se présente comme succession de tour de parole ».

Pour assurer le bon déroulement des interactions verbales, et pour mettre de l'ordre au sein de celle-ci, chacun des participants est tenu de se plier aux règles de leur organisation et plus particulièrement à celles qui régissent l'alternance des tours de parole.

Selon Kerbrat-Orecchioni (1992 : 68), « le changement de tour doit normalement s'effectuer à un point de transition ». Cela permet aux locuteurs de structurer leur échange et de déterminer les moments d'allocation des tours.

1.5.2. Les règles d'alternance des tours de parole

L'alternance des tours de parole est régie par des règles qui permettent son organisation. Ainsi, les locuteurs doivent, selon Kerbrat-Orecchioni (1998 : 159), obéir à un système de droits et de devoirs tels que :

- L1 a le droit de garder la parole un moment, mais aussi le devoir de la céder à son interlocuteur.
- L2 a le devoir d'écouter L1 et lui laisser parler, mais a aussi le droit de réclamer la parole après un certain moment et le devoir de la prendre quand L1 la lui cède.

1.6. La théorie de la politesse

Ce n'est qu'à partir des années soixante-dix que les conversationnalistes américains, tels que Lakoff, Leech ou encore Brown et Levinson, commencent à s'intéresser à la conversation et en particulier à la politesse dans les interactions verbales. En France, c'est grâce aux travaux de Kerbrat-Orecchioni (1992), qui a revisité le modèle de Brown et Levinson, que l'étude de la politesse a connu un grand succès dans le domaine de la linguistique.

1.6.1. Le modèle de Lakoff

Lakoff (citée par Kerbrat-Orecchioni, 1992), est la première conversationnaliste ayant ouvert la piste aux réflexions autour de l'étude de la politesse en interaction. Elle la définit comme étant : « un moyen de minimiser le risque de confrontation dans un discours » Pour elle, « les stratégies de politesse sont conçues spécifiquement pour faciliter l'interaction ».

En s'inspirant des maximes conversationnelles de Grice (cité par Kerbrat-Orecchioni, 1992), Lakoff formule deux règles pouvant régir une interaction verbale, à savoir :

1. Soyez clair : le but communicatif consiste à transmettre une information.
2. Soyez poli : le but est de renforcer la relation interpersonnelle entre les interactants. C'est ce qu'elle nomme les règles de la politesse et qu'elle précise comme suit :
 - Ne vous imposez pas
 - Donnez le choix
 - Mettez votre interlocuteur à l'aise

Pour Lakoff, la maxime de politesse est plus importante que la maxime de clarté : « il est considéré comme plus important dans la conversation d'éviter de déplaire à l'allocataire que de viser la clarté du discours » (Lakoff citée par Kerbrat-Orecchioni, 1992).

1.6.2. Le modèle de Leech

Pour Leech (cité par Kerbrat-Orecchioni, 1992) : « la politesse a pour rôle de maintenir l'équilibre social et les relations amicales qui nous permettent d'emblée de supposer que notre interlocuteur est coopératif ».

Il considère que les échanges communicatifs sont soumis à un réquisit fondamental « soyez poli », qu'il appelle l'archi principe (pp) qui se greffe non pas à la notion de « face » mais à celles du « coût » et « bénéfice ».

Ce principe se constitue de 6 maximes, à savoir :

1. Maxime de tact (minimiser le coût et maximiser le bénéfice pour l'autre) ;
2. Maxime de générosité (minimiser le bénéfice et maximiser le coût pour soi) ;
3. Maxime d'approbation (minimiser la critique et maximiser l'éloge de l'autre) ;
4. Maxime de modestie (minimiser l'éloge et maximiser la critique de soi) ;
5. Maxime d'accord (minimiser le désaccord et maximiser l'accord entre soi et l'autre) ;
6. Maxime de sympathie (minimiser l'antipathie et maximiser la sympathie entre soi et l'autre).

Pour Leech, le degré de la politesse d'un acte est fonction :

- De sa nature intrinsèque
- De la nature de sa formulation
- De la nature de relation entre (l) et (a)

En revisitant ces critères, Kerbrat-Orecchioni (2010), propose un autre système d'évaluation du degré de politesse d'un énoncé dans une interaction (voir *infra*). C'est en nous basant sur ce système que nous essayerons dans ce travail de décrire les différents degrés de politesse dans les interactions qui constituent notre corpus.

1.6.3. Le modèle de Brown et Levinson

Les travaux de Brown et Levinson ont été influencés par ceux de Goffman. Pour eux la conception de la politesse s'articule sur la notion de « face » de Goffman.

1.6.3.1. La notion de face

Goffman définit la face comme l'image qu'un sujet parlant met en jeu dans une interaction donnée : « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cœur d'un contact particulier » (Goffman, 1974 : 9).

L'image est sacrée, elle dépend des actes, des lignes de conduite qu'utilise l'individu lors de la communication. Pour Goffman (1974 : 56), afin d'instaurer un bon équilibre relationnel et social au sein d'une interaction, il faut préserver aussi bien la face du locuteur que celle de l'interlocuteur.

Pour Brown et Levinson, tout être social est en possession de deux faces qui fonctionnent en symbiose, à savoir : la face positive, c'est l'image de soi qui correspond au narcissisme ; et la face négative, qui réfère au territoire du moi. Le territoire peut être corporel (les habits, brosse à dents, pincette, etc.), temporel (notre temps de prise de parole sans être interrompu), matériel (ma maison, ma serviette, mon mari, etc.), affectif (ce que contient l'esprit comme secrets), spatial (le lieu où vit l'individu auquel l'autre n'a pas accès), etc. Toute incursion dans ce territoire est considérée comme une agression.

À partir de la notion de « face », Goffman a introduit d'autres notions, telles que celle du « face want » et du « face work ». Le « face want » est le désir de préservation de face et

comme le souligne Goffman (1974), « les faces étant à la fois et contradictoirement la cible de menaces permanentes et l'objet d'un désir de préservations ». Le « face work » correspond à tous les actes, gestes et actions que les interactants font pour préserver leurs faces.

En effet, Brown et Levinson (cités par Kerbrat-Orecchioni, 1992) montrent que certains actes qui se produisent tout au long d'une interaction peuvent constituer une menace potentielle pour l'une des deux faces des interlocuteurs : c'est ce qu'ils appellent les « FTAs » (Face Threatening Acts en anglais). Pour Kerbrat-Orecchioni (1992 : 169), « tout au long du déroulement de l'interaction, les interlocuteurs sont amenés à accomplir un certain nombre d'actes, verbaux et non verbaux, or la plupart de ces actes –voir la totalité constituent des menaces potentielles pour l'une/ ou l'autre (des) quatre faces ».

Les FTAs peuvent donc concerner aussi bien les deux faces, positive et négative, du locuteur que celles de son interlocuteur.

Les actes menaçants pour la face positive du locuteur peuvent apparaître sous forme d'aveu, d'excuse, d'autocritique (« je ne vauds rien »). Les actes menaçants pour la face positive de l'interlocuteur prennent la forme de reproche « tu es ingrat », d'insulte, de moquerie, etc.

Les actes menaçants pour la face négative du locuteur sont la promesse « je te promets de venir ce soir », l'offre, etc. et ceux qui menacent la face négative de l'interlocuteur sont la demande « tu peux me prêter de l'argent ? », les questions indiscretes, etc.

Brown et Levinson mettent en œuvre diverses stratégies de politesse. Toutefois, pour Kerbrat-Orecchioni (1992 : 168), leur modèle théorique de la politesse est incomplet, car ils considèrent tous les actes de langage comme des FTAs, alors qu'il existe des actes valorisants qui protègent les faces des interlocuteurs, tels que les remerciements, les compliments, etc. Pour Kerbrat-Orecchioni (2009 : 72), « les mots ne sont pas toujours des bombes et des balles, non, ce sont aussi des petits cadeaux ». C'est ce que Kerbrat -Orecchioni appelle les FFAs ou anti-FTAs.

1.6.4. Le modèle de Kerbrat-Orecchioni

Pour Kerbrat-Orecchioni (1992 : 60), la politesse est « un ensemble de procédés que le locuteur met en œuvre pour ménager ou valoriser son partenaire d'interaction ». Pour elle, les

actes flattant touchent aussi bien la face positive (comme les remerciements « merci beaucoup ») que la face négative (telle que l'offre « je t'offre un cadeau »).

À partir de là, elle redéfinit les notions de « politesse négative » et « politesse positive » introduite auparavant par Brown et Levinson. Pour elle, la politesse négative peut être « abstentionniste », qui consiste en les rites d'évitement pour ne pas commettre de FTA programmé (par exemple, s'abstenir de produire une critique) ou « compensatoire », qui consiste à adoucir un FTA : « je voudrais sortir ce soir » (une demande de permission, d'une fille adressée à sa mère, adoucie par le conditionnel). La politesse positive est « productionniste », elle effectue des FFA : « bonjour, vous allez bien ? ».

À ces deux notions, elle en rajoute deux autres : l'impolitesse négative et l'impolitesse positive. L'impolitesse négative consiste à ne pas produire des FFAs attendus dans un contexte donné, comme par exemple un locuteur qui ne remercie pas son allocataire qui lui prête de l'argent. L'impolitesse positive consiste en la production de FTAs non attendus dans un contexte donné, sans les amortir, comme un ordre non adouci d'un enfant envers ses parents.

Nous constatons d'après ces définitions de la politesse proposées par Kerbrat-Orecchioni (1992 : 224), que ce qui caractérise les actes de langage est le fait qu'ils doivent parfois adoucis. L'auteur parle aussi, dans certains contextes de durcissement de ces actes. Pour expliciter dans leur globalité les détails de la théorie de la politesse, il est important de passer par les deux notions « d'adoucisseur » et de « durcisseur ».

1.6.4.1. Les adoucisseurs et les durcisseurs

1.6.4.1.1. Les adoucisseurs

Les adoucisseurs sont des procédés qui servent à assouplir un FTA pour éviter toute menace pour les faces des interlocuteurs. Exemple : « monsieur CA excusez-moi nous allons vous interrompre ». Dans cet exemple, le locuteur produit une « interruption » qui est un FTA. Il l'adoucit par une excuse « excusez-moi ».

1.6.4.1.2. Les durcisseurs

À l'inverse des adoucisseurs, les durcisseurs font aggraver la menace que comporte un FTA pour la face de l'interlocuteur, comme par exemple hausser le ton lorsqu'on critique quelqu'un, ou comme cet exemple tiré de notre corpus : « écoutez écoutez écoutez laissez-moi finir Oh là là monsieur CA ! ». Dans cet exemple, l'interlocuteur produit un ordre (FTA) en utilisant le mode impératif (« écoutez » à trois reprises, et « laissez-moi finir ») d'une manière durcie, car il hausse sa voix « Oh ».

En prenant en compte les deux notions d'adoucissement et de durcissement, et en y joignant la notion du « contexte », Kerbrat-Orecchioni (2010 : 39), introduit d'autres formes de politesse, à savoir « l'hyper-politesse », la « non politesse » et la « polirudesse ».

1.6.4.2. L'hyper-politesse

Elle consiste en l'exagération de politesse (selon les normes en vigueur), comme par exemple des remerciements exagérés adressés à une personne très proche « merci beaucoup de m'avoir aidé c'est généreux de ta part ». Exemple : « vous m'avez l'air très sympathique ». Cependant, parfois l'hyper-politesse peut être sincère.

1.6.4.3. La non politesse, ou l'apolitesse

Elle consiste en l'absence normale de tout marqueur de politesse (produire un FTA attendu sans l'adoucir ou ne pas produire un FFA non attendu). Exemple : « bah ça vous ne regarde pas ».

1.6.4.4. La polirudesse

Elle consiste en la dissimulation d'un FTA sous un FFA. Un FTA peut ainsi être enveloppé par de la courtoisie ou par de l'agression tropique. Le cas le plus spectaculaire de la polirudesse est l'ironie. Exemple : « je vous remercie d'avoir laissé la porte ouverte ». Exemple : « franchement bravo ».

Selon Kerbrat-Orecchioni (2010 : 39), « pour identifier un énoncé comme poli ou impoli, il faut tenir compte à la fois de son contenu (en tant que FTA, FFA ou mélange des deux), de sa formulation (adoucie ou renforcée), et de son contexte d'actualisation ».

Ainsi, pour rendre compte des différentes formes de politesse attestées dans notre corpus, nous nous focalisons non seulement sur le caractère flattant ou menaçant des actes de langage ou sur leur formulation mais aussi sur leur statut (attendu ou non) dans le contexte dans lequel ils se produisent.

Après avoir présenté le champ théorique dans lequel s'inscrit notre travail de recherche, nous montrerons dans ce qui suit la démarche suivie pour sa réalisation.

2. Cadre méthodologique

Dans ce qui suit, nous présenterons d'abord nos données ; ensuite, nous préciserons le protocole de recherche suivi pour les constituer et les analyser, ainsi que les difficultés rencontrées tout au long de cette étude.

2.1. Présentation des données

Notre travail de recherche porte sur l'analyse des interactions verbales et plus exactement sur la politesse telle qu'elle se manifeste dans les interactions téléphoniques, réalisées dans le centre d'appel « Seewell » situé dans la nouvelle ville de Tizi-Ouzou.

Notre corpus se compose ainsi des enregistrements transcrits de ces interactions verbales produites dans ce contexte. Nous avons choisi de travailler plus précisément sur quatre interactions verbales téléphoniques traitant le thème de l'isolation à un euro symbolique. Il s'agit d'un programme d'aide sociale mis en place par le ministre français de l'écologie en 2013 pour lutter contre la précarité énergétique. Ce programme est financé par les entreprises françaises, tels que TOTAL, ELF, EDF, qui paient la taxe Carbone (c'est l'argent de cette taxe qui est utilisé pour financer ces travaux d'isolation).

Pour mener à bien l'analyse de ces données, il est inéluctable d'en donner plus de précisions en suivant la méthode de Traverso (2007 : 22), qui rend compte de la situation dans laquelle se déroule une interaction verbale pour décrire son fonctionnement. Pour ce faire, nous présentons les ingrédients composant toute situation interactionnelle, à savoir le site, les participants et l'objectif de l'interaction.

2.1.1. Les sites

Le site consiste en le cadre spatio-temporel de l'interaction, une notion importante dans l'analyse interactionnelle.

2.1.1.1. Le lieu

Dans notre travail de recherche, les interactions se déroulent dans un centre d'appel connu sous le nom de « Seewell » qui se situe à la nouvelle ville de Tizi-Ouzou. Il s'agit d'une agence Algérienne dont la clientèle est française, elle agit sur le marché français. Son programme consiste à faire l'isolation de quatre parties de la maison, à savoir les combles, les vides sanitaires, la cave ou sous-sol et le garage, à un euro symbolique pour aider et faire bénéficier le maximum de personnes.

Nous avons choisi cette agence pour la facilité d'accès aux enregistrements. En effet, faisant partie du personnel de ce centre d'appel, nous avons eu facilement la permission d'accéder au logiciel d'enregistrement automatique d'appels téléphoniques dont celui-ci est doté. Cela nous a permis de choisir les plus adéquats pour réaliser notre recherche.

À travers notre étude nous voulons entreprendre un travail original pour plus de connaissances dans le domaine de l'analyse des interactions verbales dans ce contexte. En effet, nous avons choisi ce type d'interaction téléphonique professionnelle d'un centre d'appel afin de combler les lacunes dans le domaine des études de la politesse dans le contexte algérien.

2.1.1.2. Le temps

La durée des appels enregistrés diffère en fonction de la disponibilité des clients, de leurs besoins des services proposés par l'agence en question. La durée de tous les appels est de 75 min 94 secondes. La durée de l'interaction entre :

- Monsieur CL et LM est de 13 min 37 secondes ;
- Madame MB et monsieur YB et SI est de 25 min 30 secondes ;
- Monsieur CA et AM est de 18 min 16 secondes ;
- Madame CG et AM est de 18 min 11 secondes.

2.1.2. Les participants

Le centre d'appel en question est une agence algérienne dont la clientèle est française, elle agit sur le marché français. En quête de main d'œuvre et démarchage téléphonique. Ainsi, les interactions téléphoniques qui s'y produisent se déroulent entre des agents algériens et des clients français et se conduisent par conséquent exclusivement en langue française.

Nous avons effectué une analyse qualitative pour le choix des enregistrements téléphoniques. Nous avons choisi quatre parmi les vingtaines écoutées, qui étaient plus adéquates pour notre travail de recherche. Et qui répondait au mieux au thème de la politesse dans ce type d'interactions professionnelles.

Le nombre des participants dans chaque interaction est de deux, à savoir un agent algérien et un client français de différents âge et sexe.

Les agents du centre ne se présentent pas sous leurs vraies noms et prénoms lors des interactions, c'est des pseudonymes choisis pour masquer leurs vraies identités et être crédible vis-à-vis des clients français. En effet, ils sont d'une autre nationalité ce qui fait que les clients risquent de ne pas les croire et de ne pas prendre le programme au sérieux.

Nous présentons ci-dessous les interactants qui composent les interactions verbales téléphoniques qui constituent notre corpus :

Interaction n°1

AM : agent dans le centre d'appel

CA : Un client français.

Interaction n°2

AM : Agent du centre d'appel.

CG : Une cliente française.

Interaction n°3

LM : Un agent dans le centre d'appel.

CL : Un client français.

Interaction n°4

SI : Un agent dans le centre d'appel.

MB : Une cliente française.

YB : Le mari de la cliente.

Dans tout type d'interaction, les participants entretiennent entre eux des relations qui, selon Traverso (2007 : 18), se situent les unes par rapport aux autres « sur les deux axes : horizontal ou axe de la proximité/distance, et vertical ou axe du pouvoir ».

Les participants aux interactions qui constituent notre centre d'intérêt entretiennent des relations purement professionnelles. Que ce soit entre les agents du centre ou entre agents et clients. Il s'agit donc de relations horizontales de distance qui ne dépasse pas le cadre du travail.

2.1.3. Le but de l'interaction

Selon Traverso (2007 : 19), « en parlant de l'objectif de l'interaction, on désigne la raison pour laquelle les individus sont réunis ». Dans ce centre d'appel, les agents appellent les clients dans le cadre d'un programme d'aide sociale à un euro symbolique dans le but de faire bénéficier le plus de gens possible.

2.2. Protocole de recherche

Pour Traverso (2007 : 22), « l'analyse des interactions [...] se fonde sur l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interactions authentiques ». C'est en adoptant cette démarche que nous avons entrepris la constitution de notre corpus, comme nous le montrons dans ce qui suit :

2.2.1. L'enregistrement

Comme nous l'avons mentionné *supra*, dans cette agence de télécommunication, les appels entre agents et clients sont enregistrés automatiquement grâce à un logiciel alloué à cet effet. Ainsi, pour construire notre corpus, il nous a suffi de récupérer tout simplement ces enregistrements en décembre 2019 et de les transcrire.

2.2.2. La transcription

Afin de transcrire notre corpus, nous nous sommes basées sur les conventions du groupe ICOR du laboratoire ICAR de l'université LYON 2 qui sert à la notation des phénomènes verbaux et vocaux. Les enregistrements sont transcrits dans leur totalité. De plus, la transcription des enregistrements était facile ce qui est dû à leur clarté.

2.3. Méthode d'analyse

Traverso (2007 : 22) précise que, dans le domaine de l'interactionnisme, « la démarche est résolument descriptive ». Elle se fonde sur l'observation, l'enregistrement, la transcription. Ainsi, afin de répondre à nos questions, infirmer ou confirmer nos hypothèses de départ, nous avons adopté une analyse descriptive ayant comme fondement théorique les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1992, 2005, 2009, 2010) sur les actes de langage, et plus exactement sur la théorie de la politesse.

2.4. Difficultés rencontrées

La difficulté rencontrée dans ce travail consiste en la transcription des chevauchements multiples que contiennent les interactions verbales enregistrées. Ces chevauchements ont engendré, en effet, des difficultés à entendre la totalité de ces interactions, d'où l'écoute répétée des passages concernés ; ce qui nous a pris énormément de temps.

Après avoir présenté l'axe théorique et l'axe méthodologique de notre travail de recherche, nous aborderons dans ce qui suit l'analyse et l'interprétation des données.

En effet, Kerbrat-Orecchini à ajouter de nouvelles notions à la suite de Brown et Levinson, ce que nous allons aborder et analyser à travers de notre corpus.

Deuxième chapitre

**La politesse linguistique dans les interactions
verbales téléphoniques qui se déroule entre
« agents/clients » du centre d'appel « Seewell »
de Tizi-Ouzou**

Dans ce chapitre, il sera question de décrire la politesse linguistique telle qu'elle se manifeste dans quelques interactions verbales téléphoniques qui se tiennent entre les agents et les clients du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou.

Il ressort de l'analyse du corpus que la politesse linguistique prend plusieurs formes dans les interactions en question, à savoir la politesse, l'impolitesse, l'hyper-politesse, la non politesse (ou l'apolitesse) et la polirudesse.

1. La politesse

L'effet de politesse se manifeste dans le corpus sous forme de politesse positive et de politesse négative, comme nous pouvons le lire dans ce qui suit :

1.1. La politesse positive

Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, la politesse positive consiste, selon Kerbrat-Orecchioni (2010 : 37), en la production d'un FFA attendu dans un contexte donné. Les FFAs produits dans les interactions composant notre corpus, et qui y sont attendus, sont les salutations d'ouverture et de clôture, les remerciements, l'offre, la promesse, l'excuse et l'accord.

1.1.1. Les salutations d'ouverture

Selon Kerbrat-Orecchioni (1998) et Traverso (2007 : 83), toute interaction comporte dans sa séquence d'ouverture des salutations. Ces auteurs considèrent de ce fait les salutations comme un acte de langage attendu dans l'ouverture de toute forme d'interaction verbale. De plus, pour Kerbrat-Orecchioni (1992), les salutations sont des FFAs, ils sont donc des FFAs attendus.

Exemple 1

```
001 LM bon [jour/
002 CL [oui allo/
003 LM monsieur de [CL bonjour/
```

Cet exemple est extrait de l'interaction 3². Dans le tour de parole 001, l'agent LM commence l'interaction en saluant le client CL « **bonjour** ». LM réitère sa salutation dans le tour 003 « **monsieur CL bonjour !** », étant donné que CL ne répond pas dans le tour de parole 002 « **oui allo** ». LM produit dans cet exemple un FFA attendu dans ce contexte. Il s'agit donc ici d'un cas de politesse positive.

Exemple 2

001 MB oui: allo/ (.) allo/
002 SI madame MB bonjour/
003 MB oui bonjour/

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. L'agent SI et le client MB se saluent mutuellement dans les deux tours 002 et 003. Cette succession de salutations relève de la politesse positive. Les deux interactants produisent des FFAs attendus.

1.1.2. Les salutations de clôture

Selon Traverso (2007 : 64), chaque échange verbal a une fin qui se manifeste grâce aux salutations de clôture, telles que « au revoir ! ». Il s'agit donc d'un acte de langage attendu dans toute interaction.

Dans le corpus, les participants font également usage de ce type de FFA, comme nous pouvons le constater dans les exemples suivants :

Exemple 1

150 LM =très bien/ donc- merci beaucoup monsieur/(.) donc ils
pourront vous rappeler/ (.) donc demain à dix-huit
heures/ (.)
151 CL d'accord/
152 LM merci beaucoup/ (.) excellente journée à vous monsieur
CL/ (.) [au revoir/

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. Nous constatons dans le tour 152 que l'interaction se clôture par des salutations de clôture « **au revoir** », ainsi que par des vœux

² Nous avons présenté les participants de chaque interaction dans le premier chapitre.

« **excellente journée** ». L'agent LM produit dans cet exemple un FFA attendu ce cas relève donc de la politesse positive.

Exemple 2

- 296 CG oui (.) c'est bon/
297 AM parfait/
298 CG oui oui/
299 AM merci beaucoup/ madame CG pour votre temps/ (.) alors je vous souhaite également une bonne journée/ au revoir/
300 CG merci beaucoup madame/ au revoir/
301 AM au revoir/

Cet exemple est extrait de l'interaction 2. Nous constatons que l'interaction est clôturée par un panel de salutations produites par l'agent AM, dans les tours 299 et 300 « **je vous souhaite également une bonne journée** », « **au revoir** » ; et par le client CG, dans le tour 301 « **au revoir** ». Les interactants CG et AM ont donc produit dans ce cas des FFAs attendus. Ce qui relève de la politesse positive.

1.1.3. Les remerciements

Selon Kerbrat-Orecchioni (1996 : 86), le remerciement est « un acte consistant à accuser réception d'un cadeau et à exprimer sa reconnaissance au responsable du cadeau ». L'acte de remerciement est donc le fait que le locuteur exprime sa gratitude envers son interlocuteur. De ce fait, le remerciement est un acte attendu dès que le locuteur reçoit un cadeau matériel ou symbolique (comme le compliment, par exemple). Kerbrat-Orecchioni (1994 : 297-298) considère le remerciement comme un FTA.

Exemple 1

- 115 AM donc (.) on va noter le revenu fiscal de référence/ (.) ainsi que deux petites références sur le taxe/ le numéro fiscal/ et la référence de l'avis (.)
- 116 CG ah d'accord/(.) vous voulez ça en faite/ bah (inaud.) je reviens/
- 117 AM d'accord allez-y/
- 118 CG merci ((elle discute avec une personne)) oui euh je donne la réponse tout de suite/ pour XXX mon ami/

Cet exemple est extrait de l'interaction 2. Dans le tour de parole 118, le client CG remercie l'agent de lui avoir accordé le temps de trouver le papier demandé. Dans ce cas, il s'agit bien d'un remerciement attendu, puisqu'il réagit à une offre. Ce qui relève de la politesse positive.

Exemple 2

- 148 LM ah/ d'accord/ d'accord/ (.) très bien/ donc prenez euh prenez le temps de- de bien ranger tout ça (.) y a pas de problème (.) et puis eux/ (.) ils sont complètement compréhensifs/ (.) je mettrais ça en remarque (.) y a pas de problème
- 149 CL ok=
- 150 LM =très bien donc (.) merci beaucoup/ monsieur (.) donc ils pourront vous rappeler (.) donc demain à dix-huit heures (.)
- 151 CL d'accord/

Cet exemple est extrait de l'interaction 3. Dans le tour de parole 150, l'agent LM remercie le client CL de l'avoir écouté et d'avoir accepté de participer au programme d'isolation. Dans ce cas il s'agit d'un FFA attendu, ce qui relève de la politesse.

1.1.4. L'offre

Elle consiste en le fait qu'un locuteur accorde quelque chose de matériel ou de symbolique à autrui. Pour Kerbrat-Orecchioni (2009), l'offre est un FFA pour la face négative de l'interlocuteur, car elle apporte un plus à son territoire.

Deuxième chapitre La politesse linguistique dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre « agents / clients » du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou.

Dans les interactions téléphoniques qui composent notre corpus, les agents proposent une offre d'aide et des services aux clients. L'offre ici est attendue, car elle fait partie des tâches que les agents doivent accomplir.

Exemple 1

001 AM monsieur CA/=

002 CA =oui (.)oui\

003 AM donc c'est AM avec vous/ (.) de l'agence nationale de l'habitat\ alors là monsieur/ on vous contacte justement par rapport à l'aide sociale/ d'isolation\ vous avez bénéficié ou::: pas encore/ monsieur s'il vous plaît/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent AM propose dans le tour 003le programme d'aide sociale au client. Dans ce cas, l'offre d'aide est un FFA attendu, car c'est une boîte de communication qui a pour but d'aider les gens et de leur rendre service. Il s'agit donc d'un cas de politesse positive.

Exemple 2

128 MB alors/ revenu alors (.) impôt sur- non euh: non/

129 SI alors je vous explique/ (.) vous allez à la première page du papier/ (.) vous allez voir deux cadrans (.) un c'est écrit votre situation (.) l'autre c'est écrit vos références (.) est ce que vous voyez ça/

130 MB attendez je regarde euh:

131 SI à la première page du papier/

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. L'agent SI dans les tours de parole 129 et 131, offre de l'aide à MB pour trouver dans sa feuille l'emplacement du montant de la situation déclarée aux impôts. Dans ce cas SI produit un FFA attendu, il s'agit donc d'un cas de politesse positive.

1.1.5. La promesse

La promesse consiste en le fait de s'engager à faire quelque chose à quelqu'un. Il s'agit d'un acte flattant pour la face.

Exemple 1

- 204 CA comment/je vous écoute (.) je vous écoute (.) ça me fait rire/
- 205 AM d'accord/ justement monsieur/ le but c'est pas d'arnaquer les gens franchement/ [...] c'est que le jour de l'intervention/ (.) vous aurez le devis à un euro (.) et non pas à quatre-vingt-quinze euros (.) d'accord/donc euh c'est la procédure du moment

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 205, l'agent AM promet au client CA de lui faire l'isolation à un euro au lieu de quatre-vingt-quinze euros, puisqu'il s'agit d'une aide sociale pour faire bénéficier le plus de personnes possibles. AM a produit un FFA attendu dans ce cas, ce qui relève de la politesse positive.

Exemple 2

- 120 MB [d'abord/ (.) est-ce qu'ils vont demander de l'argent/
- 121 SI non/ pas du tout/ (.) c'est strictement interdit (.) madame/ (.) d'ailleurs/ je tiens à vous dire/ le jour où les techniciens vont se déplacer chez vous/ (.) ils seront menés d'un papier officiel qui prouvera que vous avez participé à un programme social et que vous n'avez rien à payer ni avant ni pendant ni après cette isolation vous allez devoir signer sur la facture d'un euro que vous allez signer et lire à tête reposée que vous n'aurez rien à payer vous avez participé à un programme social du moment que vous faites partie de la classe qui pourra en bénéficier

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. L'agent SI fait une promesse dans le tour 121 au client MB pour la rassurer. En effet, il s'agit d'une promesse attendue faite par l'agent dans le but de rassurer le client et garantir la fiabilité des services proposés. Ce cas relève donc de la politesse positive.

1.1.6. L'excuse

Cet acte correspond au fait de se racheter auprès de la personne envers qui on a commis une offense quelconque. Selon Kerbrat-Orecchioni (1994 : 156) l'excuse est, un acte qui suit une offense, « qui s'excuse s'accuse », dit-elle. Cet acte flatte selon l'auteur la face positive de l'interlocuteur, il s'agit donc d'un FFA.

Exemple 1

164 CA alors excusez-moi/ alors j'ai juste une question/ (.)
j'ai juste une question à vous poser/

165 AM oui: je vous en prie (.) allez-y/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 164, le client CA voulait poser une question à l'agent, « **alors j'ai juste une question, j'ai juste une question à vous poser** ». La question est considérée par Kerbrat-Orecchioni (1992), comme une demande d'information. Selon Brown et Levinson (cités par Kerbrat-Orecchioni, 1992), la demande est un acte menaçant pour la face négative de l'interlocuteur. Pour se racheter de cet acte menaçant pour la face de AM, CA l'annonce par une excuse « **excusez-moi** ». Dans ce cas, CA produit un FFA attendu, ce qui relève de la politesse positive.

Exemple 2

150 MB alors/ c'est un six [zéro vingt-six/

151 SI [pardon (.) pardon] madame zéro vingt
six

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. Dans le tour de parole 151, l'agent SI s'excuse auprès de la cliente MB de l'avoir interrompue ; et ce, en utilisant la formule « **pardon** » à deux reprises. Dans ce cas l'agent produit un FFA attendu, ce qui relève de la politesse positive.

Cependant, il est important de noter que dans le cas de l'excuse, nous avons deux cas de politesse qui se croisent : la politesse positive et négative. Lorsqu'un interactant produit une excuse attendue, donc un FFA attendu, ce qui relève de la politesse positive ; il adoucit en même temps une offense, donc un FTA, ce qui relève de la politesse négative (nous y reviendrons *infra*).

1.1.7. L'accord

L'accord est une réaction positive à une assertion. Kerbrat-Orecchioni (2001 : 94), le considère comme « un signe de solidarité et de coopération entre les interlocuteurs ». C'est donc un acte flattant pour la face positive de l'interlocuteur.

Exemple 1

- 036 CA mais euh:: la::: le bloctel/ (.) ça ça contrôle pas uniquement le démarchage/ pour prendre des choses/
- 037 AM exactement/ (.) oui c'est vrai/ça/(.) je suis totalement d'accord avec vous/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent AM réalise un accord dans le tour de parole 037, avec les propos de son interlocuteur, qu'il réitère à quatre reprises : « **exactement** », « **oui** », « **c'est vrai** » et « **je suis totalement d'accord avec vous** ». AM produit dans ce cas un FFA attendu, ce qui relève de la politesse positive.

Exemple 2

- 095 AM parce que à travers ce mure là il y a quinze pourcent de déperdition de chaleur voilà et euh aussi par exemple le garage s'il fait partie de l'habitation on isole aussi le plafond(.) donc vous il est juste accoler/ on est d'accord/
- 096 CG oui(.) d'accord
- 097 AM voilà donc vous ouvrez tout à fait le droit donc euh pour les combles pour renforcé [et

Cet exemple est extrait de l'interaction 2. La cliente CG réalise un accord dans le tour de parole 096. Dans ce cas la cliente produit un FFA attendu, ce qui relève de la politesse positive.

1.2. La politesse négative

La politesse négative consiste en l'adoucissement des FTAs (Kerbrat-Orecchioni, 2010 : 39). Nous avons pu relever du corpus certains FTAs adoucis, tels que l'interruption, l'ordre, et le désaccord.

1.2.1. L'interruption adoucie

Selon Kerbrat-Orecchioni (1998 : 176), l'interruption est « considérée comme [...] une offense conversationnelle ; en lui « coupant » la parole, on lèse le territoire d'autrui, et on menace sa face ». Le fait de couper la parole aux autres est donc un FTA : c'est un acte menaçant pour la face négative de l'interlocuteur.

Les participants aux interactions qui constituent notre corpus, adoucissent parfois leurs interruptions, comme le montrent les exemples suivants :

Exemple 1

033 AM [oui (inaud.)monsieur/ (.)monsieur/
034 CA comm[ent/
035 AM [monsieur CA/ (.) excusez-moi de vous interrompre/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent AM interrompt le client CA dans le tour de parole 035 d'une façon adoucie en utilisant la formule d'excuse « **excusez-moi !** ». Il s'agit donc d'un cas de politesse négative. Cela confirme ce que nous avons asserté ci-haut dans la section de la politesse positive de l'excuse (le croisement de la politesse positive et négative lorsqu'un interactant produit une excuse)

1.2.2. L'ordre adouci

L'acte de l'ordre est considéré dans la théorie de la politesse comme un FTA. Dans le corpus, il arrive parfois aux interactants d'adoucir leurs ordres, comme le montre l'exemple suivant :

Exemple 1

131 AM d'accord/ mais la monsieur donc la si par exemple cette entreprise justement elle vous a facturé le devis de euh quatre-vingt euro vous m'avez dite c'est ça/ donc le devis justement/ que euh:: vous aurez le jour de l'intervention/ (.) comment on-comment on procède/ c'est que les techniciens vont déjà voir un petit peu (.) l'état des lieux/ (.) entre temps/ (.) ils vont vous remettre (.) votre devis à un euro/ (.) vous allez lire bien sûr à tête reposée/ (.) et une fois que tout est bon/ (.) c'est à vous-mêmes de leur donner le feu vert (.) de commencer les travaux (.) ça veut dire (inaud.)
132 CA écoutez/ écoutez/ (.) ces procédures-là/ écoutez s'il vous plait/les- ces procédures-là/ (.) je les connais très bien/ y a pas de soucis/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 132, le client CA ordonne l'agent de l'écouter mais de façon adoucie, pour pouvoir s'exprimer sans pour autant être impoli. En effet, ce cas relève de la politesse négative.

1.2.3. Le désaccord adouci

Le désaccord consiste en une réaction oppositionnelle, verbale ou non verbale, à une action initiative. Brown et Levinson (cités par Kerbrat-Orecchioni, 1992), le considère comme une menace potentielle pour la face positive d'autrui. Il arrive parfois aux interlocuteurs d'adoucir cet acte dans le corpus.

Exemple 1

070 CA [donc tout ça pour prendre des informations/ tout ça/ c'est juste pour prendre des informations (.) et pour [pouvoir les revendre/

071 AM [pas du tout monsieur/ pas du tout/ pas du tout/ non non monsieur CA/ (.) alors là moi à mon niveau/ c'est une simple prise d'informations/ d'accord/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent AM est en désaccord avec le client dans le tour de parole 071, à propos de la revente d'informations personnelles du client. L'agent accompagne son désaccord de l'appellation « **monsieur** » qu'il répète à deux reprises. Kerbrat-Orecchioni (1992), considère l'appellation qui accompagne un FTA comme un adoucisseur³. De ce fait, le désaccord dans ce cas est adouci. Il s'agit donc d'un cas de politesse négative.

À la notion de politesse négative et politesse positive s'ajoute la notion d'impolitesse. En effet, si les interactants réalisent des énoncés qui engendrent l'effet de politesse dans ce contexte, ils leur arrivent parfois de glisser vers quelques maladresses.

2. L'impolitesse

Selon Kerbrat-Orecchioni (1994 : 301), l'impolitesse est « l'absence anormale d'un marqueur de politesse » ou la présence d'un marqueur d'impolitesse. L'impolitesse peut être décrite comme un ensemble de procédés ayant pour fonction d'offenser et de dévaloriser la face d'autrui, elle se manifeste dans notre corpus sous forme d'impolitesse positive et d'impolitesse négative, comme nous pouvons le lire dans ce qui suit :

³ Hocini (2020) classe cet adoucisseur que constitue l'appellation dans la classe des amadoueurs (En effet, Kerbrat-Orecchioni (1992) classe les adoucisseurs en différentes catégories : préliminaires, amadoueurs, minimisateurs, modalisateurs, réparateurs et désarmeurs).

2.1. L'impolitesse positive

Selon Kerbrat-Orecchioni (2010 : 39), l'impolitesse positive consiste en la production de FTAs non attendu ou de tout marqueur d'impolitesse, comme les mots vulgaires ou même quelques expressions familières péjoratifs.

2.1.1. La critique personnelle

La critique consiste à donner un avis négatif ou jugement défavorable à propos d'une personne ou d'une chose. Ainsi, la critique est classée dans la théorie de la politesse comme un acte menaçant pour la face d'autrui : « le locuteur ne s'intéresse pas aux sentiments et aux désirs de face de l'interlocuteur » (Brown et Levinson cités par Kerbrat-Orecchioni, 1992 : 210). Cette menace est d'autant plus ample dans le cas de critique personnelle.

Dans notre corpus, les interlocuteurs réalisent parfois des critiques personnelles sans les adoucir, ce qui engendre un effet d'impolitesse, car cet acte n'est pas attendu dans ce contexte professionnel. Aucun interlocuteur ne doit en effet faire une critique personnelle à l'autre dans ce contexte sans faire appel aux adoucisseurs.

Exemple 1

- 014 CA vous appelez d'où/
015 AM monsieur je vous appelle de paris\
016 CA non/ c'est pas possible (.)
017 AM comment ça s'est pas possible monsieur/ le siège social
justement/ il est sur le huit avenue de l'opéra (.)
soixante-quinze mille un/
018 CA mais: euh: c'est bizarre/ parce que les agents de l'annah
n'appelle jamais: euh les particuliers

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans les tours de parole 016 et 018, CA remet en question les propos de l'agent AM sur la vraie localisation du centre d'appel. Il utilise pour cela la formule « **non, c'est pas possible !** ». CA critique AM de manière non adoucie, ce qui relève de l'impolitesse, car il réalise un FTA non adouci.

Exemple 2

- 089 AM quoi/ vous allez vous amuser avec moi/ pour quelle raison/
- 090 CA mais c'est par- mais c'est parce que (.) c'est que dela gnognotte (.) ya rien derrière tout ça/ (.) vous voulez simplement des informations (.) pour pouvoir les revendre derrière/ à d'autres en- euh entreprises qui ont en besoin pour euh des démarchages commerciaux (.) ou autres/j'ai bien- j'ai bien travaillé dans des centres d'appels/ (.) je sais comment ça se passe/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Le client CA fait une critique non adoucie à propos du programme d'aide sociale dans le tour de parole 090 ; et ce, en employant le substantif péjoratif « **la gnognotte** ». En critiquant le programme de ce centre d'appel, le client porte aussi atteinte à la face positive de l'agent qui le représente. Cette critique n'a pas lieu d'être dans ce contexte, le client n'a qu'à refuser l'aide proposée sans pour autant la critiquer. Elle n'est donc pas attendue et sa réalisation non adoucie constitue une impolitesse.

2.1.2. Les marqueurs de l'impolitesse

Exemple 1

- 081 AM un bilan thermique/ c'est un bilan thermique/
- 082 CA attendez/ attendez/ parce que (.) elle a plus de quinze-ans ou je sais pas/ (.) puis je vais payer cent euro de pénalité/
- 083 AM oh lala/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent emploie dans le tour de parole 083, le marqueur d'impolitesse « **oh lala** » pour exprimer son mécontentement vis-à-vis du client qui accuse le centre d'appel de commettre une arnaque. Cela relève en effet de l'impolitesse, car l'agent ne devrait pas exprimer son mécontentement envers les clients.

Exemple 2

- 144 CA à répondre- [les sommets de vérification [...]
- 145 AM [laissez-moi finir monsieur CA/ laissez-moi finir oh lala/ (.)

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent produit dans le tour de parole 145, un marqueur d'impolitesse « **oh lala !** », ce qui relève de l'impolitesse.

Exemple 3

040 CA mais c'est pas une raison pour moi euh pour surfer dessus ou et ou euh: (inaud.) ils vont vous faire croire/ que vous êtes au-dessous euh de euh de tout le monde et vous faire passer pour des- des agences que vous n'êtes pas ((ASP)) (.)

041 AM **ouf** (.) pas du tout monsieur (.) pas du tout/ c'est vrai que de [nos jours il y a eu`

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent AM emploie le marqueur de l'impolitesse « **ouf** » dans le tour de parole 041 en réaction au client CA qui remet en question, depuis le début de l'appel, la vraie identité de l'agence ainsi que ses intentions. Dans ce cas, l'agent produit une impolitesse.

Exemple 4

182 CA vous ramenez- vous ramenez des clients/ (.) donc je sais pas/

183 AM **eff:** monsieur- monsieur CA- dites-moi s'il vous plait/ vous- vous voulez bénéficier ou pas/ (.) donc je passe à autre chose (.) **j'ai pas- j'ai pas de temps à perdre**

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. L'agent AM produit un marqueur d'impolitesse « **ouf !** » dans le tour de parole 183 ; et ce, en réaction au client CA qui l'accuse d'arnaque. Dans ce cas l'agent montre clairement sa colère, ce qui n'a pas lieu d'être dans ce milieu professionnel. Il s'agit donc d'un cas d'impolitesse. L'impolitesse dans cet exemple se manifeste aussi à travers la formule « **je n'ai pas de temps à perdre** » qui est une forme de reproche que nous pouvons paraphraser comme suit « **vous me faites perdre mon temps** ».

2.1.3. L'ordre

L'ordre est considéré dans la théorie de la politesse comme un acte menaçant pour la face d'autrui. Dans ce contexte, il n'est pas attendu, car aucun interlocuteur n'exerce une autorité sur l'autre, ni agent, ni client. Ainsi, cet acte pourrait provoquer une impolitesse s'il n'est pas adouci.

Exemple 1

- 097 AM et critère de revenu/
098 CA écoutez/ laissez-moi finir/(.) j'ai fait appel à une société pour faire l'isolation des combles (.) à un euro d'accord/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 098, en utilisant le mode impératif du verbe « **écouter** », le client CA donne un ordre, qui est un acte inattendu dans ce contexte, de manière durcie tout en haussant le ton de sa voix « **écoutez ! Laissez-moi finir !** ». Ce qui donne lieu à un effet d'impolitesse.

Exemple 2

- 232 CA mais (.) à mes dernières- à mes dernières connaissances(.) pour les- pour l'isolation des combles/ y avait effectivement les deux recours (.) mais après ça était retiré/
233 AM pas du tout monsieur/ [non non (.) pas du tout/ y a toujours le seuil
234 CA [(inaud.) arrêtez/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 234, le client CA ordonne l'agent AM, et ce, en utilisant le mode impératif du verbe « **arrêter** » qu'il n'adoucit pas. Ce qui relève de l'impolitesse.

2.1.4. L'ironie

L'ironie est le fait de détourné un interlocuteur en dérision. Selon Kerbrat-Orecchioni (2013), l'ironie est « l'attitude moqueuse, voire agressive du locuteur vis-à-vis de sa cible ». Elle fait partie des actes qui menacent la face positive d'autrui.

Exemple 1

- 256 CA je vous entends plus/
257 AM je disais::: monsieur/ (.) faites vos recherches tranquillement (.) d'accord/
258 CA marie khadidja/
259 AM je m'appelle pas/ marie khadidja ((rire))
260 CA marie karima/ tu m'entends

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans les tours de parole 258 et 260, le client CA se moque de l'agent AM. Le client dit indirectement à l'agent qu'elle ne s'appelle pas AM, car il sait que le centre d'appel est installé en Algérie et que les agents sont algériens et c'est pour cela qu'il fusionne le prénom français AM avec le prénom algérien Khadidja. Et même lorsque l'agent conteste ce prénom dans le tour 259, il fait semblant de le rectifier mais toujours avec un prénom arabe « Karima ». Ce faisant il la ridiculise. L'ironie dans ce contexte est inattendue, car l'agent et le client ne se connaissent pas et entretiennent une relation de distance. Ce qui relève donc de l'impolitesse.

Exemple 2

- 085 AM non non non (inaud.)
086 CA donc là/ c'est la même chose (.) c'est tous les jours c'est pareil/ donc vous allez/ je n'ai rien à faire/ je suis entrain de m'amuser avec vous/ si vous le savez pas/(.)
087 AM comment/
088 CA oui/ je vous le dit (.) je n'ai rien à faire/ je suis entrain de m'amuser avec vous/(.)

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Le même client que dans l'interaction précédente continue de se moquer de l'agent dans les tours de parole 086 et 088. Au lieu de dire tout simplement qu'il n'a pas besoin du programme d'isolation, le client dit directement qu'il ne fait que s'amuser avec elle, la ridiculisant ainsi. Dans ce cas, le client produit une impolitesse, car il n'a pas à ridiculiser l'agent dans ce contexte professionnel.

2.1.5. Le tutoiement

Le tutoiement est l'action de tutoyer quelqu'un, et de s'adresser à lui en utilisant la deuxième personne du singulier « tu ». Le tutoiement est utilisé généralement envers des personnes quand on les connaît (familles, amis). Dans ce type d'interactions professionnelles, le tutoiement est considéré comme un acte menaçant la face de l'interlocuteur qui peut le choquer.

Exemple 1

- 020 CA [tu veux me faire] croire que le but- le but de l'état
(.) est de euh: c'est de:: cracher de l'argent/ à donner
aux maximum de personnes/
- 021 AM c'est pas donner de l'argent monsieur /vous savez très
bien que cette subvention elle est financé grâce à la
taxe carbone (.) / c'est: euh les entreprises de france
qui financent les travaux d'isolation/ pour[les
particulier

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Le client CA tutoie l'agent dans le tour de parole 020. Au lieu de le vouvoyer dans ce type d'interaction professionnelle. Car l'agent et le client ne se connaissent pas et entretiennent une relation de distance. Dans ce cas CL produit un FTA inattendu, ce qui relève de l'impolitesse.

2.2. L'impolitesse négative

L'impolitesse négative consiste en la non production de FFAs attendus dans un contexte donné.

2.2.1. L'absence des salutations d'ouverture

Exemple 1

- 001 AM madame [CG/
- 002 CG [oui bonjour/ oui bonjour/ vous appelez pourquoi/
- 003 AM alors c'est l'agence nationale de l'habitat/
- 004 CG oui/

Deuxième chapitre La politesse linguistique dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre « agents / clients » du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou.

005 AM alors/ je vous appelle justement par rapport à l'isolation à un euro/ (.)

Cet exemple est extrait de l'interaction 2. Dans ce passage, l'agent AM ne produit pas de salutations réactives aux salutations initiatives, « **bonjour** », de la cliente CG dans le tour de parole 003, AM répond directement à la question que pose la cliente dans le tour 002. Cela est peut-être dû à un oubli de sa part, puisqu'elle répond directement à la question. Cela dit, quelles que soient les raisons, la non production des salutations d'ouverture par l'agent dans ce contexte donne une allure impolie à son tour de parole.

Exemple 2

001 AM monsieur CA/=

002 CA =oui (.)oui\

003 AM donc c'est AM avec vous/ de l'agence nationale de l'habitat\ alors là monsieur/ on vous contacte justement par rapport à l'aide sociale d'isolation\ vous avez bénéficié ou::: pas encore monsieur s'il vous plait/

004 CA vous êtes qui/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Nous remarquons dans ce passage l'absence de salutations d'ouvertures entre les deux interactants. Ils ont directement entamé l'interaction sans échanger de salutations. Une interaction, notamment professionnelle devrait commencer par des salutations. C'est un acte attendu dans ce contexte et son absence constitue une impolitesse négative.

3. L'hyper-politesse

L'hyper-politesse est l'exagération de la politesse. Il s'agit de produire des FFAs non attendus.

Exemple 1

201 AM du moment que vous êtes agréable/ vous rigolez tout ça d'accord/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 201, l'agent AM produit un FFA qui consiste en un compliment « **vous êtes agréable** ». Cet acte est adressé au client, c'est un acte non attendu dans ce contexte, il s'agit donc de l'hyper-politesse.

Exemple 2

002 SI madame MB bonjour/

003 MB oui bonjour/

004 SI merci beaucoup/ SI avec vous de l'agence nationale de l'habitat/ (.) je fais suite au programme d'isolation à un euro symbolique (.) est ce que juste madame vous avez pu bénéficier/ (.)

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. L'agent SI produit des remerciements dans le tour de parole 004 « **merci beaucoup** » en réaction à des salutations du client. Il s'agit ici des remerciements non attendus. En effet, après un « bonjour » on n'attend pas des remerciements (FFA non attendu). Ce cas en effet relève de l'hyper-politesse.

4. L'apolitesse

L'apolitesse, ou la non politesse, consiste selon Kerbrat-Orecchioni (2010 : 39), en l'absence normale de tout marqueur de politesse. Ainsi, le fait de ne pas adoucir un FTA attendu relève de l'apolitesse. Dans le corpus, certains FTAs attendus ne sont pas adoucis, comme le refus, le désaccord

4.1. Le refus non adouci

Selon Kerbrat-Orecchioni (1992), l'acte de refus constitue une menace pour la face positive de l'interlocuteur. Dans le corpus, ce FTA est parfois non adouci. Ce qui constitue un cas d'apolitesse, car sa production est attendue dans ce contexte : par exemple un client peut refuser une proposition de l'agent sans l'adoucir et sans pour autant être impoli.

Exemple 1

253 AM je vous disais monsieur/ pour le sous-sol/ (.) vous pouvez très bien bénéficier sans soucis/ (.) du moment que ya pas de conditions de revenus/ pour les parties inférieures [(inaud.) les soubassements/

254 CA [non/ le sous-sol - le premier du sous-sol/ je l'ai aménagé [...] il est déjà isolé/ et il est aménagé en cinéma/ j'ai pas besoin/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Dans le tour de parole 254, le client CA refuse l'offre de l'agent en utilisant l'adverbe de négation « **non** ». Si le client justifie son refus par le fait que son sous-sol est déjà isolé et aménagé en cinéma ; il le durci au même coup par la

formule « **je n'ai pas besoin** » pour appuyer son refus. Le refus dans ce contexte n'est pas attendu, ce qui relève de l'apolitesse.

4.2. Le désaccord non adouci

Exemple 1

- 348 YB =une autre société non plus va pas demander/ parce que si y a plusieurs intermédiaires les intermédiaires risquent peut être de me demander de l'argent c'est ça/
- 349 SI pas du tout pas du tout non non je vous explique en faite nous on travaille avec beaucoup de sociétés on fait passé leurs dossiers au service technique le service technique va voir la société qui travaille sur son département par exemple moi je suis au zéro huit [...]

Cet exemple est extrait de l'interaction 4. Dans le tour de parole 349, l'agent est en désaccord avec le client à-propos des frais de l'isolation. Dans ce cas SI produit un FTA attendu, ce qui relève de l'apolitesse.

4.3. La question non adoucie

La question est la manifestation d'un vide cognitif local, que L1 demande à L2 de venir combler. Il s'agit donc d'une forme de demande. Comme nous l'avons vu précédemment, la demande est considérée par les interactionnistes comme un acte menaçant pour la face de l'interlocuteur. Ainsi la question aussi est un FTA selon Kerbrat-Orecchioni (1992). Cependant, les interactants peuvent exprimer des questions non adoucies dans ce contexte sans pour autant être impolis. Ce qui constitue l'apolitesse.

Exemple 1

- 001 AM monsieur CA/=
- 002 CA =oui (.) oui\
- 003 AM donc c'est AM avec vous/ de l'agence nationale de l'habitat\ [...]
- 004 CA vous êtes qui/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Nous remarquons dans le tour de parole 004 que le client CA pose une question non adoucie à l'agent. La question est certes un FTA, mais elle est attendue dans ce contexte. Le client reçoit un appel des gens qu'il ne connaît pas, il a le droit de demander de qu'il s'agit, sans pour autant être impoli. La question n'est pas adoucie, ce cas relève donc de l'apolitesse.

Exemple 2

- 176 CA [vous en avez appelez combien aujourd'hui vous faite combien d'appels dans la journée à peu près et combien de réponses
- 177 AM alors aujourd'hui donc euh: c'est vrai qu'on a fait quand me`on a fait justement bénéficié quatre personnes (.) moi personnellement j'ai fait bénéficié quatre personnes
- 178 CA et vous êtes payé à la commission j'espère/
- 179 AM non je suis payé euh justement par rapport euh à mon salaire mensuelle monsieur pourquoi vous dites ça/

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Nous remarquons que le client dans les deux tours 176 et 178, pose des questions non adoucies à l'agent. Des questions indiscrettes et déplacées dans ce contexte professionnel. Dans ce cas CA produit des FTA inattendus. Ce qui relève de l'apolitesse.

5. La polirudesse

La polirudesse consiste en le fait qu'un FTA prend la forme d'un FFA. La polirudesse constitue « une catégorie complexe », selon Kerbrat-Orecchioni (2010 : 99) ; c'est-à-dire qu'elle regroupe des énoncés polis qui en réalité constituent une véritable attaque à l'égard de l'interlocuteur. La polirudesse est considérée comme une attaque courtoise.

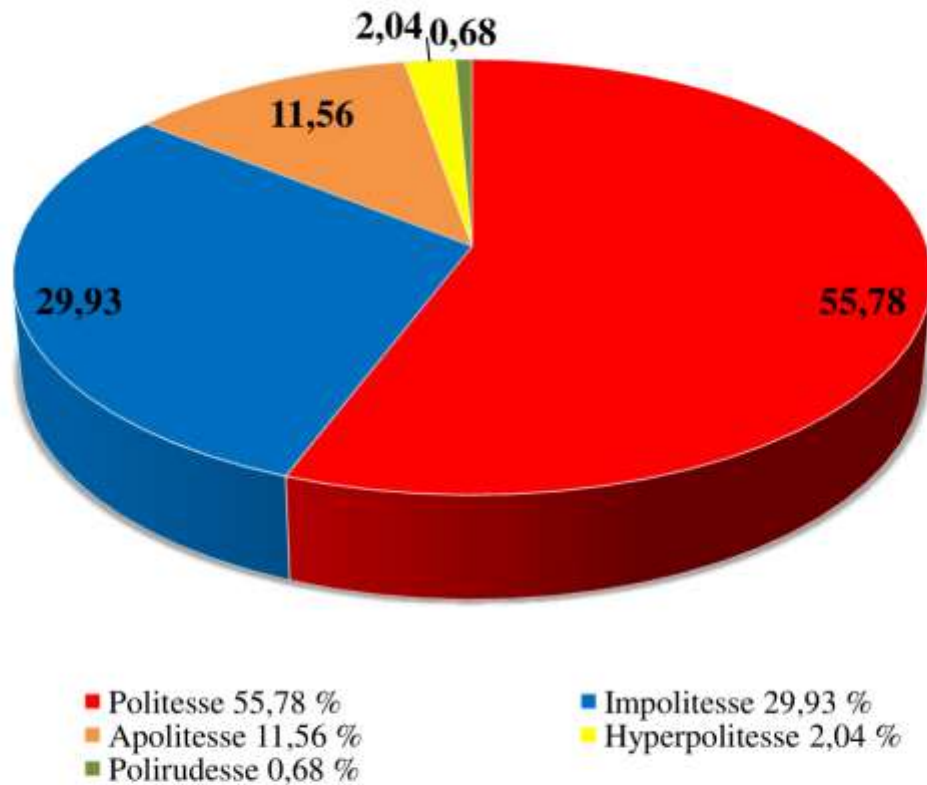
Exemple 1

- 227 AM d'accord (.) vous- vous êtes à combien de personnes
déclarée dans votre foyer/
- 228 CA vous voyez/ (.) vous commencez/ ((rire)) (inaud.) vous
m'avez fait rire/ (.) vous êtes trop fort/
- 229 AM oui
- 230 CA franchement/ j'aime bien/ ((rire)) vous avez glissé
comme (inaud.) pour qu'au final/ (.) vous me
(inaud.)((rire)) franchement(.) bravo/ ((rire))

Cet exemple est extrait de l'interaction 1. Nous remarquons que dans les tours de parole 228 et 230, le client CA produit des compliments que trahit la prosodie. En réalité, ce ne sont pas de vrais compliments, puisqu'ils les réalisent sous un ton ironique. Il cache en effet une critique : il sous-entend que l'agent tente de recueillir des informations à son insu, ce qui n'est pas honnête. Le FFA cache un FTA dans cet exemple. Il s'agit donc d'un cas de polirudesse.

Par ailleurs, ces effets de politesse apparaissent dans le corpus avec des doses variables. En effet, tandis que certains dominant, d'autres n'occupent que des places marginales ; comme on peut le constater dans le graphique suivant :

Figure 01



Effets de politesse dans le centre d'appel " Seewell " de tizi-ouzou

Ce graphique montre les effets de la politesse générés dans le centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou. Il met en exergue la politesse telle qu'elle se manifeste dans ce type d'interaction professionnelle. C'est la politesse qui domine dans ce cas avec un pourcentage de 55,78 % ; suivit de l'impolitesse avec un pourcentage de 29,93% ; de l'apolitesse avec un pourcentage de 11,56% ; l'hyper-politesse avec un pourcentage de 2,04%, et enfin la polirudesse avec un pourcentage de 0,68%.

6. Synthèse

Au terme de ce travail, nous constatons que la politesse dans les interactions verbales téléphoniques que nous avons soumises à l'analyse se manifeste sous forme de politesse, d'impolitesse, d'apolitesse, de polirudesse et d'hyper-politesse. L'effet de politesse le plus dominant est la politesse. Cela pourrait être expliqué par le contexte professionnel dans lequel elles se produisent. La politesse est donc la base de la relation client /agent dans ce centre : le

but de ces interactions est de rendre service aux clients en leur proposant un programme d'aide sociale et non pas de rentrer en conflits avec eux.

Conclusion

Rappelons que notre travail s'inscrit dans le domaine de l'analyse des interactions verbales et établi sur une étude d'une situation précise. Tout au long de ce travail, nous avons tenté de répondre à une question de recherche qui consiste à savoir comment se manifeste la politesse linguistique dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre les agents et les clients, du centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou ?

Pour ce faire, nous avons récupéré des appels téléphoniques, enregistrés automatiquement avec un logiciel, de ce centre d'appel. Après la transcription de ces enregistrements, nous les avons soumis à une analyse qui a comme fond théorique les travaux de Kerbrat-Orecchioni (1992, 2010) sur la politesse linguistique.

L'analyse montre que la politesse linguistique prend différentes formes dans le corpus, à savoir la politesse, l'impolitesse, l'hyper-politesse, l'apolitesse et la polirudesse ; avec une dominance notable de la politesse. Ce qui confirme en partie notre hypothèse de départ. Une partie de cette hypothèse se trouve en effet infirmée, car nous avons postulé uniquement l'existence de la politesse dans ce contexte, alors que l'analyse révèle d'autres effets, mêmes avec des pourcentages moindres par rapport à l'effet de politesse.

Il faut préciser que certaines formes de politesse observées dans ce contexte doivent être évitées de part les agents mais aussi des clients, afin de maintenir une atmosphère de quiétude dans ce type d'interactions professionnelles. Il s'agit, en l'occurrence, de l'impolitesse, la polirudesse, et de l'hyper-politesse.

En effet, dans un centre d'appel, la politesse est la base fondamentale pour que la communication entre agents et clients puisse se dérouler dans un climat harmonieux et respectueux. Pour cela, les agents doivent respecter les règles de politesse, et éviter les formules d'impolitesse, l'ironie ou l'exagération dans la politesse. Ils doivent être professionnels dans toute circonstance. Les clients aussi doivent être réceptives lorsqu'ils reçoivent ce type d'appels, il ne s'agit pas toujours d'une arnaque car les agents ne font que leur travail.

Dans ce cas, ce travail peut être suggéré à l'agence de communication en question afin qu'elle puisse améliorer et éviter ces failles observées au niveau de la politesse de ses agents, et pour tenter de trouver des solutions pour remédier aux maladroites des clients et de les

retourner à leur faveur sans pour autant être impolis. Car le client est toujours roi. Nous pensons également à proposer des formations dans la matière.

Au terme de ce travail, nous nous interrogeons sur d'autres questions concernant la politesse. Quelles sont les raisons qui mènent les agents à commettre ces dépassements au niveau des formes de la politesse ? Comment peuvent-ils les éviter ?

Telles sont les questions qui peuvent être explorées à l'avenir dans des recherches que nous envisageons de poursuivre.

Références bibliographiques

Références bibliographiques

- Austin, J.L. (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris : Seuil.
- Benveniste, E. (1970), *la théorie de l'énonciation*, Paris : Didier- Larousse.
- Cailliau, F. et Poudat, C. (2008), « Caractérisation lexicale des contributions clients agents conversations téléphoniques retranscrites », *9e Journées internationales d'Analyse statistique des Données Textuelles (JADT 2008)*, Lyon, pp. 267-276. [<http://lexicometrica.univ-paris3.fr/jadt/jadt2008/pdf/cailliau-poudat.pdf>]. Consulté le (01 mars 2020).
- Grice, P. (1975), *les maximes conversationnelles*, New York : Academic Press.
- Goffman, E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris : Minuit.
- Hocini, S. (2020), la formulation du désaccord dans les débats télévisés algériens : quels « effets-de-politesse » ? *Revue de sociolinguistique en ligne* n°33. [http://glottopol.univrouen.fr/telecharger/numero_33/gpl33_02hocini.pdf]. Consulté le (09 avril 2020).
- Jin-Moo, K. (2001), *Accord et le désaccord dans le débat radiophonique en français et en coréen*. (Thèse de doctorat en science du langage, université lumière, Lyon2).
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2016), « Le désaccord, réaction “non préférée” ? Le cas des débats présidentiels », *Cahiers de praxématique*, n°67. [<http://praxematique.revues.org/4524>]. Consulté le (09 octobre 2017).
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2010), « L'impolitesse en interaction : Aperçus théoriques et étude de cas », *LexisSpécial*, n°2, pp. 35-60. [<https://journals.openedition.org/lexis/796>]. Consulté le (01 juin 2019).
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2009), *Les actes de langage dans un discours*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005), *Le Discours en interaction : théorie et fonctionnement*, Paris : Armand Colin.

Références bibliographiques

Kerbrat-Orecchioni, C. (1998), *Les Interactions verbales 1*, Paris : ArmandColin.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1996), *La conversation*, Paris : Seuil, Mémo.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1992), *Les Interactions verbales 2*, Paris : ArmandColin.

Riou, L. (2013), *Le désaccord et la critique entre amis: stratégies d'adoucissement dans le discours pré-conflictue.*(Thèse de doctorat, Université d'Exeter, Angleterre).

Roulet, E. (1981), « Échange, intervention et actes de langage dans la structure de la conversation », *Etudes de linguistique appliquée*, n°44, pp. 7-39.

Traverso, V. (2007), *L'analyse des conversations*, Paris : Armand Colin

Liste des figures

Figure 01 : Le modèle à cinq rangs de Kerbrat-Orecchioni (1998)	12
Figure 02 : Effets de politesse dans le centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou	47

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Introduction.....	06
Premier chapitre : Théorie, concepts et méthode	08
1. Cadre théorique.....	09
1.1. Interaction ou conversation ?.....	09
1.2. Analyse des interactions verbales ou analyse conversationnelle ?.....	09
1.2.1. La notion d'interaction verbale.....	10
1.3. Les interactions verbales téléphoniques.....	11
1.4. La structure de l'interaction.....	11
1.4.1. L'interaction	12
1.4.2. La séquence	12
1.4.3. L'échange	13
1.4.4. L'intervention.....	13
1.4.5. L'acte de langage.....	13
1.5. Le système d'alternance des tours de parole.....	13
1.5.1. Le tour de parole	13
1.5.2. Les règles d'alternance des tours de parole	14
1.6. La théorie de la politesse	14
1.6.1. Le modèle de Lakoff	14
1.6.2. Le modèle de Leech	15
1.6.3. Le modèle de Brown et Levinson	16
1.6.3.1. La notion de face	16
1.6.4. Le modèle de Kerbrat-Orecchioni	17
1.6.4.1. Les adoucisseurs et les durcisseurs	18
1.6.4.1.1. Les adoucisseurs.....	18
1.6.4.1.2. Les durcisseurs	19

1.6.4.2. L’hyper politesse	19
1.6.4.3. La non politesse ou l’apolitesse	19
1.6.4.4. La polirudesse	19
2. Cadre méthodologique.....	20
2.1. Présentation des données	20
2.1.1. Les sites	21
2.1.1.1. Le lieu	21
2.1.1.2. Le temps	21
2.1.2. Les participants	22
2.1.3. Le but de l’interaction	23
2.2. Protocole de la recherche.....	23
2.2.1. L’enregistrement	23
2.2.2. La transcription	24
2.3. Méthode d’analyse	24
2.4. Difficultés rencontrées	24
Deuxième chapitre : La politesse linguistique dans les interactions verbales téléphoniques qui se déroule entre (agents/clients) du centre d’appel « Seewell » de Tizi-Ouzou	25
1. La politesse.....	26
1.1. La politesse positive	26
1.1.1. Les salutations d’ouverture.....	26
1.1.2. Les salutations de clôture	27
1.1.3. Les remerciements.....	28
1.1.4. L’offre.....	29
1.1.5. La promesse	30
1.1.6. L’excuse	31
1.1.7. L’accord	32
1.2. La politesse négative	33
1.2.1. L’interruption adoucie	33
1.2.2. L’ordre adouci.....	34

1.2.3. Le désaccord adouci	35
2. L'impolitesse.....	35
2.1. L'impolitesse positive	36
2.1.1 La critique personnelle	36
2.1.2. Les marqueurs de l'impolitesse	37
2.1.3. L'ordre	38
2.1.4. L'ironie.....	39
2.1.5. Le tutoiement.....	41
2.2. L'impolitesse négative	41
2.2.1. L'absence des salutations d'ouverture	41
3. L'hyper politesse	42
4. L'apolitesse	43
4.1. Le refus non adouci	43
4.2. Le désaccord non adouci	44
4.3. La question non adouci.....	44
5. La polirudesse.....	45
6. Synthèse	47
Conclusion	50
Références bibliographiques.....	53
Liste des figures et tableaux.....	55
Table des matières	57
Annexes	

Annexes

Convention de transcription du corpus

Pour transcrire notre corpus, nous nous sommes basées sur les conventions de transcription du groupe ICOR du laboratoire ICAR de l'université LYON 2. Toutes nos productions langagières sont transcrites en minuscules (les majuscules ne sont utilisées que pour indiquer les saillances perceptuelles) et les chiffres en lettres. L'énumération est faite en fonction du changement des tours de parole. L'identifiant en début de paragraphe du tour, il est composé de deux caractères écrits en majuscule et suivi d'une tabulation.

/ : intonation montante

\ : intonation descendante

[: interruption et chevauchement

(.) : pause

= : enchaînement rapide

::: : allongement

- : troncation

euh : hésitation

[(inaud.)] : segment inaudible

La situation des interactions

Le lieu centre d'appel « Seewell » de Tizi-Ouzou

Les participants

Interaction n°1

AM : agent dans le centre d'appel « Seewell ».

CA : Un client français.

Interaction n°2

AM : Agent du centre d'appel.

CG : Une cliente française.

Interaction n°3

LM : Un agent dans le centre d'appel.

CL : Un client français.

Interaction n°4

SI : Un agent dans le centre d'appel.

MB : Une cliente française.

YB : Le mari de la cliente.

La transcription

Interaction n°1

001 AM monsieur CA/=

002 CA =oui (.)oui\

003 AM donc c'est AM avec vous/ de l'agence nationale de l'habitat\ alors la monsieur/ on vous contacte justement par rapport à l'aide sociale d'isolation\ vous avez bénéficié ou::: pas encore/ monsieur s'il vous plait/

004 CA vous êtes qui/

005 AM alors je disais c'est AM\ et je vous appelle depuis l'agence nationale de l'habitat/c'est concernant l'isolation à un euro\ (.) donc on est chargé d'appeler tous les habitants afin euh: de vérifier si ils ont bénéficié voilà (.) du moment que le programme arrive bientôt à échéance\ (.)

006 CA programme de quoi\

007 AM c'est pour l'isolation monsieur CA/ l'isolation des combles (.) du sous-sol de la cave (.) du vide sanitaire [c'est ce que on appelle taxe éner`

008 CA [vous êtes tellement loin que je vous entends pas (.)

009 AM excusez-moi/ excusez-moi monsieur CA/

010 CA vous êtes tellement loin que j'entends pas\

011 AM ah:/d'accord non:/ euh la: je: euh et là vous m'entendez mieux(./) / monsieur vous m'entendez mieux (.)

012 CA non\(.)

013 AM d'accord/ faut que je crie un petit peut plus/

014 CA vous appelez d'où/

015 AM monsieur je vous appelle de paris\

016 CA non/ c'est pas possible (.)

017 AM comment ça s'est pas possible monsieur/ le siège social justement/ il est sur le huit avenue de l'opéra (.) soixante-quinze mille un/

018 CA mais: euh: c'est bizarre/ parce que les agents de l'anah n'appelle jamais: euh les particuliers

019 AM et bah si/ monsieur du moment que le programme il arrive à échéance\ donc on appelle justement pratiquement tous les gens dans le but (.) c'est de faire bénéficier le maximum de personnes/ avant l'échéance du programme (.) comme je vous l'ai [bien expliqué auparavant/

020 CA [tu veux me faire croire que le but- le but de l'état (.) est de euh: c'est de:: cracher de l'argent/ à donner aux maximum de personnes/

021 AM c'est pas donner de l'argent monsieur /vous savez très bien que cette subvention elle est financé grâce à la taxe carbone (.)/ c'est: euh les entreprises de france qui financent les travaux d'isolation/ pour[les particulier

022 CA [mais la taxe carbone elle a été abandonner (.)

023AM oof: monsieur CA/ (.)

024 CA hein\

025 AM alors vous vous voulez bénéficier ou pas /(.)

026 CA bénéficiaire de quoi/

027 AM de l'isolation monsieur pour votre maison il s'agit d'une subvention/(.)

028 CA mais tous les jours on m'appelle pour l'isolation // et tous les jours pour prendre des rendez-vous et tous les jours y a personne qui viens//

029 AM mais comment/(.) est-ce qu'on vous a donné votre numéro de dossier monsieur CA/ est-ce que on vous a donné un code secret/est-ce qu'ils vous ont rappelés pour la confirmation/(.)

030 CA mais c'est pas in`c'est tous les jours on m'appelle pour
cela/ tous les jours je prends des rendez-vous tous les
jours y a personne qui viens/

031 AM mais bah euh automa[tiquement

032 CA [et tous les jours le fixe il sonne
donc/ sachez une chose c'est que moi je me suis inscrit
sur block tel le [service de l'état le

033 AM [oui (inaud.) monsieur/ (.) monsieur/

034 CA comm[ent/

035 AM [monsieur CA/ (.) excusez-moi de vous interrompre/
d'accord/ (.) là c'est bien mentionner à mon niveau que
vous êtes sur la liste rouge/ mais on se permet quand
même de vous appeler parce que parce qu'on a rien à vous
vendre/ absolument rien d'accord/(.)

036 CA mais euh: la::: le Bloctel/ (.) ça ça contrôle pas
uniquement le démarchage/ pour prendre des choses/

037 AM exactement/ (.) oui c'est vrai/ ça/(.) je suis
totalement d'accord avec vous/

038 CA voilà/ ça ça inclus ça inclut également ce genre
d'appels ou on demande des réservations/ ou on demande
de prendre des rendez-vous ou alors on surfe euh sur euh
sur la faille qui est en ce moment euh l'aide de l'état
pour moi euh le euh::: le renouvellement énergétique

039 AM oui

040 CA mais c'est pas une raison pour moi euh pour surfer
dessus ou et ou euh: (inaud.) ils vont vous faire
croire/ que vous êtes au-dessous euh de euh de tout le
monde et vous faire passer pour des- des agences que
vous n'êtes pas ((ASP)) (.)

041 AM ouf (.) pas du tout monsieur (.) pas du tout/ c'est vrai
que de[nos jours il y a eu`

042 CA [parce que d'après mes connaissances l'anah
n'appelle jamais personne (.)

043 AM c'est vrai monsieur (.) c'est vrai mais la comme je vous
ai bien expliqué [auparavant le programme arrive à
échéance/

044 CA [non là tout à l'heure vous m'aviez
dit non et là vous me dite que c'est vrai vous me dite
vous me dite que vous ne faite pas partie de l'anah/ de
l'agence nationale [pour l'habitat/(.)

045 AM [mais- mais écoutez/ monsieur CA
écoutez moi/ je vous ai dit que le programme il arrive à
échéance et donc [on appelle

046 CA [oui/oui d'accord/ mais c'est bien
qu'il arrive à échéance/ y a pas de soucis/.) [mais

047 AM [mais

048 CA vous ne faite pas partie de l'annah

049 AM qu'est-ce que [vous faite dire ça monsieur(.)

050 CA [donc vous êtes qui /

051 AM alors/ en- en tous cas moi mon nom et prénom c'est AM je
travaille [dans le (inand)

052 CA [non obligé que tu t'appelles obligé que tu
t'appelles khadidja khandouj ou quelque chose comme ça
arrête sérieux ((RIRE))

053 AM excusez-moi/ (.)

054 CA sérieux ((RIRE)) (.)

055 AM excusez-moi monsieur/(.)

056 CA (RIRE)) obli`((RIRE)) obligé ((RIRE)) vous appelez
khadidja / ou: ou: karima [ou quelque comme ça/

057 AM [non non je m'appelle pas
khadidja

058 CA mais arrête/ non c'est pas possible/

059 AM ni karima/

060 CA non non/ je suis pas d'humeur je suis pas contre que
vous vous appelez AM ou je sais pas

061 AM oui

062 CA mais je pense que [c'est pas

063 AM [oui

064 CA c'est pas votre prénom (.)

065 AM d'accord/ mais monsieur CA qu'est-ce qui vous fait dire
ça (.) dite moi franchement (.) qu'est-ce qui vous fait
dire ça dite moi/ (.)

066 CA qu'est-ce que je viens de vous dire ça fait que tous les
jours depuis que j'ai mon fixe/ c'est pour ça que je me

suis inscrit sur bloc tel tous les jours les
[gens comme vous m'appel

067 AM [oui

068 CA que tous les jours on me (inaud.) l'isolation (.) le
renouvellement énergétique (.) le dossier euh pour
prendre un rendez-vous monsieur qui va passer il n'y a
jamais rien/

069 AM mais monsieur/ monsieur CA [peut être monsieur CA/

070 CA [donc tout ça pour prendre
des informations/ tout ça/ c'est juste pour prendre des
informations (.) et pour [pouvoir les revendre/

071 AM [pas du tout monsieur/ pas du
tout/ pas du tout/ non non monsieur CA/ (.) alors là moi
à mon niveau/ c'est une simple prise d'informations/
d'accord/ [par la suite justement

072 CA [oui c'est ce que je suis en train de vous
dire une simple prise d'informations/

073 AM d'accord/ d'accord/

074 CA vous voulez [mes propres informations pour pouvoir les
revendre à d'autres sociétés

075 AM [mais écoutez moi/ pas les revendre
monsieur pas du tout pas du tous/

076 CA écoutez (.) écoutez/ (.) écoutez écoutez/

077 AM oui oui/

078 CA un instant/ un instant même je viens de raccrocher avec
une personne qui viens de m'appeler comme vous sur le
fixe/ (.)

079 AM oui oui/ (.)

080 CA on me disait que demain y avait quelqu'un qui allait
passer pour faire une étude énergétique de ma maison/
parce qu'elle a plus de quinze-ans/

081 AM un bilan thermique/ c'est un bilan thermique/

082 CA attendez/ attendez/ parce que (.) elle a plus de quinze-
ans ou je sais pas/ (.) puis je vais payer cent euro de
pénalité/

083 AM oh lala/

084 CA je raccroche madame rappel/ oh que non vous allez
pénalisez/j'ai rigolé

085 AM non non non (inaud.)

086 CA donc là/ c'est la même chose (.) c'est tous les jours c'est pareil/ donc vous allez/ je n'ai rien à faire/ je suis en train de m'amuser avec vous/ si vous le savez pas/(.)

087 AM comment/

088 CA oui/ je vous le dit (.) je n'ai rien à faire/ je suis en train de m'amuser avec vous/(.)

089 AM quoi/ vous allez vous amuser avec moi/ pour quelle raison/

090 CA mais c'est par- mais c'est parce que (.) c'est que de la gnognotte (.) y a rien derrière tout ça/ (.) vous voulez simplement des informations (.) pour pouvoir les revendre derrière/ à d'autres en- euh entreprises qui ont besoin pour euh des démarches commerciaux (.) ou autres/ j'ai bien- j'ai bien travaillé dans des centres d'appels/ (.) je sais comment ça se passe/

091 AM d'accord/ vous avez travaillé euh dans un centre d'appel ou exactement/

092 CA bah ça vous regarde pas ((rire))

093 AM c'est pas pour satisfaire ma curiosité non plus monsieur d'accord/ alors je vais vous dire une chose/ vous savez très bien que le jour de l'intervention ça veut dire le jour des travaux de l'isolation/ alors y'aura justement un papier officiel de l'entreprise qui se chargera de vous faire l'isolation/ donc c'est une entreprise qui sera euh justement certifier et qualifier des` c'est des travaux d'isolation et bien sur y'aura le papier monsieur/ vous savez très bien lire un devis on est d'accord/

094 CA hum

095 AM sur le devis monsieur y'aura mentionné noir sur blanc que vous n'aurez absolument rien à payer mais/ avant ça il faut répondre à deux critères d'éligibilités critère [d'habitation

096 CA [alors d'accord j'ai pris un appel avec une société qui était

097 AM et critère de revenu/

098 CA écoutez/ laissez-moi finir/(.)j'ai fait appel à une société pour faire l'isolation des combles (.) à un euro d'accord/

099 AM (inaud.) oui/

100 CA et cette entreprise (inaud.) et elle existe toujours/
avec agréé (inaud.) tout ça/

101 AM oui/ oui/

102 CA d'accord/

103 AM oui/

104 CA et euh lala/ pour la procédure ils veulent que je euh
isole mes combles pour un euro/

105 AM exactement=

106 CA =d'accord

107 AM oui [est-ce que ils vous ont donné un rendez-vous

108 CA [ils me sortent un devis à quat` ils me sortent un
devis à quatre-vingt-quatorze euro/ (.)

109 AM bah [c'est une arnaque

110 CA [sous prétexte que m'a surface à isoler et
supérieure au des ou euh au euh em à la surface qui est
prévu par la loi/

111 AM oui/

112 CA donc euh/ il me faxe sur les frais de déplacement sauf
qu'ils sont à cinq minute de chez moi et il me euh faxe
un devis à quatre-vingt-quatorze euro/

113 AM d'accord/ mais est-ce que vous avez signé le devis
monsieur/est-ce que [vous avez pris le rendez-vous

114 CA [bah bien sûr que non je suis pas
con/=

115 AM =heureusement

116 CA je ne vais pas signer euh le devis [à quatre-vingt-quatorze
euros

117 AM [exactement exactement/

118 CA dans ce genre de chose/ alors que alors que donc c'est
ceux que je suis en train de vous dire (.) là sur ce
coup-là avec une entreprise qui a toutes les
agrémentations/

119 AM oui/

120 CA qui a fini (inaud.) qui a un magasin qui est à cinq
minute de chez moi/

121 AM hum=

122CA = ok/=

123 AM =d'accord/ oui/

124 CA donc/ comment voulez-vous que moi je vous fasse
confiance à vous qui m'appel comme j'ai eu le cas depuis
euh: le euh: j'ai mon fixe d'ailleurs

125 AM oui

126 CA ou euh tous le temps il sonne c'est tout le temps des
gens comme ça (.) j'ai tout le temps euh des appels des
études de sondages

127 AM oui

128 CA euh/ renouvellement énergétique [tout ça BlaBlabli bala
Blabla

129 AM [oui monsieur je sais
je sais/

130 CA et ensuite plus rien

131 AM d'accord/ mais la monsieur donc la si par exemple cette
entreprise justement elle vous a facturé le devis de euh
quatre-vingt euro vous m'avez dit c'est ça/ donc le
devis justement/ que euh:: vous aurez le jour de
l'intervention/ (.) comment on-comment on procède/ c'est
que les techniciens vont déjà voir un petit peu (.)
l'état des lieux/ (.) entre temps/ (.) ils vont vous
remettre (.) votre devis à un euro/ (.) vous allez lire
bien sûr à tête reposée/ (.) et une fois que tout est
bon/ (.) c'est à vous-même de leur donner le feu vert
(.) de commencer les travaux (.)ça veut dire (inaud.)

132 CA écoutez/ écoutez/ (.) ces procédures-là/ écoutez s'il
vous plait/ les- ces procédures-là/ (.) je les connais
très bien/ y a pas de soucis/ je suis les infos euh
d'actualités je suis la politique

133 AM oui qu'est-ce qu`

134 CA je sais qu'est-ce qui est mis en place

135 AM oui

136 CA je sais comment ça fonctionne y a pas de soucis

137 AM hum

138 CA d'accord/ sauf que(.) vous m'aviez dit que vous faite
partie de l'anah/
139 AM oui:/
140 CA je vous ai dit que les gens de l'anah n'appel jamais les
particuliers vous me dite que si
141 AM sur le [site officiel monsieur CA
142 CA [je vous répète une deuxième fois/ je vous répète
une deuxième fois/ vous me dite oui c'est vrai
[l'anah est l'anah est la
143 AM [écoutez-moi monsieur CA
144 CA à répondre- [les sommets de vérification des
particuliers qui leur
145 AM [laissez-moi finir monsieur CA/ laissez-
moi finir oh lala/ (.) monsieur CA/ écoutez moi/ c'est
que le site de l'anah c'est vrai que euh y'aura
mentionné euh l'anah point gog et tout ça euh donc
y'aura motionner comme quoi l'anah n'appel jamais les
particuliers ça c'est vrai/ je suis tout à fait d'accord
avec vous=
146 CA =donc pourquoi vous faite pas donc pourquoi vous vous
passé/
147 AM oui
148 CA pour une dame qui travaille chez l'anah
149 AM mais monsieur CA je travaille chez l'anah/
150 CA mais ((rire)) vous me dite que si [je sais très bien
151 AM [mais pourquoi je vais
mentir/
152 CA et je vous l'ai déjà dit/ je vous ai fait accusé je vous
ai dit que vous ne faite pas partie/ les gens de l'anah
n'appel jamais les particuliers/
153 AM oui/
154 CA vous m'aviez dit oui c'est vrai
155 AM oui c'est vrai/
156 CA donc si [sur le site
157 AM [mais mais y` mais monsieur (inaud.)

158 CA sur le site y a marqué que vous n'allez pas vous- vous
vous me confirmé que vous ne m'appelez pas/ mais
derrière vous me dite oui je fais partie mais je vous
appelle (.) est-ce que c'est cohérent/

159 AM d'accord ((rire)) non non mais [écoutez monsieur

160 CA [est-ce que c'est
cohérent/ ((rire))

161 AM non non c'est pas cohérent [c'est c'est

162 CA [voilà merci beaucoup

163 AM je vous ai dit monsieur/ écoutez moi monsieur/ je vous
ai dit du moment que le programme il arrive à échéance
donc l'annah appelle pratiquement tous les particuliers
tout simplement et le but justement c'est de faire
bénéficier le maximum de personnes rien de plus/ voilà/

164 CA alors excusez-moi/ alors j'ai juste une question/ (.)
j'ai juste une question à vous poser/

165 AM oui: je vous en prie (.) allez-y/

166 CA y a combien de chômeurs en ce moment y a combien de
chômeurs en ce moment en france

167 AM ah bah/ le taux de chômage je sais que c'est qu'il est
un petit peut euh élever oui pourquoi vous me demandez
ça/

168 CA euh je vous demande ça/ deuxième question on est
combien d'habitants en france/ (.)

169 AM excusez-moi/

170 CA soixante-sept soixante-sept million d'habitants en
france (.) d'accord/ l'échéance de cette offre elle
arrive quand/

171 AM elle arrive justement monsieur en deux-mille euh vingt
et un voilà

172 CA euh deux-mille vingt et un et vous reste encore deux
ans/

173 AM exactement/

174 CA en deux ans vous d`vous devriez appelez soixante-sept
millions de personnes pour leurs dire que monsieur vous
pouvez bénéficier [de euh les euh`

175 AM [monsieur on est à soixante(.)
monsieur on est à soixante-dix [millions d'habitants

176 CA [vous en avez appelez
combien aujourd'hui vous faite combien d'appels dans la
journée à peu près et combien de réponses

177 AM alors aujourd'hui donc euh: c'est vrai qu'on a fait
quand me`on a fait justement bénéficié quatre personnes
(.) moi personnellement j'ai fait bénéficié quatre
personnes

178 CA et vous êtes payé à la commission j'espère/

179 AM non je suis payé euh justement par rapport euh à mon
salaire mensuel monsieur pourquoi vous dite ça/

180 CA non non

181 AM je suis salarié

182 CA vous ramenez- vous ramenez des clients/ (.) donc je sais
pas/

183 AM eff: monsieur- monsieur CA- dites-moi s'il vous plait/
vous- vous voulez bénéficié ou pas/ (.) donc je passe à
autre chose (.) j'ai pas- j'ai pas de temps à perdre

184 CA c'est bizarre de paris à paris ça capte pas/

185 AM oui euh

186 CA vous appelez d'un portable ou d'un fixe/

187 AM alors je vous appelle d'un fixe monsieur je vous appelle
par voix ip (.)

188 CA eu deux -mille dix-neuf j'ai jamais vu un téléphone qui
coupe de fixe à fixe j'ai jamais vu que ça coupe (.)
parce que je vous entends mal vous me dite que vous êtes
à paris

189 AM monsieur je vous appelle par la voix euh ip vous s'avez
ce que sais/ ça veut dire je vous appelle par internet
d'accord/

190 CA d'accord [donc vous n'êtes pas à paris/

191 AM [est-ce que vous m'avez bien compris/ comment/

192 CA oui vous n'êtes pas à paris/

193 AM et si je ne suis pas à paris monsieur/

194 CA et si vous m'appelez par internet/ pourquoi y a un zéro
un qui s'affiche/

195 AM est-ce qu'il y a un problème si je suis- monsieur CA
dite moi s'il vous plait/ si je ne suis pas à paris (.)

ça vous cause un problème/ est-ce que ça vous cause un problème/

196 CA non mais vous savez que là je suis en train de vous faire perdre votre temps (.) alors vous auriez pu arnaquer d'autres personnes derrière moi et rappeler d'autres personnes

197 AM non non non non [franchement monsieur CA

198 CA [non ça vous dérange pas/vous voulez continuer comme ça franchement ça m'aurait plus qu'on soit face à face autour d'un café ou d'un bon petit verre à rigoler comme ça au lieu par téléphone honnêtement

199 AM bah écoutez monsieur CA je vais vous dire une [chose moi je vais pas vous mentir plus que ça

200 CA [((rire))

201 AM du moment que vous êtes agréable/ vous rigolez tout ça d'accord/

202 CA ((rire))

203 AM pourquoi vous rigolez(.) il rigole encore/ (inaud.)

204 CA comment/je vous écoute (.) je vous écoute (.) ça me fait rire/

205 AM d'accord/ justement monsieur/ le but c'est pas d'arnaquer les gens franchement/ je vous jure d'ailleurs vous n'allez pas me croire je sais d'accord mais euh:/ justement je travaille pour l'isolation à un euro c'est pour faire bénéficier les personnes et derrière ça moi je suis euh je vais vous dire une chose c'est que le jour de l'intervention/ (.) vous aurez le devis à un euro (.) et non pas à quatre-vingt-quinze euro (.) d'accord/ donc euh c'est la procédure du moment

206 CA écoutez/ écoutez/ écoutez vous m'avez l'air

207 AM oui/

208 CA vous m'avez l'air vous m'avez l'air très sympathique vous faite votre travaille ça j'ai rien contre vous/

209 AM oui/

210 CA mais honnêtement/

211 AM oui/

212 CA des appels comme vous des appels en ligne j'en reçois tous les jours et honnêtement j'en ai pleins les oreilles que vous aurez aucune information de ma part

213 AM oui effectivement d'accord/ bah c'est pas grave monsieur en tous les cas euh ça m'a fait vraiment plaisir de discuter avec vous d'accord/ même si vous voulez pas bénéficié et c'est dommage

214 CA et bah ((rire)) c'est réciproque

215 AM même si vous n'allez pas pouvoir bénéficié et 'est dommage pour vous d'ailleurs vous allez passer à côté

216 CA bah bah vraiment parce que la si je vais voir une société d'elle-même qui a argumenté et que je monte le dossier euh chez l'anah directement euh avec le vrai site et les vrais- les vrais personnes

217 AM oui

218 CA et que j'engage le devis et qu'il est à un euro je pourrais y faire je suis pas hors cour

219 AM mais vous s'avez très bien [monsieur

220 CA [mais ça dépend pas de vous si je vais bénéficié ou pas/

221 AM oui oui effectivement/

222 CA voilà/

223 AM monsieur vous savez très bien y a des montants y a des montants exiger la euh si vous en n'êtes pas inférieur vous allez pouvoir bénéficié entièrement gratuitement d'ailleurs sur le devis y'aura mentionner noir sur blanc que c'est edf ou bien michelin ou bien total qui va financer tous les travaux à votre place mais sinon si vous êtes supérieur ça sera pas possible malheureusement vous comprenez/ c'est strictement interdit alors une personne qui va vous dire que vous allez pouvoir bénéficié entièrement gratuitement si vous dépassez le seuil l'égale ça sera pas possible c'est une arnaque vous voyez/

224 CA oui je sais bien c'est pour ça (inaud.)

225 AM voilà sauf que pour le sous-sol monsieur CA vous pouvez très bien bénéficié du moment que y a pas de conditions de revenus pour le sous-sol uniquement ou bien le vide sanitaire ou bien la cave/ mais pour les combles on est toujours soumis à un certain seuil moi je vais vous le communiquer si vous le souhaitez d'accord

226 CA eum oui/

227 AM d'accord (.) vous- vous êtes à combien de personnes déclarées dans votre foyer/

228 CA vous voyez/ (.) vous commencez/ ((rire)) (inaud.) vous m'avez fait rire/ (.) vous êtes trop forte/

229 AM oui

230 CA franchement/ j'aime bien/ ((rire)) vous avez glissé
comme (inaud.) pour qu'au final/ (.) vous me
(inaud.)(rire) franchement (.) bravo/ ((rire))

231 AM monsieur c'est pour alors si vous êtes par exemple
écoutez moi/ si vous êtes par exemple une seule personne
faut pas dépassez les vingt-quatre mille neuf cent dix-
huit euro d'accord si vous êtes célibataire ou vous
n'avez pas de personne à votre charge mais si par
exemple

232 CA mais (.) à mes dernières- à mes dernières
connaissances(.) pour les- pour l'isolation des combles/
y avait effectivement les deux recours (.) mais après ça
était retiré/

233 AM pas du tout monsieur/ [non non (.) pas du tout/ y a
toujours le seuil

234 CA [(inaud.) arrêtez/

235 AM tous dépend des entreprise y a des entreprises privés/
mais écoutez-moi monsieur vous savez que euh le cahier
de charge c'est des contrats qu'on signe d'accord le
cahier de charge de chaque entreprise elle diffère d'un
autre cahier de charge alors y a des entreprises qui
exigent que euh y'aura par exemple euh cinquante mètres
carrés comme surface minimale à isoler d'accord/

236 CA hum

237 AM ou bien euh par rapport à la fiscalité y a des- des
sociétés qui ont supprimés complètement le (inaud.) les
sources des revenus vous comprenez

238 CA hum

239 AM voilà mais d'autre malheureusement non on est toujours
soumis à un certain seuil voilà

240 CA et bah je ferais je ferais mes recherches et euh
j'espère tombé sur la bonne qui a retiré les frais
d'éligibilités d'éligibilités parce que honnêtement je
gagne deux-cent mille euro par mois

241 AM ah oui/ bah et vous travaillez euh pourquoi/

242 CA (inaud.)

243 AM monsieur/

244 CA (inaud.) ou quoi/

245 AM oui oui dite moi/ oui monsieur dite moi/

246 CA (inaud.) non je vous ai dit je serais obligé de trouver une société qui euh euh qui euh prend pas les ressources en compte

247 AM oui effectivement/ avant monsieur écoutez moi y a un peu près quatre ou cinq mois donc j'ai travaillé pour une société que justement elle n'a pas exigé le seuil de revenus mais avant/

248 CA oui

249 AM mais c'était bien avant quatre ou cinq moi la franchement y a toujours un certain seuil voilà

250 CA bah je sais pas/

251 AM et pour le sous-sol pouvez toujours bénéficier monsieur sans conditions de revenus le sous-sol uniquement si vous en avait/

252 CA qu'est-ce que je peux bénéficier je n'ai pas entendu/

253 AM je vous disais monsieur/ pour le sous-sol/ (.) vous pouvez très bien bénéficier sans soucis/ (.) du moment que ya pas de conditions de revenus/ pour les parties inférieures [(inaud.) les soubassements/

254 CA [non/ le sous-sol le premier du sous-sol/ je l'ai aménagé [...] il est déjà isolé/ et il est aménagé en cinéma/ j'ai pas besoin/

255 AM d'accord/ d'accord/ monsieur y a pas de soucis en tous les cas euh quand vous m'avais dit faite vos recherche tranquillement et euh

256 CA je vous entends plus/

257 AM je disais::: monsieur/ (.) faites vos recherches tranquillement (.) d'accord/

258 CA marie khadidja/

259 AM je m'appelle pas/ marie khadidja ((rire))

260 CA marie karima/ tu m'entends

261 AM ((rire)) le délai d'attente dépassé/

262 CA allo/

263 AM ((rire)) oui ((rire))

264 CA ne me laisse pas tous seule/ c'est gentil/

265 AM allo/ allo allo/

266 CA marie Antoinette/ euh/

267 AM allo/

Interaction n°2

001 AM madame [CG/

002 CG [oui bonjour/ oui bonjour/ vous appelez pourquoi/

003 AM alors c'est l'agence nationale de l'habitat/

004 CG oui/

005 AM alors/ je vous appel justement par rapport à l'isolation
à un euro/ (.)

006 CG oui

007 AM voilà je voulais savoir si vous avez pu bénéficier (.)
pour [votre maison

008 CG [bah euh non on n'a pas bénéficié (.)

009 AM d'accord euh mais est-ce que vous avez été contacté
madame par euh nos: services auparavant=

010 CG =non=

011 AM =surement que oui/(.) c'est pas grave alors justement le
programme il consiste à isolé le comble le sous-sol le
vide sanitaire et le garage d'accord/ donc vous madame
euh CG vous êtes toujours à l'adresse vingt-neuf rue
jean coulé/=

012 CG =oui

013 AM dans une maison individuelle [on est d'accord/

014 CG [emem

015 AM très bien/ et par rapport au type de chauffage que vous
utilisez

016 CG le poêle à bois

017 AM le poêle à bois/ très bien/ donc vous savez que quand
les parties à isoler se sont justement quatre/ donc
c'est les parties qui représente le plus les
déperditions de chaleur voilà donc comble perdu peut
être madame CG vous en avez/

018 CG hein/

019 AM d'accord et vous y accédez comment/

020 CG je n'ai pas compris la question/

021 AM je disais madame CG vous y accédez comment/ par rapport à vos combles est-ce que c'est une trappe (.) une échelle (.) euh un escalier peut-être/

022 CG y a une trappe pourquoi/

023 AM y a une trappe d'accord (.) alors/ justement par rapport euh aux dimensions vous l'estimer à combien (.) [en mètres carrés

024 CG [quatre-vingt mètres carrés quatre-vingt-quatre-vingt-dix mètres carrés

025 AM très bien/ et ça était déjà isolé madame/

026 CG oui je vous l'ai déjà dit/ euh oui sauf le garage qui a été isoler/ (.)

027 AM euh d'accord donc par rapport à cette isolation au niveau des combles au niveau des planchés donc à peu près elle a quel âge environ (.) est-ce qu'elle dépasse les dix ans au moins (.)

028 CG non non elle a vingt ans

029 AM elle a vingt ans d'accord parce que en faite dans le cadre du pacte énergie solidarité/ pour toute isolation dépassant les dix ans d'âge/ vous pouvez très bien bénéficier d'un renforcement\ du moment que la matière isolante euh justement c'est pas une matière éternelle elle diminue d'épaisseur et: elle perd beaucoup de son efficacité voilà (.) si non madame CG/ sous la maison est-ce que vous avez quelque chose un [sous-sol: un vide

030 CG [non non

031 AM non plus d'accord (.) vous m'avez parlé d'un garage/ (.) il est collé ou bien il fait [partie de votre maison

032 CG [oui il est collé à l'habitation (.)

033 AM d'accord donc y a que le mur mitoyen qui est isolé/

034 CG euh non/ il n'a pas été isolé du mur mitoyen

035 AM d'accord/ c'est pas grave voilà donc là madame par rapport aux critères de euh votre habitation donc vous êtes à cent pour cent éligible donc [je tiens juste à vous informez

036 CG [oui

037 AM que ce programme-là est financé grâce à la taxe carbone des entreprises françaises/ comme par exemple total et edf alors c'est eux justement euh qui financent les travaux à travers le critère d'éligibilité de l'anah/ (.)

038 CG oui

039 AM et bien sûr toujours selon leur cahiers de charge madame CG/ donc y a toujours des montants exigés par l'état à ne pas dépasser et euh c'est en fonction du nombre de personnes qui compose le foyer fiscale

040 CG em

041 AM donc euh vous par exemple vous-vous êtes à combien s'il vous plait/

042 CG euh je ne sais pas moi euh eff euh vingt-deux vingt-trois mille

043 AM euh non non non non/ je ne vous demande pas madame le montants que vous déclarez déjà vous êtes à combien de personnes à la maison=

044 CG =deux

045 AM deux personnes (.) donc c'est vous et: monsieur ou bien vous et: un enfant/

046 CG moi et monsieur

047 AM d'accord y a pas d'enfant à charge madame CG/

048 CG non non

049 AM d'accord/ donc pour deux personnes madame donc il faut pas dépasser les vingt-sept mille sept cent vingt-neuf euro

050 CG em

051 AM pour les revenus fiscaux de référence

052 CG ah/ on ne dépasse pas

053 AM ah bah très bien/ super/ dans ce cas-là madame vous ouvrez tout à fait le droit de euh de bénéficiaire [de cette subvention

054 CG [oui mais/ sauf que euh je pense pas qu'on a le droit parce que on a eu le droit ah: on a eu le droit ah: euh l'anah l'année dernière

055 AM D'accord/ vous avez fait euh qu'quoi exactement avec l'anah

056 CG euh les combles pour le chauffage habitable et puis (inaud.)

057 AM d'accord/ donc euh c'est pour le chauffage et non pas pour l'isolation/(.)

058 CG bah l'isolation que l'habitation on n'a pas eu de garage le garage est (inaud.) justement

059 AM d'accord/ vous avez eu l'isolation à un euro avec l'annah l'année dernière euh: pour les combles/on est d'accord/

060 CG non on n'a pas eu à un euro

061 AM euh: d'accord mais

062 CG ouais je euh j'ai j'ai pas eu j'ai pas eu pour l'isolation pour un euro

063 AM ah/ oui d'accord donc la madame c` donc euh c'est pas un souci donc c'est une sub` subvention totalement différente/

064 CG em

065 AM donc du moment que vous n'avez pas isolé avec un euro symbolique vous pouvez très bien bénéficier de cette subvention/ vous m'avez parlé justement de euh votre isolation elle dépasse les di` les vingt ans d'âge/ donc ça n'as pas été renforcé/

066 CG et bah l'isolation ça n'a pas été renforcé c'est le garage (.) c'est le garage qui n'a pas été isolé au niveau des combles et ni les murs

067 AM d'accord/ donc le garage il n'a pas été isolé d'accord/

068 CG voilà/

069 AM et pour les combles/

070 CG bah euh des combles euh côté garage il n'a pas été isolé (.) y a rien

071 AM e` d'accord/ du côté garage ça n'a pas été isolé au niveau du plancher madame est-ce que euh ça était ré isoler/

072 CG non

073 AM d'accord/ donc euh là madame vous avez tout à fait le droit de cette subvention c'est pas un souci par rapport à cela voilà juste par rapport euh: à vous et monsieur vous êtes les propriétaires de votre maison/

074 CG e`oui

075 AM d'accord/ très bien voilà donc euh là madame la procédure c'est que euh justement pour euh pour bénéficiaire de cette subvention il faut justifier justement au niveau des impôts que vous ne dépassiez pas les vingt-sept mille sept-cent vingt-neuf euro donc nous on regarde pas ceux que vous gagnez à l'année ni ceux que vous payez aux impôts/ mais plutôt ce que vous déclarez après les abattements/ c'est-à-dire le revenu fiscal de référence/(.) est-ce que euh vous vous souvenez de la dernière somme que vous avez déclaré

076 CG oui oui/ euh je crois que (inaud.) après l'abattement je pense que la dernière euh eff peut être entre vingt-deux mille vingt-trois mille l'année

077 AM d'accord/(.) d'accord/ très bien/ donc est-ce que juste madame y a moyen de euh vérifier comme ça on sera fixé euh sur la somme exacte/ parce que en fait il est strictement interdit d'accorder le programme à des personnes dépassons plus que le seuil exigé

078 CG oui=

079 AM =donc moi je vous crois sur parole mais on doit justifier au niveau des impôts comme quoi vous êtes inférieure au vingt-sept mille sept cent vingt-neuf euro donc est-ce que vous avez gardé la dernière feuille d'imposition s'il vous plaît/

080 CG oui mais/ je vous la donnerais pas

081 AM excusez-moi/

082 CG je la donnerais pas/

083 AM e` (inaud.) vous faite

084 CG sois- sois vous faite vous faite l'isolation en place pour euh voir/ mais je ne vous la donnerais pas comme ça(.

085 AM d'accord mais la procédure madame CG c'est-c'est là/ donc y a pas mal de personnes qui ont bénéficié c'est la même procédure/ d'ailleurs le jour de l'intervention

086 CG oui m`

087 AM oui dite moi/

088 CG oui mais est-ce que vous (inaud.)

089 AM bah oui/ madame la procédure c'est que là à mon niveau c'est une simple prise d'informations/par la suite je vais monter le dossier/ et je vais l'envoyer au service technique/et ils vont reprendre le contact avec la personne/ils vont euh bien sur vous expliquez tous ce

qui est matériaux techniques à utiliser/à ce moment-là si vous voyez que tout est bon/donc vous confirmez votre rendez-vous donc euh pour euh justement le dépôt de la matière isolante ça veut dire les techniciens ils ont tous les matières nécessaires dans le camion ils vont venir voir un petit peut l'état des lieux entre temps ils vont vous emmètre les documents nécessaires/ainsi que le devis à un euro/ou il aura mentionner justement noir sur blanc que vous n'aurez absolument rien à payer et que par exemple euh c'est total ou edf qui financent à votre place/ à ce moment-là madame c'est à vous de leur donner le feux vert de commencer les travaux voilà/

090 CG d'accord/ alors la question est-ce que vous pouvez faire l'isolation des combles du garage et les murs mitoyens/

091 AM bien sur madame [exactement

092 CG [le mur mitoyen si vous vous comptez faire les deux murs mitoyens plus l'isolation des combles

093 AM effectivement madame/ la ceux qu'on isole dans le comble c'est plutôt le plancher d'accord/ c'est en faite le plancher qui représente plus de déperdition de chaleur aussi on isole le-le plafond du vide sanitaire/ du sous-sol ou bien de la cave/ ou et aussi du garage s'il est accolé à la maison donc on isole le mur mitoyen

094 CG d'accord/

095 AM parce que à travers ce mur là il y a quinze pourcent de déperdition de chaleur voilà et euh aussi par exemple le garage s'il fait partie de l'habitation on isole aussi le plafond(.) donc vous il est juste accolé/ on est d'accord/

096 CG oui(.) d'accord

097 AM voilà donc vous ouvrez tout à fait le droit donc euh pour les combles pour renforcé [et

098 CG [mm

099 AM pour les mure mitoyens du garage voilà/

100 CG d'accord/ donc en faite comment ça se passe y a des techniciens qui viens et après à la fin du chantier on donne que un euro c'est ça/ (inaud.)

101 AM effectivement madame/ avec bien sur quelques pièces à fournir pour le dossier donc ça serait une copie de votre avis d'imposition/

102 CG mouis/

103 AM une copie de votre carte d'identité/ et un justificatif du domicile donc ça serait une facture téléphonique ou

bien de edf qui justifie comme quoi vous habitez vingt-neuf rue jean cloué (.) voilà/

- 104 CG d'accord/
- 105 AM ainsi que (.) un chèque de un euro ou bien une pièce d'un euro vis-à-vis de l'entreprise qui se chargerait (.) de vous faire cette isolation voilà/
- 106 CG d'accord/ ok d'accord/
- 107 AM voila/
- 108 CG donc sois vous: vous recon` recontactez pour le rendez-vous alors/ vous rappelez
- 109 AM e`je vais vous rappelez
- 110 CG oui
- 111 AM mais madame euh est-ce que vous m'avez bien compris auparavant/
- 112 CG oui bien sur [que oui
- 113 AM [alors je vous dis que euh moi justement euh moi je peux pas faire passer votre dossier sans la somme exacte du revenu fiscale de référence\ moi je vous crois sur parole que vous déclarez vingt-trois mille euro/mais comme justement je travaille avec un logiciel il est relié directement au service des impôts/ comme ça votre dossier ne sera pas rejeter automatiquement
- 114 CG em oui
- 115 AM donc (.) on va noter le revenu fiscale de référence/(.) ainsi que deux petites références sur la taxe/ le numéro fiscale/ et la référence de l'avis (.)
- 116 CG ah d'accord/(.) vous voulez ça en faite/ bah (inaud.) je reviens/
- 117 AM d'accord allez-y/
- 118 CG merci ((elle discute avec une personne)) oui euh je donne la réponse tout de suite/ pour XXX mon ami/
- 119 AM ah: d'accord/ donc vous déclarez séparément madame CG/
- 120 CG on déclare séparément oui/
- 121 AM ah: d'accord donc euh déjà je vais noter alors la euh le numéro fiscale/ voilà/
- 122 CG alors/zéro zéro/
- 123 AM zéro zéro/

124 CG zéro six

125 AM zéro six/

126 CG six-cent cinquante et un/

127 AM six-cent soixante et un/

128 CG non cinquante et un/

129 AM non cinquante et un/ d'accord je rectifie ça/

130 CG dix/

131 AM ex` dix/

132 CG non dix-sept

133 AM ah excusez-moi dix-sept/

134 CG vingt-cinq/

135 AM vingt-cinq/

136 CG zéro et sept/

137 AM zéro et sept/

138 CG je répète zéro zéro/ (.) [zéro six

139 AM [alors on répète madame
d'accord/ alors deu`zéro zéro zéro six

140 CG em

141 AM six-cent cinquante et un=

142 CG =em

143 AM dix-sept=/

144 CG =oui

145 AM vingt-cinq=/

146 CG =oui

147 AM zéro et sept/

148 CG voilà/ et maintenant XXX oui tout à fait et XXX/

149 AM d'accord/ très bien/ on va just`

150 CG et moi et moi je paye (inaud.) peut être (inaud.)

151 AM attendez madame donc euh on va prendre justement euh le papier de votre ami d'accord/ donc on-on aura aussi besoin de la référence de l'avis/ donc juste deux trois lignes plus bas ça commence par un dix-huit ou bien un dix-neuf comme l'année autour du papier vous le voyait/

152 CG la référence de l'avis/

153 AM ou bien référence du document/

154 CG ah: oui dix euh oui dix-neuf/

155 AM oui/

156 CG dix-sept/

157 AM alors dix-neuf dix-sept/ normalement y a la lettre a/

158 CG a/

159 AM oui/

160 CG trente-quatre/

161 AM alors trente-quatre/

162 CG soixante-treize

163 AM soixante-treize/

164 CG quatre-vingt-dix-neuf/

165 AM quatre-vingt-dix-neuf/

166 CG et trente/

167 AM et trente/ donc euh alors on avait dit euh dix-neuf dix-sept/ trente-quatre/soixante euh treize

168 CG em

169 AM quatre-vingt-dix-neuf et treize/ donc je vais juste [valider ça à mon niveau/

170 CG [voilà tout à fait

171 AM alors/ c'est monsieur XXX donc euh

172 CG tout à fait

173 AM voilà/ il a déclaré euh dix-mille dix-mille sept-cent euh soixante-dix soixante-dix euro très bien/

174 CG c'est ça/

175 AM voilà/ c'est euh pour euh le papier de votre ami donc
euh pour euh le vôtre madame pouvez-vous euh prendre
votre papier à vous/

176 CG alors/ dix

177 AM alors euh dix pour le numéro fiscale c'est dix/

178 CG voilà/ soixante-seize

179 AM soixante-seize/

180 CG trente-sept/

181 AM trente-sept/

182 CG soixante-cinq/

183 AM soixante-cinq/

184 CG soixante-dix-sept/

185 AM oui/

186 CG zéro/

187 AM oui/

188 CG quatre/

189 AM zéro quatre oui/

190 CG et cinq/

191 AM et cinq voilà/ donc on avait dit dix soixante seize

192 CG oui/

193 AM trente-sept soixante cinq=

194 CG =em

195 AM soixante-dix-sept et zéro quarante-cinq c'est ça/

196 CG voilà (inaud.) au nom em tout à fait au nom de XXX

197 AM em d'accord/ très bien/ juste euh madame euh aussi euh
deux trois linges plus bas vous allez voir aussi num`
euh référence euh de l'avis ou bien référence du
document un oui dix-[neuf

198 CG [dix-neuf

199 AM oui/

200 CG dix-sept/

201 AM oui/

202 CG a

203 AM oui/

204 CG douze/

205 AM douze/

206 CG vingt-neuf/

207 AM vingt-neuf/

208 CG quarante-neuf/

209 AM oui/

210 CG et vingt-deux/

211 AM et vingt-deux très bien/ je vais aussi valider ça euh à mon niveau donc euh vous madame euh vous êtes madame CG et vous avez déclaré treize-mille quatre-cent quatorze euro donc euh

212 CG c'est ça/

213 AM voilà/ donc euh à deux donc vous n'allez pas dépasser les vingt-sept mille sept -cent vingt -neuf euro d'accord/

214 CG non/ je ne dépasse pas non/

215 AM très bien/ donc euh je vous félicite euh madame CG donc là vous ouvrez tout à fait le droit euh d'isoler votre maison à un euro symbolique pour la totalité et non pas pour le mètre carré d'accord/

216 CG oui

217 AM alors/ comme je vous les bien expliquer auparavant madame euh CG la procédure c'est que moi je vais faire passer votre dossier aux services techniques/ ils vont euh reprendre contact avec vous pour tous vous réexpliquez pour tous ceux qui est matériaux et techniques à utiliser à ce moment-là si vous voyez que tout est bon et bien sûr c'est avec eux que vous allez devoir confirmer votre participation/

218 CG d'accord/

219 AM d'ailleurs si vous avez de quoi noter je vais vous donner euh nos coordonnées donc ça sera notre numéro de téléphone et ainsi que notre numéro enfin votre numéro

de dossier pour sécuriser justement toutes les informations que vous venez de me communiquer

- 220 CG em
- 221 AM voilà/ très bien/ dès que vous l'avez vous me faite signe
- 222 CG oui/je vous écoute
- 223 AM très bien/alors madame CG pour le numéro de dossier donc là c'est un dossier propre à vous lors du rappel du service technique ils doivent impérativement vous le donner pour savoir que vous parlez bien à la bonne personne/ ça veut dire si personne ne le connais pas il faut jamais donner suite/
- 224 CG oui
- 225 AM donc à eux de le euh com`euh donner et non pas à vous/ donc le vôtre madame euh CG ça sera s comme soleil
- 226 CG em
- 227 AM c comme clara
- 228 CG em
- 229 AM trois-cent cinquante/
- 230 CG em
- 231 AM i comme isolation
- 232 CG em
- 233 AM et dix-sept comme votre département
- 234 CG d'accord/
- 235 AM voilà/ pour le numéro de téléphone madame donc c'est une ligne directe vous pouvez nous appelez bien sûr lundi à vendredi d'accord/ alors c'est le zéro un/
- 236 CG em
- 237 AM soixante-seize/
- 238 CG em
- 239 AM quarante-six/
- 240 CG em
- 241 AM zéro quatre/

242 CG em

243 AM et quarante-trois/

244 CG d'accord/ parfait: et [euh juste

245 AM [très bien

246 CG voilà/ donc vous rappelez vous rappelez aux zéro six
soixante-quatre [soixante-huit

247 AM [alors(.) c'est votre numéro mobile

248 CG oui tout à fait/

249 AM oui zéro six/

250 CG soixante-quatre/

251 AM oui:/

252 CG soixante-huit/

253 AM soixante-huit/

254 CG soixante-quatorze dix/

255 AM soixante-quatorze et dix/ donc je récapitule alors on
avait dit zéro six soixante-quatre/

256 CG oui

257 AM soixante-huit soixante-quatorze et le dix/c'est ça/

258 CG tout à fait/

259 AM très bien/(.) alors là madame CG donc il reste juste à
programmer justement euh une date temporaire pour le
jour de l'intervention/comme je vous ai bien expliqué
auparavant ça sera une date temporaire pour justement
euh justement vous bloquez une date/

260 CG oui/

261 AM donc/ euh on a des créneaux de libres à partir de:euh:
alors à partir de euh déjà jeudi vingt-quatre à partir
jeudi vingt-quatre déjà le premier créneau est-ce qu'il
vous arrange ou bien ou bien je vais [vous proposé un
autre

262 CG [jeudi vingt-
quatre novembre/

263 AM euh non non/ euh jeudi vingt-quatre euh octobre madame/

264 CG non non/ je suis pas là

265 AM vous n'êtes pas disponible d'accord/ sinon celui du
vendredi peut-être/à partir de onze heur/

266 CG oui

267 AM excusez-moi/

268 CG oui vingt-cinq

269 AM alors/ oui vendredi vingt-cinq madame
[est-ce que vous serrez à la maison/

270 CG [(inaud.)

271 AM allo/

272 CG jeudi vingt-quatre

273 AM je disais madame CG vendredi vingt-cinq est-ce que ça
vous arrange/

274 CG non non non non/ le jeudi ((coupure de la ligne))
c'est bon/

275 AM pas le jeudi je disais le vendredi vingt-cinq à partir
de dix onze heur (0.8) allo [allo allo

276 CG [non je ne peux pas le
vendredi/

277 AM vous pouvez pas d'accord/

278 CG je ne peux pas le vendredi

279 AM sinon on laisse ça pour la semaine prochaine d'accord/
madame madame CG d'accord/ à partir du vingt-huit le
lundi/

280 CG oui/

281 AM très bien/donc je garde le créneau [de euh

282 CG [oui c'est bon/

283 AM très bien/ c'est parfait/

284 CG oui

285 AM alors/ la madame pour le rappel vous allez le recevoir
sois le vendredi soit euh le samedi à partir de dix-huit
heur d'accord/vous allez recevoir un rappel/du service
technique

286 CG d'accord parfait/

287 AM très bien/ et pour les pièces à [fournir pour le dossier

288 CG [d'accord/
289 AM vous les avait bien noté/
290 CG oui/
291 AM très bien/ une copie de votre avis d'imposition
292 CG (inaud.)
293 AM une facture téléphonique et euh justement euh une copie
de euh votre carte d'identité est-ce que vous avez tous
compris madame CG/
294 CG c'est bon oui (.) oui tout à fait
295 AM tous compris
296 CG oui (.) c'est bon/
297 AM parfait/
298 CG oui oui/
299 AM merci beaucoup/ madame CG pour votre temps/(.) alors je
vous souhaite également une bonne journée/ au revoir/
300 CG merci beaucoup madame/ au revoir/
301 AM au revoir/

Interaction n°3

001 LM bon [jour/
002 CL [oui allo/
003 LM monsieur de [CL bonjour/
004 CL [oui/
005 LM rebonjour monsieur donc euh j'ai essayé de vous
contactez un petit peu dans la matinée j'ai pas pu donc
moi c'est LM donc euh nous avons convenus euh de::
rediscuter ensemble aujourd'hui par rapport à votre
participation pour le programme d'isolation gratuite
donc euh je me rappelle que c'était pour la maison de
votre maman c'est bien ça/ (.)
006 CL euh: non pour la mienne=
007 LM =ah d'accord ((sourire)) c'était pour la vôtre/ très
bien euh: d'accord donc euh on avait convenus donc euh
que vous étiez bien éligible puisque la maison était
entièrement éligible il restait donc le dernier point à

à vérifier donc vous êtes bien à quatre personnes dans votre foyer fiscal c'est ça/

- 008 CL c'est ça/
- 009 LM très bien/ donc c'était pour vérifier le montant du revenus fiscal de références vous vous rappeler/ (.)
- 010 CL ouais/
- 011 LM très bien/ donc je ne sais pas si vous avez marqué le montant si vous l'avez à [porté de main/
- 012 CL [ouais j'en ai les deux j'ai le mien et celui de ma com [pagne
- 013 LM [d'accord d'accord je peux noter ça/
- 014 CL oui alors pour moi c'est onze mille six/
- 015 LM d'accord donc euh vous vous êtes avec un enfant à charge/ (.)
- 016 CL c'est ça ouais/
- 017 LM d'accord donc pour vous c'est onze mille six cent/
- 018 CL non onze mille zéro zéro six
- 019 LM onze mille d'accord/ zéro zéro six et pour euh: pour ma [dame
- 020 CL [pour madame douze mille neuf cent dix-neuf (.) avec aussi un enfant à charge
- 021 LM douze mille neuf cent dix-neuf/ donc j'entre ça sur notre euh (inaud.) (0.10) voilà/ (.) ça fait vingt-quatre mille pour quatre personnes c'est bien ça voilà/ donc euh vous êtes complètement éligible aussi au niveau de vos fiscalités donc vous pouvez bénéficier sans aucun problème donc euh très bien/ donc pour quatre personnes c'est parfait je vais juste prendre donc les références qui sont sur le papier pour pouvoir validé votre participation n'est-ce pas/ donc vous avez à portée de main le papier/
- 022 CL euh non attendez/ justement j'allais euh sur internet pour le téléchargé je l'ai pas là
- 023 LM d'accord/ il est sur internet/ (.)
- 024 CL c'est quoi/ c'est le: la référence du revenu fiscal [(inaud.)
- 025 LM [voilà/donc euh si vous avez les deux ça serait-ça serai l'idéal donc pour vous et pour euh madame (0.25)

026 CL je vais vous faire patientez juste un petit peu

027 LM non non/ pas du tout/ prenez tous votre temps y a pas de problème je je patiente (2:00) donc ça télécharge toujours n'est-ce pas monsieur de CL/

028 CL ouais oui[oui

029 LM [parfait très bien/ donc si de:: en attendant que ça télécharge euh: le papier moi je vais pouvoir commencer à vous donner quelques informations de coordonnées en attendant que ça télécharge n'est-ce pas/

030 CL ouais

031 LM très bien/ donc si vous êtes connecté je vais pouvoir-pouvoir déjà vous donnez déjà votre numéro de dossier n'est-ce pas/ c'est un numéro confidentiel c'est propre à vous et lorsque vous euh vous lorsque vous avez le: l'appel de notre département technique quand ils vont se présentent à vous grâce à ce numéro la donc c'est à: eux de vous le donnez n'est-ce pas/ (.) très bien donc pour vous c'est le f i

032 CL f comme françois au début/

033 LM voilà/ f comme françois france et i comme euh comme isolation

034 CL ok/

035 LM voila puis euh le:: le donc le numéro de votre département c'est euh (inaud.) le soixante-sept n'est-ce pas/

036 CL ouais

037 LM voilà donc f i soixante-sept comme votre département d i comme euh comme daniel (.)

038 CL ouais

039 LM et i comme isolation encore

040 CL hum hum

041 LM très bien/ et le numéro cent vingt-cinq (.) donc un deux cinq

042 CL ok

043 LM voilà/ donc c'était pour euh l'isolation de vos combles donc y a une vingtaine de mètres carrés qui n'ont jamais été isolés euh votre cave de vingt-cinq mètres carrés environ qui n'a jamais été isolée aussi et euh pour votre garage on avait dit qu'il y avait des mures en commun entre la maison et le garage hm hm c'est bien ça/

044 CL oui

045 LM puisque c'est un garage qui est au rez euh rez de chaussé très bien/ donc pour la hauteur du mur fin de:: fin des mures de ce garage là c'est un mur donc euh standard donc c'est une hauteur de deux mètres vingt-deux mètres trente c'est ça/

046 CL euh: [oui

047 LM [de deux mètres cinquante peut être/ d'accord/ et puis de la [geur/

048 CL [vingt-deux cinquante

049 LM d'accord/ vingt-deux cinquante c'est donc deux vingt je métrerais et euh: donc pour la longueur du premier c'est environ combien/

050 CL pour le garage/

051 LM oui oui/

052 CL euh (0.6) je dirais euh=

053 LM =il y a un mur qui est sur euh enfin je suppose la longueur d'une voiture ou un peu plus en tout cas/

054 CL mouais/ un peu plus donc je dirais cinq six mètres

055 LM d'accord/ donc six mètres pour le premier et pour le deuxième donc en largeur/ (.) c'est trois quatre mètres/

056 CL un peu-un peu plus

057 LM d'accord/ donc (.) d'accord/ donc c'est six mètres six mètres pour les deux/

058 CL ouais/ à peu près

059 LM d'accord/ très bien/ donc j'ai comme ça une estimation et puis comme vous êtes complètement éligible ça posera pas de problème y a pas de pièce chauffée au-dessus du garage en est bien d'accord/

060 CL non c'est le grenier au-dessus du mien

061 LM très bien/ très bien/ donc y a pas de problème vous pouvez euh bénéficiez pour tous ces espaces là sans aucun problème donc euh très bien et puis euh: je vous ai donné votre numéro de dossier je vais aussi vous donner un numéro sur le quel en est joignable si vous souhaitez poser une quelconque question n'est-ce pas/

062 CL oui

063 LM donc euh: c'est un zéro neuf (.)

064 CL oui (.)

065 LM alors/ je vous le donne tout de suite je l'ai ici parce que je l'ai noté alors/ c'est le zéro neuf vingt-six

066 CL oui

067 LM quarante-sept/

068 CL oui

069 LM quatre-vingt-cinq/ (.)

070 CL oui

071 LM trente-six (.)

072 CL ok/

073 LM très bien/ euh [donc

074 CL [je peux vous appelez quoi/

075 LM (inaud.) qui s'affiche chez vous alors/

076 CL ouais/ oui oui/

077 LM très bien/ donc on est joignable sur ce numéro-là donc y a pas de problème

078 CL ok alors/ j'ai ma déclaration de revenu à moi (.) / [euh il

079 LM [d'accord

080 CL il vous faut quel numéro déjà/

081 LM alors alors/ vous avez en général si vous vous lisez le déclarant un vous le voyez/ (.) et puis la référence de l'avis/ (.) donc vous voyez sur le cadrant (.) des références/ (.)

082 CL là j'ai un numéro fip

083 LM ah/ numé- numéro type/

084 CL numéro fip [f i

085 LM [fip (.) d'accord non non c'est c'est vous ne voyez pas de déclarant un/ (.)

086 CL déclarant un attendez (.) y a plusieurs feuilles (0.5)

087 LM vous voyez le numéro fiscal/ (.)

088 CL numéro fiscal de l'avis ouais/ (.)

089 LM d'accord/ le numéro fiscal c'est quoi/ (.)

090 CL alors le numéro fiscal c'est vingt/

091 LM c'est vingt/

092 CL trente-quatre/

093 LM trente-quatre/

094 CL seize/

095 LM seize/

096 CL cinquante-neuf/

097 LM cinquante-neuf/

098 CL quatre-vingt-six/

099 LM quatre-vingt-six/

100 CL cent quatre-vingt-un/

101 LM cent quatre-vingt-un/ et deux trois lignes plus bas vous
verrez la référence de l'avis n'est-ce pas/ vous avez
vu/ ou référence des do [cuments

102 CL [référence de/

103 LM de l'avis ou références des documents (.)

104 CL référence de l'avis ou référence du document

105 XXH dit lui que c'est toujours sur le même cadran\

106 LM donc/ c'est toujours sur le: le même cadran hum avec
[euh:

107 CL [non non j'ai pas ça

108 LM vous n'avez pas ça/

109 CL non/ par ce que mon numéro fiscal il est sur la première
page=

110 LM =oui/ est c'est toujours par la première page y a
toujours la référence de l'avis à côté du déclarant

111 CL ben moi/ c'est ma déclaration internet donc euh

112 LM bon/ c'est pas grave donc dictez moi ce que vous voyez
donc parmi les références

113 CL ben c'est le:: numéro fiscal que je viens de vous donner
après c'est le numéro f i p

114 LM f i p/ donc je vais le prendre alors y a pas de soucis
c'est pas grave

115 CL donc/soixante-seize zéro cinq/

116 LM soixante-seize zéro cinq/

117 CL vingt-quatre soixante et onze=

118 LM =vingt-quatre soixante et onze

119 CL seize quatre-vingt-dix-huit/

120 LM seize quatre-vingt-dix-huit/

121 CL quatre-vingt-dix-sept soixante-huit/

122 LM quatre-vingt-dix-sept soixante-huit/

123 CL quatre-vingt-treize/

124 LM et quatre-vingt-treize/ très bien d'accord/ donc euh
c'est pareil donc pour l'avis de madame/ vous ne voyez
pas toujours la référence de l'avis/

125 CL attendez parce que je l'ai pas sous les yeux pour celui
de madame (0.6)

126 LM bien toujours euh: c'est bien sur l'avis déclarative à
l'impôt/

127 CL ouais/

128 LM après le: après les déclarations/ très bien/ donc comme
vous êtes complètement éligible et que vous m'avez
donné déjà le montant donc y a pas de problèmes vous
pourrez toute façon validé ça même avec notre
confirmateur lorsqu'il va vous rappeler par rapport à ça
d'aille` d'ailleurs je vais pouvoir vous donner un
rendez-vous de rappel vous souhaitez être rappelez euh
donc ce soir je: je ne sais pas trop peut être que vous
êtes ce soir à la maison ou dès demain/

129 CL dès demain

130 LM d'accord/ très bien/ donc demain je vais plutôt dans la
matinée l'après-midi ou le soir/

131 CL euh après dix-sept heures

132 LM d'accord/ donc après dix-sept heures je vais donc vous
noter donc à côté du numéro de: enfin à côté de votre
numéro que je vous ai donné vous notez donc un rappel
demain à dix-sept heures/

133 CL hum hmm

134 LM ou après dix-sept heures/ donc je mets à dix-huit heures/

135 CL ouais/ à dix-huit heures c'est bien

136 LM très bien/ à dix-huit heures vous recevrez demain l'appel de notre département technique et ils vont pouvoir vous expliquer comment ça se passe pour toutes euh toutes les espaces que vous présentez donc les techniques les matériaux vous pourrez poser toutes les questions y a pas de problème donc ils vont vous expliquer tout ça et puis dans le cas où vous décidez de valider votre participation donc c'est avec lui que vous allez convenir d'un rendez-vous pour là: lorsque il pourra passer venir donc pour la pose de la matière dans le cas où vous décidez de participer quand est-ce que vous avez de la disponibilité/ que je puisse noter une éventuelle disponibilité (.)

137 CL Pourquoi/ pour le rendez-vous/

138 LM oui donc lorsqu'ils voudront: lorsqu'ils pourront passer

139 CL euh ça va ça va pas fin le faire tout de suite j'ai beaucoup de choses à déménager dans la maison s'ils veulent intervenir (inaud.)

140 LM d'accord/ donc [euh

141 CL [le grenier-le grenier il est plein donc faut que je fasse du vide avant que avant qu'ils viennent

142 LM [ah oui/ tout à fait/ tout à fait/ donc vous préférez prendre un certain temps pour ça c'est tout à fait normal donc peut être euh à partir de quelle semaine vous pourrez faire ça/

143 CL euh je ne peux pas vous dire (.) je verrai avec eux directement pour fixer un rendez vous

144 LM d'accord/ donc c'était simplement pour le prévenir sur votre disponibilité donc je lui dirais que vous prendrez le temps de: de: faire de la place pour déplacer quelques affaires comme ça ils pourront sans problèmes poser la matière

145 CL oui

146 LM d'accord [très bien

147 CL [c'est pas quelques affaires j'ai beaucoup de déménagements à faire ((rire))

148 LM ah/ d'accord/ d'accord/(.) très bien/ donc prenez euh prenez le temps de- de bien ranger tout ça (.) y a pas de problème (.) et puis eux/(.) ils sont complètement compréhensifs/(.) je métrai ça en remarque (.) y a pas de problèmes

149 CL ok=
150 LM =très bien donc (.) merci beaucoup/ monsieur (.) donc ils pourront vous rappelez(.) donc demain à dix-huit heures(.)
151 CL d'accord/
152 LM merci beaucoup/(.) excellente journée à vous monsieur CL/(.) [au revoir/
153 CL [(inaud.)

Interaction n°4

001 MB oui: allo/ (.) allo/
002 SI MB bonjour/
003 MB oui bonjour/
004 SI merci beaucoup/ SI avec vous de l'agence nationale de l'habitat/ (.) je fais suite au programme d'isolation à un euro symbolique (.) est ce que juste madame vous avez pu bénéficier/ (.)
005 MB euh non
006 SI par rapport à quoi exactement/
007 MB ben: [par ce que j'ai pas demandé
008 SI [est ce que/ d'accord je vous explique en faite c'est un programme d'aide social qui a été mis en place par l'état en deux mille treize qui consiste à faire l'isolation de quelques parties de l'habitation à un euro symbolique [donc
009 MB [ben écoutez je vous je vous passe mon marie
010 SI d'accord/
011 MB parce que moi j'y connais rien
012 SI d'accord/ (0.6)
013 YB (inaud.) allo/
014 SI oui bonjour/ (.) [monsieur YB
015 YB [bonjour

016 SI merci/ donc je me présente SI de l'agence nationale de l'habitat je vous contacte suite au programme d'aide social l'isolation à un euro symbolique donc euh euh madame m'avait dit que euh qu'elle ne connaissais pas je vous explique en faite c'est un programme social qui a été mis en place par l'état en deux mille treize qui consiste à faire l'isolation de quelques parties de l'habitation donc nous avons cinq parties qui sont prisent en charge donc nous avons les combles perdus la cave le sous-sol le garage et le vide sanitaire [donc

017 YB [euh

018 SI donc/ en faite pour pouvoir bénéficiez d'une isolation à un euro pour les combles il ne faudrait pas dépasser un certain seuil de revenus et ce seuil la dépend de nombre de personnes déclaré dans le foyer donc là si vous dépasser vous pourriez toujours bénéficiez de l'isolation des parties inferieurs telles que le sous-sol la cave le garage et le vide sanitaire d'accord/

019 YB oui

020 SI très bien/ donc pour vous monsieur vous êtes le propriétaire ou bien le locataire des lieux s'il vous plait/

021 YB le propriétaire oui

022 SI d'accord/

023 YB oui

024 SI le mode de chauffage utiliser c'est le quel/

025 YB le gaz

026 SI [le gaz

027 YB [le gaz et j'ai un: four (inaud.) également qui chauffe actuellement

028 SI très bien/ parfait/ très très bien/ et du coup les combles à votre niveau c'est les combles perdus ou bien des combles euh [aména/

029 YB [perdus

030 SI d'accord/ l'axé c'est par [t

031 YB [perdus

032 SI très bien/ l'axé c'est par trappe ou bien escalier/

033 YB par trappe par trappe qui se trouve dans des escaliers ((rire)) [c'est par trappe

034 SI [trappe d'accord ((rire)) très bien/ et est- ce qu'ils ont un plancher au sol/

035 YB euh non non/ y a pas de plancher

036 SI pas de plancher c'est noté pas de plancher\ ils font combien de mètres carrés approximativement (.) au sol bien sûr/

037 YB ben euh la maison la maison au sol doit faire quatre-vingt-cinq mètres carrés

038 SI et les combles sont parfaitement (inaud.) c'est ça/

039 YB oui c'est ça oui oui oui/

040 SI très bien/ parfait/ est-ce qu'ils ont déjà été isolés/ (.)

041 YB oui y a de la laine de verre

042 SI d'acc- depuis combien de temps/

043 YB oh/ ben écoutez en-là fait construire en quatre-vingt-deux je crois quatre-vingt-deux

044 SI parfait/ d'accord/ donc c'est une isolation comme même assez ancienne [très bien

045 YB [oui

046 SI donc/ par rapport aux parties inferieures est-ce que vous avez des caves un sous-sol peut-être/

047 YB un sous-sol complet

048 SI d'accord/ qui fait combien de mètres carrés aussi/

049 YB oh/ c'est pareil vous voyez quatre-vingt mètres carrés

050 SI très bien/ c'est noté et euh du coup par rapport à la hauteur/ (.)

051 YB [c'est

052 SI [c'est deux mètres vingt/ oui/

053 YB oui c'est ça/ oui oui oui/

054 SI deux mètres vingt et est-ce qu'il a été déjà isolé au plafond/

055 YB ben j'ai des plaques qui fond à peu près un centimètre d'épaisseur mais c'est c'est très très dure c'est des plaques qu'on faisaient avant pour mettre au plafond des: des bâtiments c'est des espèces de: (inaud.) non

non c'est pas des (inaud.) ça s'effrite qu'on en passe les mains dessus c'est assez c'est assez dure comme matériel

- 056 SI ah d'accord/ donc c'est c'est pas du polystyrène/
- 057 YB non non non/ non non non pas du tout/
- 058 SI c'est des plaques en quoi/
- 059 YB ah/ je peux pas vous dire euh
- 060 SI ((rire))
- 061 YB y a même quelques plaques qui sont dans la partie du sous-sol je peux pas vous dire
- 062 SI d'accord/ et par rapport à l'épaisseur elle fait elle fait combien/
- 063 YB elle fait à peu près un centimètre un centimètre et demi maximum
- 064 SI ah d'accord/ un centimètre et demi parfait très bien/
- 065 YB (inaud.) par ce que c'est des plafonds comme par exemple ce qu'il y a dans les hôpitaux c'est à dire assez dure comme comme matériels
- 066 SI ah d'accord/ très bien/ d'accord/ c'est noté et euh collé à la maison c'est le sous-sol qui fait guise de garage aussi c'est ça/
- 067 YB ah oui oui oui oui/ oui/
- 068 SI d'accord/ très bien vous n'avez pas de pièce qui colle à la maison/
- 069 YB non
- 070 SI très bien/ donc là par rapport à l'habitation vous pourriez bénéficier de ces deux parties là mais comme je vous l'ai expliqué pour pouvoir bénéficier de l'isolation des combles il ne faudrait pas dépasser un certain seuil ce seuil-là dépend du nombre de personnes déclarés dans le foyer pour vous monsieur vous êtes à combien de personnes déclarés fiscalement chez vous s'il vous plait/
- 071 YB hmm à deux deux euh moi et mon épouse
- 072 SI vous et madame pas d'enfants à charge/
- 073 YB non

074 SI très bien/ pour vous deux pouvez-vous me donner approximativement la somme que vous avez déclaré l'année deux mille dix-huit sur revenu de deux mille dix-sept/

075 YB euh le revenu deux mille dix-sept c'était combien/

076 MB dans les vingt mille

077 YB oui (.) oui dans les vingt mille euro

078 SI parfait/par ce que en faite le montant à ne pas dépasser c'est vingt et un mille euro est-ce que juste monsieur y a moyen de vérifier ça s'il vous plaît/

079 YB vingt mille / (inaud.) c'est pas au-dessus des vingt mille (inaud.) non non/ ce n'est pas au-dessus des vingt mille euro non non/

080 SI d'accord/ est-ce que juste monsieur y a moyen de vérifier par ce-par ce que en faite il est strictement interdit de bénéficier de faire bénéficiez les personnes qui dépassent/ est-ce que juste y a moyen de vérifiiez ça sur votre avis déclaratif à l'impôt/

081 YB déclaration par rapport aux impôts c'est ça/

082 SI oui c'est la déclaration deux mille dix-huit par rapport aux revenus deux mille dix sept

083 YB ben/ écoutez faudrait que je je me déplace aux impôts mais non non/ nous en est en dessus sûr et certain

084 SI oui mais faudrait que je justifie ça à mon niveau moi personnellement je vous crois mais faudrait des preuves pour ça ben en faite du moment où je fais passer votre dossier à l'entreprise elle doit impérativement trouver le montant exact et les deux petites références qui prouveront que vous ne dépassez pas le seuil exigé par l'état donc là c'est pas à mon niveau malheureusement monsieur YB

085 YB d'accord/

086 SI oui si vous avez le temps de chercher monsieur je vous attends

087 MB c'est la dernière enveloppe/

088 YB (inaud.)

089 SI oui/ (.) oui c'est la dernière

090 YB oui c'est la dernière/

091 MB c'est la dernière/

092 YB oui oui/ (.) (inaud.) oui oui oui/ ben: il faudrait bien
chercher les feuilles (inaud.)

093 SI prenez votre temps monsieur

094 MB vous avez dix-neuf [c'est la dernière/

095 SI [oui prenez votre temps oui c'est la
plus récente madame

096 MB ben/ la plus récente c'était dans les dix-neuf mille
quelques choses mais pas vingt mille quoi en gros

097 SI ah oui/ [mais il &

098 MB [ouais (inaud.) &&

099 SI & mais comme

100 MB && il (inaud.)

101 SI oui c'est vrai/ à mon niveau madame je vous crois/ mais
du moment que ce n'est pas à mon niveau je vais faire
passer votre dossier aux services techniques/ donc quand
le service technique dois avoir votre dossier et dois
voir que vous avez pas dépasser/ le seuil comme j'ai dit
à monsieur je dois justifier ça avec par les deux
petites références le déclarant un et la référence de
l'avis qui prouvera tous simplement que vous êtes à cent
pour cent éligible du moment qu'il est strictement
interdit de faire bénéficier les personnes qui dépassent
tous simplement MB ça s'arrête pas juste à mon niveau-
moi si ça tenez qu'a moi je vous crois/

102 MB oui

103 SI hum d'accord/ c'est pour ça que j'ai demandé à monsieur
de chercher l'avis d'imposition

104 MB non mais j'en suis sur moi/ c'est moi qui fait les
papiers alors/

105 SI d'accord/ est ce qu'il y a moyen de le chercher si non
madame/ (.)

106 MB ben ils sont bon écoutez c'est pourquoi au juste alors/

107 SI c'est pour l'isolation des combles du sous-sol à un euro

108 MB oui [et vous êtes/

109 SI [du moment c'est l'agence nationale de l'habitat MB
du moment que pour [deux personnes

110 MB [justement mon marie est sur
ordinateur

111 SI oui

112 MB ou il va me chercher cette feuille là où il me cherche
cette feuille à impôt

113 SI oui

114 MB sincèrement j'étais sur ordinateur et je regarder=

115 SI =oui d'accord [oui

116 MB [par ce qu'il y a des secrets arnaqués il
y a

117 SI oui c'est normal

118 MB y a des gens arnaqués

119 SI oui je vous explique ça madame [en faite c'est vrai que

120 MB [d'abord/ (.) est-ce
qu'ils vont demander de l'argent/

121 SI non/ pas du tout/ (.) c'est strictement interdit (.)
madame/ (.) d'ailleurs/ je tiens à vous dire/ le jour où
les techniciens vont se déplacer chez vous/ (.) ils
seront menez du papier officiel qui prouvera que vous
avez participez à un programme social et que vous n'avez
rien a payé ni avant ni pendant ni après cette isolation
vous allez devoir signer sur la facture d'un euro que
vous allez signer et lire à tête reposée que vous
n'aurai rien à payer vous avez participez à un programme
social du moment que vous faites partie de la classe qui
pourrons en bénéficiez vous ne dépassez pas le seuil
votre mode de chauffage est différent à l'électricité et
votre revenus fiscal de références pour deux personnes
ne dépassent pas les vingt et un mille euro donc vous
êtes pris en charge prioritaire vous êtes prioritaire
par rapport à cette isolation du moment que par rapport
à votre habitation vous avez des superficies qui
dépassent les cinquante mètres carrés aussi donc avec
monsieur on a vérifiez que pour les combles c'est vingt-
cinq mètres carrés et pour le sous-sol c'est quatre-
vingt mètres carrés (.) d'accord/ donc pour la
superficie vous êtes à cent pour cent éligible pour le
mode de chauffage vous êtes à cent pour cent éligible et
pour le revenu aussi vous ne dépassez pas le seuil exigé
par l'état[du coup

122 MB [là là je l'ai là je l'ai les deux-là
(tousse)

123 SI d'accord/

124 MB [alors/

125 SI [je vous explique (.) oui

126 MB c'est pour situation déclarative aux impôts deux mille dix-huit c'est ça/

127 SI très bien/ oui donc à la première

128 MB alors/ revenu alors (.) impôt sur- non euh:non/

129 SI alors je vous explique/ (.) vous allez à la première page du papier/ (.) vous allez voir deux cadrans (.) un c'est écrit votre situation (.) l'autre c'est écrit vos références (.) est-ce que vous voyez ça/

130 MB attendez je regarde euh:

131 SI à la première page du papier/

132 MB oui

133 SI très bien/

134 MB oui oui/ revenu fiscal de références

135 SI euh oui/

136 MB dix-neuf mille neuf cent quatre-vingt-un/

137 SI neuf cent quatre-vingt-un parfait/ donc là madame juste pour dire justifiez les dix-neuf mille il faudrait noter deux petites références c'est le déclarant un et la référence de l'avis donc ça madame ça justifiera juste les dix-neuf mille euro (.)

138 MB eh hum

139 SI d'accord/ je vous écoute pour le déclarant un

140 MB le déclarant un/

141 SI oui

142 MB euh déclarant un ah euh total euh: oui le le brute/

143 SI non non/ en faite madame est-ce que vous voyez le numéro fiscal/ (.) c'est toujours sur le même cadran madame

144 MB ah le même/ d'accord ok/

145 SI c'est toujours sur le même cadran

146 MB oui je vois hum mm

147 SI oui (.) oui très bien/ je vous écoute

148 MB je vous donne le numéro/

149 SI oui

150 MB alors/ c'est un six [zéro vingt-six/
151 SI [pardon (.) pardon madame zéro vingt
six
152 MB comment/
153 SI pardon/ j'ai j'ai mal entendus
154 MB alors seize/
155 SI seize/
156 MB vingt-six/
157 SI vingt-six/
158 MB zéro vingt-six/
159 SI zéro vingt-six/
160 MB quatre cent quatre-vingt-quinze/
161 SI quatre cent quatre-vingt-quinze/
162 MB quatre cent soixante-dix-huit/
163 SI quatre cent soixante-dix-huit/ très bien/ deux trois
lignes plus bas vous allez voir référence de l'avis ou
bien référence du document (.)
164 MB référence du document/ [de l'avis/
165 SI [ou bien réfère- oui ou bien de
l'avis
166 MB dix huit
167 SI bien/ donc ça commence par dix-huit oui
168 MB dix-huit/
169 SI oui/
170 MB zéro huit/
171 SI zéro huit/
172 MB un/
173 SI un/
174 MB euh zéro dix-huit/
175 SI zéro dix-huit/

176 MB neuf cent quatre-vingt-seize/
177 SI neuf cent quatre-vingt (.) quatre-vingt-seize/
178 MB et trente/
179 SI trente/ (.) donc je vais répéter dix-huit zéro huit un zéro dix-huit neuf cent quatre-vingt-seize et trente c'est ça/ (.)
180 MB oui
181 SI très très bien/ donc là madame donc du moment que vous êtes à cent pour cent éligible avec moi c'est juste la prise d'informations je ferais passé votre dossier au service technique donc bien sur je vais vous donner un numéro de dossier et un numéro de téléphone sur lequel on est joignable d'accord/ [est-ce que vous avez de quoi notez/
182 MB [attendez/ attendez/ je vous passe mon marie
183 SI d'accord ((rire)) (.)
184 YB oui madame/
185 SI oui monsieur/ donc par rapport donc du moment que vous êtes à cent pour cent éligible au programme social d'isolation à un euro symbolique du moment qu'avec moi c'est juste la prise d'informations donc je ferais passer votre dossier au service technique d'accord/
186 YB oui
187 SI le service technique va vous contactez mais pour sécuriser tout votre dossier je vais vous donner un numéro de dossier en faite ce numéro de dossier c'est un numéro confidentiel propre à vous que le responsable technique doit impérativement vous donner lors du rappel si non ne parler pas c'est que ce n'est pas la bonne personne (.) d'accord/
188 YB numéro de dossier oui
189 SI très bien/
190 YB mais quand est-ce que je sache que c'est la bonne personne/
191 SI il va vous donner ce numéro de dossier d'ailleurs en va tout programmer ensemble le jour du dépôt et le jour du rappel comme ça bien sûr à une heure précise comme ça qu'on ils vont vous appelez ils vont directement vous donner ce numéro de dossier comme ça vous saurez directement que c'est la bonne personne d'accord/
192 YB hum hmm

193 SI très bien/

194 YB attendez je prends un stylo et un papier

195 SI oui oui prenez votre temps monsieur YB je suis là je vous attends prenez votre temps

196 YB merci (0.5) et bien hmm y a pas mal de temps qu'on a contactez pour euh:

197 SI l'isolation

198 YB oui pour l'isolation oui c'est ça euh:

199 SI oui oui c'est le cas de tout le monde d'ailleurs c'est: je m'excuse pour ça (.)

200 YB normal alors (.) le numéro de dossier

201 SI oui d'accord/ très bien/ donc le numéro de dossier c'est le f i/

202 YB f i/

203 SI oui f comme france i comme isolation/

204 YB oui f i/

205 SI zéro huit comme votre département

206 YB oui/

207 SI d de daniel i de isolation encore

208 YB oh pardon/ j'ai pas compris f i zéro huit ensuite/

209 SI d de daniel/

210 YB d comme daniel/

211 SI oui i de isolation/

212 YB i oui/

213 SI un deux cinq cent vingt-cinq/

214 YB cent vingt-cinq/

215 SI oui cent vingt-cinq/

216 YB f i cent vingt-cinq/

217 SI non c'est le f i zéro huit d i cent vingt-cinq/

218 YB d i cent vingt-cinq/

219 SI très bien/ je vais aussi vous donnez un numéro de
téléphone si vous avez la moindre question n'hésitez pas
à nous contactez d'accord/

220 YB hum hmm

221 SI c'est le zéro six/

222 YB zéro si/

223 SI trente-trois/

224 YB trente-trois/

225 SI quatre-vingt/

226 YB quatre-vingt/

227 SI zéro trois/

228 YB zéro trois/

229 SI vingt-trois/

230 YB vingt-trois/ hum

231 SI très bien/ donc là ce que je vais faire c'est programmer
euh le jour du dépôt de la matière isolante d'accord /
avant ça vous allez recevoir un rappel du service
technique donc pour la semaine pour jeudi vendredi c'est
possible/ (.) [pour l'isolation/

232 YB [jeudi vendredi/

233 SI oui

234 YB de cette semaine/

235 SI oui (.) non

236 YB ben euh pour vous c'est pas possible samedi/

237 SI non non/ c'est pour vous monsieur j'essaye de voir si
selon votre joignabilité à vous

238 YB euh oui oui/ mais qu'est-ce que vous allez faire quoi au
juste comme isolation/

239 SI en faite là [pour les combles

240 YB [du coup on doit déménage je suppose/

241 SI oui oui bien sûr/ en faite d'ailleurs c'est pour ça
quand programme le jour comme ça avant y'aura un
technicien qui va vous contactez bien sûr pour vous
parler des techniques et des matériaux et bien sur vous

ramenez le dossier officiel et euh bien sûr il faudrait juste monsieur répondre à l'appel sinon il pourra pas se déplacer d'accord/ la veille il faudrait un rappel d'accord/ pour vendredi est-ce que c'est possible de faire l'isolation vendredi le premier/ [oh faite

- 242 YB [le premier/
- 243 SI oui je vous explique cette date elle est juste temporaire (.) [je
- 244 YB [le dépôt sera pas au même moment/ pardon/
- 245 SI ((rire))
- 246 YB pardon vendredi premier oui/
- 247 SI c'est ça ça vous arrange/
- 248 YB euh pourquoi pas oui
- 249 SI d'accord/ en faite ça monsieur/ je vous explique par rapport à cette date-là donc par rapport euh au vendredi premier donc demain directement vous allez recevoir un rappel de confirmation du service technique d'accord/ le service technique quand ils vont appeler ils vont vous donner directement le numéro que je vous ai communiqué le f i zéro huit d i cent vingt-cinq et bien sûr ils vont vous parler des techniques et des matériaux qui seront utilisés mais si vous voulez changer la date vous voulez que ça soit après/ donc vous pouvez la changé vous êtes pas obligé de faire ça le premier (.)
- 250 YB oui
- 251 SI d'accord/ très bien/ donc à mon niveau je métrai vendredi le premier (.) matinée ça vous arrange/ (.)
- 252 YB oui pourquoi pas oui
- 253 SI âpre vous pourriez changer comme je vous l'ai dit d'accord/
- 254 YB à neuf heures
- 255 SI à neuf heures très bien/ donc la comme j'ai dit demain demain vous allez recevoir un appel de confirmation du service technique d'accord/ [euh
- 256 YB [un appel de confirmation oui
- 257 SI euh oui ça sera le service technique comme ça vous allez vous mettre d'accord par rapport à l'isolation de vos combles et par rapport à l'isolation de votre sous-sol d'accord/ comme ça ils vont directement vous allez leurs expliquer par rapport au plafond vous allez vous mettre

d'accord pour les matériaux les techniques qui seront utilisés d'accord/

- 258 YB hum hum oui
- 259 SI très bien/ donc je vais aussi noter votre numéro de mobile pour une meilleure joignabilité c'est un zéro six ou un zéro sept s'il vous plait/
- 260 YB c'est un zéro six/
- 261 SI d'accord/ zéro six oui/
- 262 YB zéro six soixante-treize/
- 263 SI oui/
- 264 YB trente-cinq/
- 265 SI oui/
- 266 YB quatorze quarante-cinq/
- 267 SI quatorze quarante-cinq/ je vais répéter donc
- 268 YB oui
- 269 SI donc zéro six soixante-treize trente-cinq quatorze quarante-cinq c'est ça/
- 270 YB c'est ça oui
- 271 SI très très bien/ c'est noté donc là monsieur à mon niveau j'ai toutes vos informations vous avez le numéro de dossier et notre numéro de téléphone
- 272 YB [oui
- 273 SI [comme je vous l'ai dit le rappel du service technique ça sera demain demain vous désirez quand appel le matin l'après-midi comme ça en va pas en risque pas de vous déranger/
- 274 YB demain matin qu'il rappel le monsieur/ (inaud.) oui pour demain matin hum
- 275 SI d'accord/ demain matin [pour
- 276 YB [jeudi matin
- 277 SI oui le rappel c'est demain matin jeudi matin vers dix heures/ onze heures/
- 278 YB vers dix heures entendus si vous voulez oui/

279 SI vers dix heures c'est noté très très bien/ donc là j'ai tout noté donc pour l'adresse vous habitez toujours rue val décent c'est bien ça/ rue zéro huit zéro zéro zéro

280 YB oui=

281 SI =parfait/ très bien/

282 YB ju[ste en faite euh

283 SI [juste oui dite moi je

284 YB au niveau facturation qu'est-ce que comment ça vas ce passé/

285 SI j'ai expliqué ça à madame en faite là le jour où les techniciens vont se déplacer chez vous pour vous faire cette isolation ils seront menés d'une facture d'un euro d'accord/ et bien sûr du document officiel qui prouvera que vous avez participé à un programme social et que vous avait et que vous n'aurez rien a payé ni avant ni pendant ni après ni pour les matériaux ni le déplacement des ouvriers donc le seul et unique chose à donner de votre côté à vous c'est une pièce d'un euro symbolique pour la totalité de l'isolation et non pas au mètre carré donc là monsieur de votre côté à vous vous n'avez-vous n'aurez qu'à fournir le chèque d'un euro qui prouvera que vous n'avez rien payé de plus d'accord/

286 YB ni au niveau déplacement tout ça pour le matériel rien du tout/

287 SI oui oui/ vous avez participez du moment comme j'ai expliqué à madame vous faite partie de la classe des personnes qui sont prioritaires par rapport à cette isolation de un parce que votre mode de chauffage est différent à l'électricité de deux par rapport aux superficies qui dépassent les cinquante mètres carré de trois par rapport aux revenus qui ne dépassent pas le seuil exigé par l'état qui est de vingt et un mille euro vous vous êtes inferieur vous avez dix neufs mille neuf cent quatre-vingt et un euro donc là pour vous vous répondez aux trois critères d'éligibilités de l'agence nationale de l'habitat et vous êtes prioritaire par rapport à cette isolation la totalité prise en charge par l'état c'est vrai que c'est facturé par ticket à un euro mais comme vous savez y a des entreprises derrières qui payent la totalité de cette isolation bien sûr pour vous monsieur vous n'avez rien à payer ni avant ni pendant ni après ni pour les déplacement des ouvriers ni pour la matière première ni pour rien du tout donc vous n'avez rien à donner juste le chèque d'un euro symbolique tout simplement

288 YB et ça je devrais euh euh signez le document qu'ils vont ramenez/

289 SI oui oui=

290 YB =d'accord ok/

291 SI d'ailleurs vous aurez deux documents ça sera la facture d'un euro symbolique et le document officiel que vous allez signer donc ça sera un vous allez le gardé chez vous et l'autre l'entreprise va le prendre du moment qu'elle doit bien sur facturer le chantier comme ça elle sera payé derrière en ne peux pas travailler à un euro ((rire)) on est bien d'accord/

292 YB d'accord oui/

293 SI ((rire)) très bien/ et du coup monsieur est-ce que vous avez d'autres questions/ quelque chose que vous n'avez pas compris/

294 YB euh non moi clairement vous savez depuis le temps que je me fais contactez je suis euh très méfiant

295 SI oui/ c'est normal

296 YB je me demande toujours s'il n'y a pas une arnaque derrière pour un euro d'avoir euh une isolation euh (.) gratuite quoi/

297 SI oui justement là monsieur là en faite au début c'est très très serré donc là le programme va bientôt prendre fin c'est pour ça que même pour les euh les personnes qui dépassent le seuil de revenus peuvent bénéficiez de l'isolation des parties inferieurs il fau [drait juste avoir

298 YB [sous-sol
garage tout ça/

299 SI oui/ donc il faudrait juste avoir le document d'un euro c'est la seule preuve qui prouve que vous n'avez rien a payé c'est le document officiel qui prouvera que vous avez participez à un programme social et la facture d'un euro (.) vous avez compris/

300 YB oui

301 SI donc euh/ bien sûr/ vous allez signer l'un vous allez en faite là ces des photocopies une vous allez la gardé chez vous et l'autre l'entreprise va la va facturer avec tout simplement

302 YB hum hum

303 SI d'accord/

304 YB ouais

305 SI très [très bien

306 YB [en faite je suis ((rire)) je suis comme même retissent ((rire)) parce que

307 SI oui c'est normal [c'est normal

308 YB [je me demande si en va pas se faire
euh: rappeler pour bien suivre les travaux qui ont été
effectués chez vous vous nous devez tant

309 SI pas du tout/

310 YB c'est pour ça que::

311 SI oui

312 YB que je me méfie je reste réticent la déçue

313 SI oui c'est normal monsieur/ c'est normal/ et d'ailleurs
je vous félicite avec tout ce qui ce passe de nos jours
c'est pas facile de faire confiance mais comme je vous
l'ai dit la en part pas en part pas à l'aveuglette vous
aurez le document d'un euro symbolique à signer et les
papiers officiels donc là vous aurez deux preuves bien
sûr c'est un programme qui est réel vous avez bien vu ça
sur internet/

314 YB hum hum

315 SI d'accord/ bien sur donc lorsque l'entreprise elle va se
déplacer elle va d'abord vous ramener le document donc
si vous signer ils vont entamer les travaux si non elle
ne va pas les entamez d'accord/

316 YB hum hum

317 SI comme ça vous vous êtes tranquille et l'entreprise elle
est tranquille

318 YB et sur le document ils sont bien marqués [que/

319 SI [oui

320 YB que c'est un programme pour un euro symbolique/ =

321 SI =oui

322 YB qu'il sera bien gratuit/ =

323 SI =oui

324 YB euh d'accord/

325 SI oui [même la facture

326 YB [même pour les déplacements tous ce qu'on veut/

327 SI oui tous ce que vous voulez ça sera ou d'ailleurs ça
sera tous un document que vous allez signer que vous
allez lire à tête reposée qui prouvera que c'est un euro
symbolique il va vous expliquez la gratuité y'aura bien

sur des pages à signer par rapport à l'isolation donc les superficies qui ont été isolés pour vous ça sera les combles et le sous-sol le mètre carré comme ça que vous ne dépassez pas le seuil que vous êtes bien éligible donc là c'est bien sécuriser de ce côté-là [quand en ce qui concerne

328 YB [ils vont prendre ma feuille d'impôt comme ça ils pourront comparer/

329 SI oui de toute façons j'ai les deux petites références donc là la y a pas de problèmes ils [vont même pas euh

330 YB [et vous de votre côté en fonction des éléments qu'on vous a donné vous allez comparer si c'est vrai ou pas/

331 SI oui oui/ c'est pour ça en faite à mon niveau moi c'est la seule preuve que j'ai c'est le revenu fiscal et de votre côté à vous ça sera le papier officiel et la facture un euro

332 YB hum d'accord/

333 SI d'accord d'accord/ très bien/ donc la comme je vous l'ai dit monsieur YB le jour du déplacement des ouvriers ils vont vous rapportez tout ça d'accord/ vous allez voir et signer comme ça vous serrez tranquille c'est normal que dit comme ça c'est pas normal mais bien sur quand ils vont venir vous allez voir ça et vous serrez plus rassuré

334 YB hum

335 SI très bien/

336 YB par contre je peux avoir votre euh le nom de:: de votre société d'ailleurs/

337 SI oui donc la société qui travaille actuellement sur le zéro huit c'est euh france isolation (.) le zéro huit c'est france isolation

338 YB isolation d'accord oui/

339 SI oui donc la pour les pardon/ donc là pour pour ces informations au service technique avant de venir ils vont tous vous donnez concernant cette entreprise comme ça vous aurez le temps de faire des petites recherches à votre niveau pour voire la qualité de cette entreprise d'accord/

340 YB hum hmm

341 SI donc c'est une entreprise qui est vraiment connu en france vous pourrez même allez sur n'importe quel moteur

de recherche et mettre france isolation vous allez voir d'accord/

342 YB d'accord oui oui/

343 SI d'accord/

344 YB mais je ne sais pas par exemple euh euh une autre question

345 SI oui

346 YB vous votre société vous n'allez pas demander de l'argent (inaud.) /

347 SI non non/ non=

348 YB =une autre société non plus va pas demander/ parce que si y a plusieurs intermédiaires les intermédiaires risquent peut être de me demander de l'argent c'est ça/

349 SI pas du tout pas du tout non non je vous explique en faite nous en travaille avec beaucoup de sociétés en fait passé leurs dossiers au service technique le service technique va voir la société qui travaille sur son département par exemple moi je suis au zéro huit parce que à chaque fois en me demande quelle société je réponds pas à ça (inaud.) du moment que je travaille sur votre départements j'ai directement demander le nom de l'entreprise si non je vous aurez répondu qu'au service technique c'est là où il vont vous donnez le nom de cette société et bien sûr là monsieur le seul lien qu'il y a c'est entre les entreprises de france comme total qui va payer les travaux d'isolation et l'entreprise qui va les faire nous en a rien avoir à l'intérieur

350 YB hum d'accord/ oui oui

351 SI oui en demande pas de l'argent rassurez-vous monsieur YB

352 YB vous êtes sûr qu'ils vont pas demander en contre partie/

353 SI pas du tout pas du tout monsieur/

354 YB d'accord/

355 SI donc/ là y a plusieurs personnes qui ont déjà bénéficié sur votre département et partout en france donc la même entamé la zone h t d'accord/ donc là le programme va bientôt prendre fin et en essayent de faire bénéficier un maximum de personnes et bien sur les entreprises polluantes de france du moment qu'elles ne veulent pas payer la taxe carbone donc là ils trouvent que les travaux d'isolation c'est beaucoup mieux donc là vous allez pouvoir bénéficier d'une isolation à un euro symbolique et bien sur les entreprises seront payer derrières comme ça en fera travailler le maximum

d'accord/ et bien sûr de votre côté à vous vous allez bénéficier d'une isolation à un euro

- 356 YB oui
- 357 SI parfait/ donc là est-ce que vous avez d'autres questions monsieur YB jusqu'à maintenant/
- 358 YB non non non/
- 359 SI très bien/
- 360 YB et bien donc demain matin vers dix heures y'aura le service technique qui me contacterons/
- 361 SI oui
- 362 YB je vais leurs donné le numéro de dossier hum
- 363 SI oui
- 364 YB et puis euh: donc pour se mettre d'accord pour euh éventuellement venir le vendredi matin
- 365 SI oui [et moi
- 366 YB [ils suggéreront peut être de ramener le matériel et puis l'opération s'effectuera certainement vendredi matin
- 367 SI euh oui/voilà voilà/ et bien sûr si vous tomber d'accord monsieur d'accord/ si vous tomber d'accord vous et l'entreprise et moi de mon côté je vais reprendre le contacte avec vous euh le quatre pour remplir une fiche de satisfaction comme ça je serais ce qui a été fait chez vous ce qui n'a pas été fait bien sûr comme ça vous allez me parlez de ce qui s'est passé comme ça en va en va remplir une fiche de satisfaction
- 368 YB hum d'accord
- 369 SI d'accord très bien/ donc comme ça en saura euh ce que vous pensez de cette isolation est-ce que vous serez content et du moment que vous serez rassurer du moment que vous allez voir les documents officiels d'accord/ comme ça je vais reprendre contact avec vous donc le lundi le quatre d'accord/
- 370 YB euh par contre une petite question pour l'isolation [des combles euh perdus
- 371 SI [oui
- 372 YB vous êtes au courant des matériaux dont ils disposent/
- 373 SI oui en faite y a deux matières je c'est qu'il y a deux matières [y a les déroulés

374 YB [surtout qu'il y a de la laine de verre alors
comment ça vas se passé/

375 SI oui j'ai noté en faite là ça sera soit des déroulés soit
de la soufflés là ça sera à vous de choisir (.)

376 YB d'accord/

377 SI ça sera à vous

378 YB et:

379 SI oui

380 YB et le technicien qui va arriver lui est-ce qu'il pourra
me conseiller pour savoir si je préfère quand me
mettent du déroulé ou du soufflé/

381 SI oui bien sûr bien sur donc là par téléphone si vous
allez déjà leurs dire par rapport à vos combles et tout
la directement c'est eux qui vont vous orientez en faite
moi monsieur YB je vais pas vous mentir eux ces des
spécialistes en la matière moi je suis juste du côté
administrative donc je sais ce qu'on utilisent mais je
suis pas vraiment callé tout simplement

382 YB d'accord oui oui/

383 SI d'accord parfait/

384 YB entendus/

385 SI merci beaucoup monsieur YB

386 YB je vous remercie madame

387 SI merci à vous merci de votre accord de temps merci
beaucoup au revoir

388 YB bonne journée au revoir madame

389 SI Merci à vous aussi