

**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**

**Université Alger 2**

**Faculté des lettres et des langues**

**Département de Français**

**Ecole Doctorale de Français**

**Thème**

*Analyse des interactions verbales  
en classe entre deux promotions : PGS en contrôle  
interne bancaire et le MBA en finance d'entreprise  
à l'Institut Algérien des Hautes Etudes Financières*

**Mémoire préparé en vue de l'obtention d'un magister en sciences du langage**

**Présenté par :**

**Mme. Myra CHEKKOUR-BEKKOUCHE**

**Sous la direction de :**

**Pr. Safia ASSELAH-RAHAL**

**Les membres du jury :**

- **Mme Nabila BENHOUHOU**
- **Mme Nassima AMARI -ALLOUCHE**

**Année 2013**

*À ma famille ...*

Ces quelques lignes sont pour moi une opportunité pour exprimer mes remerciements et ma gratitude envers ceux qui ont participé de près ou de loin à l'aboutissement de ce travail.

Tout d'abord, j'aimerais remercier ma directrice de mémoire la Pr. Safia ASSELLAH-RAHAL qui a bien voulu diriger ce mémoire et qui l'a fait avec une motivation, un dynamisme et une rigueur exemplaires. Ses nombreuses relectures et corrections ont été appréciables.

Je souhaite la remercier pour son suivi, ses conseils, ses critiques constructives et ses qualités tant professionnelles qu'humaines.

Je voudrais remercier tout particulièrement les membres du jury, d'avoir accepté de prendre le temps de lire ce mémoire et pour l'intérêt qu'elles ont porté à ce travail.

J'exprime également ma gratitude à Monsieur Mohamed-Cherif ILMANE, Responsable à l'IAHEF-Alger, dont les conseils et orientations m'ont été très précieux. Sans oublier de remercier Monsieur le Directeur de l'IAHEF pour avoir donné son accord.

Il me faut également témoigner ma reconnaissance à la promotion de PGS en contrôle interne bancaire ainsi qu'à la promotion de MAB 2 qui ont adhéré à ce projet par leur précieuse participation et leur complicité. Je remercie vivement tous les animateurs de leur compréhension et de leur soutien.

J'adresse mes respects et vif remerciement à Mme Lynda CHIBANE-OULMI.

Cordial remerciement à Zakia AÏT-BELKACEM, Leila BENAMER et Mohamed-Tayeb HARKET, et à toutes les personnes m'ayant soutenu et encouragé dans les moments difficiles.

## SOMMAIRE

## SOMMAIRE

Introduction générale .....	5
Chapitre I : Orientations théoriques .....	10
I. Orientations théoriques .....	11
II. L'interaction et la communication .....	23
Chapitre II : Objectifs méthodologiques .....	37
I. Cadre méthodologique.....	37
II. Le Corpus .....	39
III. Méthodologie du travail sur les interactions.....	41
IV. La transcription adoptée.....	46
V. L'organisation des interactions .....	52
Chapitre III : Description et analyse du corpus .....	64
I. Constat et contexte.....	65
II. Objet d'analyse.....	70
III. Le déroulement de l'interaction.....	104
Conclusion générale.....	128
Bibliographie et sitographie.....	132
Annexes .....	139

# **INTRODUCTION GÉNÉRALE**

## *INTRODUCTION GÉNÉRALE*

Notre travail s'inscrit dans une approche interactionniste. L'interactionnisme constitue une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent des approches, des démarches et des théories de la sociologie, de l'anthropologie, de la psychologie et de la linguistique.

Sachant que c'est dans les rapports qu'entretiennent les locuteurs entre eux, le cadre de leurs interactions, et les thèmes qu'ils abordent, que se construit la parole dont nous allons non pas présenter un panorama exhaustif des recherches dans l'interactionnisme, mais seulement relever quelques points importants en relation avec notre travail.

Il s'agit donc ici de nous pencher sur les pratiques professionnelles et institutionnelles en les documentant au moyen d'enregistrements d'interactions et en les analysant tout en nous inspirant de l'ethnométhodologie et de l'approche pragmatique qui permet l'étude du langage en acte. Notre travail consiste à analyser de très près, sur la base d'enregistrement de données authentiques, le fonctionnement des échanges langagiers et de nous intéresser à l'objet-langue dans ses réalisations dans son milieu « naturel ».

Comme le contact entre les partenaires est direct et immédiat, le rapport entretenu par chacun des protagonistes avec le lieu, en particulier le fait qu'il leur est ou non familier, détermine partiellement les conduites que nous pourrions y observer.

En effet, en faisant une comparaison entre les interactions chez les deux groupes nous allons essayer d'étudier la construction de l'interaction ainsi que les actes rituels qui s'y manifestent. Le terrain choisi est un lieu d'observation d'où l'on extrait les données et les productions existantes lors des interactions.

## *INTRODUCTION GÉNÉRALE*

Le cadre physique est structuré de telle manière que les places sont définies pour les participants (disposition des chaises, tables...). Celui-ci détermine les canaux (visuel, auditif, tactile,) qui peuvent être empruntés dans la communication et/ou définir des contraintes quant à leur utilisation (prise en compte de l'acoustique, de la visibilité...).

Outre cet ordre plus ou moins technique, les caractéristiques du lieu et des canaux déterminent partiellement l'importance qui sera accordée à l'interaction ou à certaines de ses parties. D'où l'importance de prendre cela en compte dans l'analyse de ce que Goffman nomme la « mise en scène » communicationnelle.

Notre étude prend place dans une salle de cours où il y a un nombre de participants : d'une part, l'intervenant que nous désignerons par le nom d'enseignant et d'autre part, les candidats seront appelés étudiants. Nous précisons que l'enregistrement a duré 11 mois de janvier à décembre 2010 à l'exception du mois d'août.

Par ailleurs, le programme de formation est un programme tracé et pré-établi, qui a été mûrement réfléchi pour sa mise en pratique. Ce qui explique que chacun des paramètres de la rencontre — lieu, date, durée, participants, etc. — sont prévus avec plus ou moins de précision, et sont connus de tous les protagonistes.

Nous allons présenter le cadre théorique ainsi que de la méthodologie de travail sur les interactions verbales nous pouvons déjà avancer qu'il s'agit d'une méthodologie inductive basée sur la collecte de corpus authentique.

Par conséquent notre travail s'inscrit dans une démarche purement inductive de l'analyse des interactions en classe. Les objectifs déterminent plus ou moins la constitution du corpus de données sur lequel se basera l'étude.

## INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le choix des données ainsi que la collecte du corpus représentent une phase décisive et fondamentale dans l'orientation de la recherche. L'objectif premier de l'analyse des interactions est résolument fondé sur une démarche empirique et inductive prédominée par la description de la structuration, l'organisation et la séquentialisation de l'interaction.

C'est grâce à la méthodologie même de l'analyse des interactions comme le souligne Kerbrat-Orecchioni <sup>1</sup>que nous assistons à une « réhabilitation de l'empirisme descriptif ».

Rappelons que dans cette étude, le travail sur l'interaction a une visée analytique. Le type d'étude ainsi que les différentes approches sont développés dans la partie analytique. Nous évoquerons par ailleurs les problèmes méthodologiques et pratiques auxquels nous avons été confrontées dans le cadre de cette analyse.

Notre choix pour cette recherche est basé sur une étude d'un type particulier des interactions verbales : les interactions en classe, il s'agit d'interactions entre personnes en exercice dans le cadre d'une formation diplômante. Nous nous sommes limitées au verbal sans tenir compte du non verbal ou du para verbal qui feront peut être l'objet d'une autre recherche.

L'analyse permet d'étudier les actions mutuelles effectuées par les participants. Nous optons pour l'analyse longitudinale puisque celle-ci rend compte du déroulement de l'interaction dans son ensemble, d'autant plus qu'elle nous permet de mettre au jour, malgré la profusion des données, les particularités des locuteurs et des relations qu'ils entretiennent entre eux.

---

<sup>1</sup> Kerbrat –Orecchioni C., *La notion d'interaction en linguistique : origines, apports, bilan*, Langue Française, 1998b, P. 57

*INTRODUCTION GÉNÉRALE*

C'est d'ailleurs l'approche la plus crédible du point de vue descriptif. Concernant nos orientations théoriques, nous nous sommes inspirées des travaux de Sacks, Goffman, Schegloff, Jefferson, de Gumperz et Hymes ; de Roulet, Moechler et Auchlin et des travaux de Vion, Kerbrat-Orrechioni et de Traverso et de bien d'autres auteurs.

Notre problématique tourne autour de plusieurs interrogations : Comment se déroulent ces interactions en classe de formation de cadres ?, quels rapports entretiennent-elles dans une situation d'enseignement ?, Comment s'organisent-elles sur un terrain pédagogique ?, L'interaction permet-elle d'adopter une attitude de collaboration-coopération, de rivalité, d'imposition d'autorité... ?. Nous tenterons de répondre à toutes ces questions dans la partie analytique.

Nous signalons que les enregistrements en classe ne pouvaient avoir lieu qu'avec l'approbation et la complicité des participants.

Trois types de données viennent compléter les enregistrements : le premier type est constitué des prises de notes lors de ces observations, le deuxième de nombreux entretiens informels avec les locuteurs, et le troisième type ce sont les emails échangés avec les membres du groupe.

Cette étude est basée sur l'observation de terrain, cela sous entend l'observation d'acteurs en situation alors l'idée d'émettre des hypothèses nous semble particulièrement difficile étant donné que nous n'avions a priori pas connaissance de ce qui nous attendait lors de ces observations.

## INTRODUCTION GÉNÉRALE

Afin de rester fidèle à la pratique ethnométrologique qui consiste dans la description de ce que font les membres interactants et les activités interactionnelles et de respecter l'aspect fondamentalement constructif<sup>2</sup> de cette doctrine, il nous paraissait approprié de ne pas formuler d'hypothèses.

Il n'en reste pas moins que nous pouvons nous focaliser sur l'ensemble de l'interaction plutôt que sur un phénomène précis, par conséquent nous nous permettons tout de même de faire l'hypothèse que l'interprétation doit être guidée par l'ensemble interactionnel, autrement dit nous proposons une analyse séquentielle et procédurale plutôt que basée sur des hypothèses préalables.

Notre travail est scindé en trois chapitres présentant un cadrage théorique, une démarche méthodologique, et enfin une description et une analyse des données.

Dans le premier chapitre nous allons aborder les outils et les courants théoriques qui font l'arrière plan de notre étude ainsi que les rituels de la conversation. S'ensuit le deuxième chapitre qui va cerner le cadre méthodologique c'est-à-dire approcher les méthodes du champ linguistique qui vont nous aider à apprivoiser une démarche analytique appropriée à notre étude. Enfin, le troisième chapitre est axé sur l'analyse du corpus. Des extraits d'enregistrement y sont reportés, ensuite décrits et analysés.

---

<sup>2</sup>Mehan H., *Le constructivisme social en psychologie et en sociologie, sociologies et sociétés*, XIV, 2, 1982, PP. 77-95

# **CHAPITRE I**

## **ORIENTATIONS THÉORIQUES**

## **Introduction:**

Dans ce premier chapitre, nous nous intéresserons au cadre général de la recherche à savoir à un ensemble de théories et de courants qu'a pu emprunter l'analyse interactionnelle au long de son évolution. L'intérêt de l'approche interactionnelle se situe dans son analyse autour de « *l'observation et la description des dialogues oraux spontanés dans leur contexte naturel d'occurrence* »<sup>1</sup> dans le but de résoudre les problèmes qui peuvent être posés lors de la communication interindividuelle.

Pourtant, il ne faut pas perdre de vue que nous cherchons à mettre en exergue les règles de communication c'est-à-dire qu'il ne suffit pas de s'exprimer en respectant les règles grammaticales d'une langue, mais il faut surtout « *savoir comment employer cette langue en fonction de situations sociales de communication particulières.* »<sup>2</sup>

Nous procéderons, par la suite à la constitution d'informations pratiques sur les outils théoriques et la conception de références conceptuelles en relation avec les interactions verbales.

## **I. Orientations théoriques :**

### **I.1. Le cadre théorique**

Dans un sens assez générique, l'échange verbal, quelle que soit la nature et quelle que soit la forme, est défini — dans le domaine que nous abordons — par le terme d'« interaction ». La « notion d'interaction » est, comme le souligne Catherine Kerbrat-Orecchioni<sup>3</sup>, une notion « importée [et par] son statut théorique, et son efficacité descriptive ».

---

<sup>1</sup> Bange P., *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Edition Crédif- Hatier, 1992, P.15

<sup>2</sup> Boutet J., *Langage et société*, Editions du Seuil, octobre 1997.P.12.

<sup>3</sup> Kerbrat-Orecchioni C., op.cit., p. 71

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

C'est aux États- Unis dans les années 1920-1930 au sein du département de la sociologie de l'université de Chicago que la théorie de « l'interactionnisme symbolique » s'est développée.

Les interactions verbales impliquent *a priori* l'analyse des situations d'oral mettant en présence deux ou plusieurs participants dans une situation de la vie quotidienne. L'interaction correspond à ce qui se passe lorsque plusieurs personnes sont réunies.

Elle se produit par la présence et la participation de deux personnes au minimum, les interactants ou encore les participants, à condition qu'ils soient « engagés » dans l'échange et qu'ils produisent des signes qui certifient cet engagement. Elle peut être vue comme la scène où apparaît et se construit l'appartenance sociale des individus.

L'interaction a-t-elle des limites c'est-à-dire un début et une fin, c'est ce que nous allons tenter de savoir en parcourant les différentes théories, approches et courants que nous délivrent les concepts de l'interactionnisme.

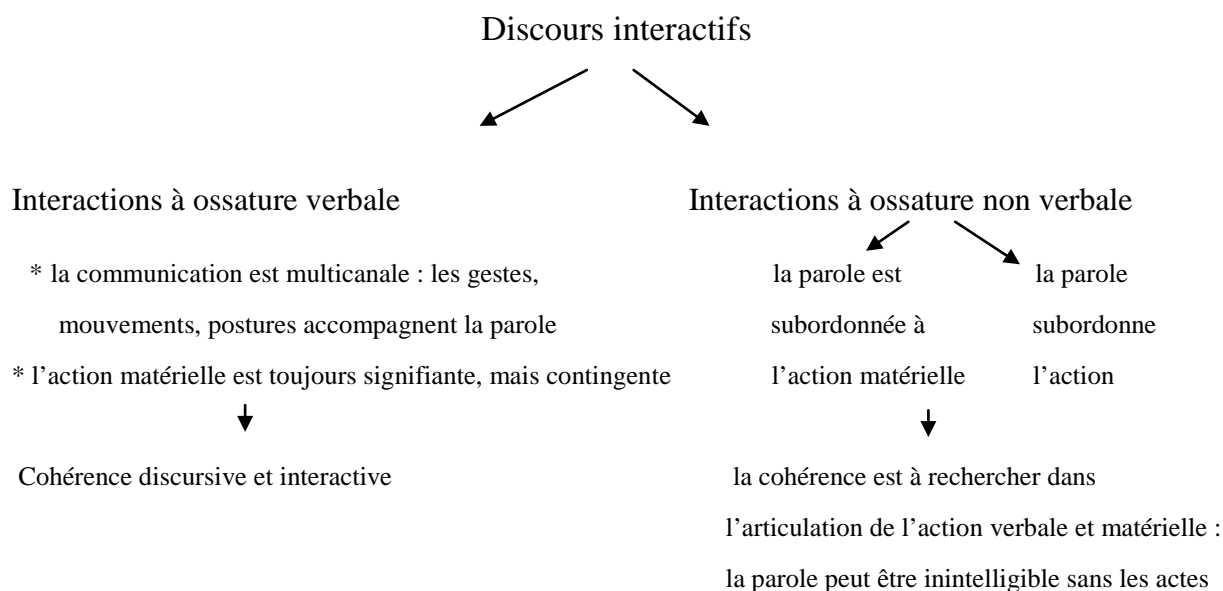
Néanmoins tous s'accordent à reconnaître « *que l'intérêt essentiel de la pragmatique des interactions conversationnelles est qu'elle a vocation à être transdisciplinaire.* »<sup>4</sup>

Indubitablement, la parole prend une place dans l'interaction entre les participants seulement toutes les interactions ne sont pas à dominante verbale, certaines peuvent être non verbales. Pour l'analyse des activités verbales un type de cohérence est recherché dans le déroulement du discours.

---

<sup>4</sup> Kerbrat-Orecchioni C., op.cit., p.21

A titre indicatif, nous présentons le schéma suggéré par Véronique Traverso<sup>5</sup> dont la partie qui nous concerne est celle des interactions à ossature verbale :



Il nous paraît clairement que la description des interactions à ossature verbale exprimée dans le schéma correspond tout à fait à celle des interactions que nous retrouvons dans notre corpus. Il serait donc probable que nous allons vers une même conclusion et d'admettre que le discours interactif est cohérent puisque la parole est accompagnée de gestuelle, de mouvements et de postures, et que l'action est signifiante.

## I.2. Les outils théoriques

L'analyse des interactions découle du croisement de différents courants et disciplines unis d'une façon ou d'une autre par l'étude de l'interaction en situation. Ce champ transdisciplinaire regroupe la psychologie, la linguistique, la sociologie, l'ethnolinguistique et l'anthropologie. Le point commun de ces différentes approches se situe dans leur inspiration sociologique :

<sup>5</sup> Voir Grille d'analyse des discours interactifs oraux, in Beacco J.C., Bouquet S., Porquier R., 2004, *Niveau B2 pour le français. Textes et Références*, Paris : Didier, 119-149.

CHAPITRE I : ORIENTATIONS THEORIQUES

« [...] inspiration qui se trouve également dans les travaux sur le quotidien au sein desquels il s'agit toujours d'observer le comportement interactionnel des individus engagés dans une situation de communication, mais une situation de communication ordinaire, banale et quasi-journalière que les interactants sont supposés maîtriser parfaitement. »<sup>6</sup>

En suivant V. Traverso<sup>7</sup> nous pouvons regrouper ces différentes disciplines sous trois grands courants d'appartenance psychologique, socio- anthropologique et linguistique considérés comme « repères de lecture ».

### **I.2.1. Les courants d'appartenance psychologique :**

Nous citerons les travaux de l'école de Palo Alto, et les recherches de G. Bateson (1977)<sup>8</sup> qui vont dans une optique thérapeutique.

L'école de Palo Alto, est constituée d'un groupe de chercheurs dans les années cinquante qui ont été à l'origine de la thérapie familiale et de la thérapie brève. la première thérapie désigne la méthode qui considère principalement le trouble mental comme trouble de la communication au sein de la famille et non pas un déséquilibre psychique. En revanche, La deuxième thérapie, quant à elle, est une méthode de résolution des problèmes psychologiques.

Contrairement aux thérapies traditionnelles, elle met l'accent sur la question de « comment » et non pas le pourquoi pour voir de quelle manière les problèmes sont affrontés par le patient. Cette méthode cherche d'abord à faire de la société un ensemble d'interactions entre les individus et ensuite à faire de la communication un lieu naturel dans lequel s'assemble toutes les activités humaines.

---

<sup>6</sup> Dumas I., 2003, Au-delà de la transaction, le lien social. Approche comparative d'interactions en situation de commerce et de service, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.P. 21

<sup>7</sup> Traverso V. (1996), *La conversation familiale. Analyse pragmatique des interactions*, Presses universitaires de Lyon

<sup>8</sup> Bateson G. 1977, *Vers une écologie de l'esprit I* Paris, Seuil.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

A ce point, la définition de la personnalité d'un point de vue psychologique ne peut se faire sans se référer aux diverses relations que maintient la personne avec son quotidien. Autrement dit, « *les comportements pathologiques ne doivent pas être rapportés simplement au dysfonctionnement d'un individu, mais être conçus comme la conséquence du système dans lequel est pris cet individu* »<sup>9</sup>

Parmi les anthropologues, ethnologues, zoologues nous citons comme principaux fondateurs: Gregory Bateson, Donald D., Jakobson, John Weakland et Paul Watzlawick font partie de cette école, et ont eu comme objectif de travailler sur la théorie de la communication et la relation entre les individus.

Ils considèrent que les comportements pathologiques sont rattachés directement et indirectement non seulement à l'individu même, mais aussi bien à un dysfonctionnement du système au sein duquel ces individus évoluent (contexte social, familial etc.). Les travaux de l'école de Palo Alto ont construit la théorie de la communication dont certains de ces aspects ont dépassé le domaine de la psychologie. Les membres de l'école de Palo Alto affirment que l' « on ne peut pas ne pas communiquer »<sup>10</sup>. Outre, la fonction « *relationnelle* »<sup>11</sup> de la communication, une deuxième fonction appelée « *référentielle* » dites aussi de contenu vient en parallèle, et comme le pense l'école de Palo Alto : « toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation, tel que le second englobe le premier »<sup>12</sup>

Nous devons prendre en compte que le champ de cette perspective a été élargi grâce aux travaux d'E. Sapir, et par la suite D. Hymes qui a poursuivi la vision Sapirienne d'interdisciplinarité, consistant à étudier à la fois la gestuelle et le verbal des acteurs sociaux.

---

<sup>9</sup> TRAVERSO V., *L'analyse des conversations*, Paris, Edition Nathan, 1990, P.8.

<sup>10</sup> Watzlawick. P.et Al., *Une Logique de La Communication*, P.48

<sup>11</sup> Voir Kerkrat-Orecchioni, *Les Interactions Verbales*, Tome II. P.09

<sup>12</sup> Watzlawick. P.et Al., *Une Logique de La Communication*, P.52

CHAPITRE I : ORIENTATIONS THEORIQUES

Par ailleurs, les linguistes ne se limitent pas à l'analyse des éléments verbaux, mais ils prennent en considération d'autres paramètres tels les éléments paralinguistiques et extralinguistiques. Les éléments non verbaux sont considérés comme élémentaires à la compréhension du message verbal, car ils permettent soit de le compléter, soit de le contredire.

**I.2.2. Les courants d'appartenance socio-anthropologique :**

Nous allons nous y attarder plus que pour les autres courants pour la seule raison qu'ils sont les courants les plus importants et divers de la mouvance interactionniste.

*L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle :*

Pour H. Garfinkel, fondateur de l'ethnométhodologie, le travail du sociologue doit consister à décrire les méthodes (procédures, savoirs et savoir-faire) utilisées par les individus pour réaliser leurs actions sociales et donc pour donner du sens aux situations dans lesquelles ils sont engagés.

Les principes de cette approche sont les suivants :

- (1) Tous les comportements observables dans les échanges quotidiens reposant sur des normes implicites sont de routine.
- (2) Ces normes sont en partie préexistantes et réactualisées et régénérées par la pratique quotidienne.
- (3) La démarche ethnométhodologique est théoriquement applicable à tous les domaines de l'activité sociale. Sous l'influence de H. Sacks, le courant de l'«analyse conversationnelle» s'est développé, dans lequel il s'agit de décrire le déroulement des conversations quotidiennes en situation naturelle.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Les conversations apparaissent comme un lieu privilégié d'observation des organisations sociales dans leur ensemble. C'est la «technologie de la conversation» qui intéresse les chercheurs. Elle peut être dégagée à partir des observations minutieuses d'échantillons enregistrés.

En ce qui concerne la microsociologie de Goffman, nous n'en mentionnons que trois aspects, essentiels pour l'analyse pragmatique des interactions :

(1) *Les rituels* : Goffman développe l'idée d'une attention rituelle que se portent mutuellement les individus en interaction, et qui consiste pour chacun à s'attacher à ce que personne ne perde la face.

(2) *Les cadres participatifs* : le cadre participatif désigne l'ensemble des individus qui ont accès à un événement de parole donné et ce cadre est essentiel pour comprendre le fonctionnement de la communication.

(3) *La représentation dramaturgique* : Goffman a développé à propos de la rencontre sociale la métaphore de la scène de théâtre, où chacun présente son personnage en fonction de ce qu'il croit être attendu de lui dans la situation et s'efforce de faire bonne figure.

Il est important de signaler que la perspective dans laquelle notre analyse se définit est basée sur une méthodologie d'analyse et une réflexion sur le déroulement des interactions entre adultes dans le cadre d'une formation diplômante. Ceci nous pousse à penser que la vision où se situe et se définit notre recherche répond aux exigences scientifiques.

La théorie de H. Garfinkel<sup>13</sup>, fondateur de ce courant, préconise la description des méthodes et des stratégies utilisées et mises en place par les individus afin de gérer des situations et réaliser des « actions sociales dans lesquels ils sont engagés».

---

<sup>13</sup> Garfinkel H., 1990 : Studies in ethnomethodologie, Cambridge (GB) : Polity Press.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

L'ethnométhodologie tente de mettre en évidence par la description de ses procédés employés lors des interactions de la vie quotidienne les règles de conduites, les routines par lesquels les participants donnent sens aux situations dans lesquels ils sont engagés.

L'ethnométhodologie se subdivise en différents courants parmi lesquels on retrouve l'*analyse conversationnelle* ou « conversation analysis » qui s'est développée sous l'influence de H. Sacks et E. Schegloff et en collaboration avec G. Jefferson..

Cette approche consiste en la description des conversations quotidiennes ; les conversationnistes s'intéressent directement aux échanges de paroles entre les individus lors d'une conversation.

Le principe de l'analyse conversationnelle est d'analyser et d'étudier « *la séquentialisation, c'est-à-dire de l'ordre co-élaboré par les participants pour l'accomplissement de leurs actes* »<sup>14</sup>.

Les conversationnistes ont mis en évidence le fait qu'à travers la description et l'analyse d'enregistrement d'interactions authentiques et leurs transcriptions, nous pouvons avoir accès aux différents procédés et méthodes dont les individus ont recours dans la vie quotidienne.

L'approche ethnométhodologique présente de nombreux points communs avec un autre courant, fondé par J. Gumperz<sup>15</sup> et D. Hymes<sup>16</sup>, l'*ethnographie de la communication*. Ce courant de recherche remet en cause tant les traditions anthropologiques que linguistiques. Il insiste sur l'importance de la prise en compte du contexte pour comprendre les fonctionnements interactionnels.

---

<sup>14</sup>Traverso V., *La conversation familiale*, Lyon, PUL 1996 p. 9

<sup>15</sup> Gumperz J. & Hymes (D.) (eds) (1964), *The ethnography of communication* » in *American Anthropologist* 66,6, part 2

<sup>16</sup> Gumperz J. & Hymes (D.) (eds) (1972), *Directions in sociolinguistics. The Ethnography of communication*, New York, Holt, Rinehart et Winston.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

L'idée de s'intéresser de plus près au contexte dans lequel se déroulent les interactions retient notre attention. Nous sommes persuadées du rôle du contexte dans la compréhension du fonctionnement d'une interaction. D'ailleurs, notre analyse prendra ce point en considération car nous nous sommes très vite rendu compte de l'influence du contexte sur le type d'interaction lors de nos enregistrements.

En prenant pour base l'ethnographie de la communication les travaux de J.Gumperz<sup>17</sup> (1984) ont pris un autre tournant. C'est aux langues en contact que celui-ci s'est intéressé en premier ainsi qu'aux phénomènes d'alternance-codique.

Ultérieurement, c'est vers une approche interactionnelle que se sont développées ses recherches. Sa démarche consiste à partir de « la situation où est employée le langage, pour observer la façon dont l'évènement de communication est interprété par les acteurs et sur la base de quels indices. »<sup>18</sup>

Le courant développé par J.Gumperz est distingué par la *sociolinguistique interactionnelle*. S'appuyant sur la sociolinguistique, ce courant va entraîner notre cadre analytique dans le même sillage, étant donné que nous nous intéresserons, d'une part au langage en situation, à la langue utilisée ou aux langues employées par les participants lors des échanges interpersonnelles. Et d'autre part, s'intéresser à la manière dont s'accomplit la communication, dès lors que les participants sont des professionnels possédant un statut social et appartenant respectivement à une communauté particulière.

Un autre courant d'origine sociologique entre dans la même mouvance, il s'agit des travaux d'E.Goffman, souvent reconnus sous le nom la *microsociologie*. E. Goffman met à l'honneur les interactions en *face à face* et montre qu'elles sont bien régies par des contraintes, entre autres les *rituels* auxquels il accorde une grande importance. Nous retrouverons cette description ou ce schéma dans les séquences.

---

<sup>17</sup> Gumperz. J., 1984

<sup>18</sup> Traverso ibid p.11

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Pour Goffman, les individus, pour gérer leur interaction, adoptent un système de rituels qui consiste à ce que personne ne perde la face. Cette gestion des faces se réalise, d'après Goffman, par deux types de rituels : les rituels *réparateurs* et les rituels *confirmatifs*. La première catégorie a pour fonction de réparer ou d'amadouer une offense. La deuxième catégorie concerne le maintien et la confirmation de la relation qui existe entre les interactants. Désormais, ces deux catégories existent dans les interactions, objet de notre étude, puisque les groupes tentent de maintenir une certaine conduite propre à la classe. Cependant il y a des rituels qui s'imposent dans le déroulement d'un cours, d'un enseignement comme échange de savoirs, en classe.

Dans notre cas, les intervenants sont tantôt en accord tantôt en opposition et chacun donc s'exprime à partir de son expérience, de son statut, etc.

Le point commun qu'on retrouve parmi ces différents courants, mais toutefois complémentaires, c'est qu'ils reposent tous d'une manière ou d'une autre sur une même méthode. C'est à travers une méthode empirique et inductive que nous effectuons notre analyse. Les données étant prioritaires, nous étions sur le terrain pour collecter et observer les groupes en classe afin d'analyser les interactions produites par les participants.

Les champs d'analyse de cette approche sont approfondis, particulièrement avec le fondateur de l'ethnographie de la communication, à savoir D. Hymes qui détermine les différents éléments constitutifs de toute situation de communication. Il insiste sur l'importance d'étudier le fonctionnement du langage ainsi que les comportements des participants à la communication, car « *ce que l'on sait et ce que l'on fait d'une langue tient aussi à la place que celle-ci occupe dans l'ensemble plus vaste des savoirs et des capacités entrant dans les divers modes de communiquer* »<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Hymes D., *Vers la compétence de communication*, Paris, Hatier -Crédif, 1984. P. 128.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Pour communiquer, il faut donc maîtriser la langue, l'ensemble des comportements et de savoir faire relatif à chaque situation. Formellement parlant, il faut acquérir les compétences de communication dans cette langue.

Cependant, nous tenterons d'aborder la partie culturelle et sociale de la « compétence de communication » au sens de D. Hymes dont le modèle de caractérisation des interactions SPEAKING<sup>20</sup>, et d'explicitier ainsi certains repères sociologiques qui sous-tendent notre analyse.

D. Hymes, propose ce modèle, qui permet de préciser les éléments qui composent une compétence de communication et qu'il considère comme un premier point dans la description de toute situation de communication : à savoir le cadre, la situation, les participants, les objectifs ou les buts à atteindre, les séquences d'actes, les tonalités, les instruments, les normes d'intention et enfin les genres.

La démarche inductive préconise des situations où est employé le langage, pour observer la façon dont l'événement de communication est interprété par les acteurs, et sur la base de quelques indices.

Ces éléments sont succinctement liés et nécessaires pour réussir toute communication interindividuelle car ainsi que le note D. Hymes « *la compétence d'un individu dans une langue est fonction, en partie et de façon variable, des autres langues qu'il peut connaître et utiliser [...] quand nous considérons des individus comme capable de participer à la vie sociale en tant qu'utilisateurs d'une langue, nous devons, en réalité analyser leur aptitude à intégrer l'utilisation du langage à d'autres modes de communications, tels la gestualité, la mimique, les grognements* »<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Bachmann *et al*

<sup>21</sup> Hymes D., Vers la compétence de communication, Op, Cit, P.128.

### **I.2.3. Les courants d'appartenance linguistique :**

Les recherches françaises sur l'analyse des interactions verbales peuvent être regroupées plus ou moins selon trois courants : l'École genevoise fondée par E. Roulet<sup>22</sup>, le courant aixois dont les travaux sont dirigés par R. Vion et les travaux lyonnais inspirés par C. Kerbrat-Orecchioni.

Le travail de l'École genevoise — dont les porte-paroles les plus importants sont E. Roulet, J. Moeschler et A. Auchlin s'est développé à partir des années 80. Leurs travaux reposent sur l'organisation hiérarchique et fonctionnelle des structures discursives. L'école genevoise a mis en place un modèle permettant de rendre compte d'une infinité de discours avec un nombre fini de catégories.

Par souci de précision, nous citerons un passage de Dumas (2003)<sup>23</sup>,

*« [...] les linguistes de l'université de Genève proposent un rendu systématique des structures discursives monologiques et dialogiques. Les analyses de ces structures mettent plus particulièrement l'accent sur le fait que toute interaction verbale ou écrite relève d'un processus de négociation au sein duquel les interactants initient ou ratifient des propositions par le biais d'unités sémiotiques rattachées à des niveaux hiérarchiques divers. »<sup>24</sup>*

Les travaux d'Aix-en-Provence exposent le caractère hétérogène de l'interaction. Et c'est au cadre interactif qu'ils donnent priorité en montrant aussi bien le lien étroit qui existe avec la notion de *rapport de place*. Ce qui rejoint la théorie du face à face de Goffman. En effet, dans notre analyse, nous nous penchons sur les rapports de place qu'entretiennent les interactants (enseignants-étudiants / étudiants-étudiants).

---

<sup>22</sup>Voir Roulet et al 1985, et Roulet 1991 et 1999.

<sup>23</sup> Op.cit.

<sup>24</sup> Dumas 2003 p.24

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

D'après R. Vion<sup>25</sup>, c'est par le rapport de place que les participants soulignent la position qu'ils occupent ou au contraire la position qu'occupe l'autre. Ainsi selon lui, la négociation qui peut s'instaurer entre les participants conduit à ce que « *les places occupées [...] seront, le plus souvent, distinctes des essais initiaux de positionnement* ».

Il conviendrait de rendre compte de certains critères proposés par R. Vion d'où, d'une part, la relation symétrique où la relation entretenue entre les locuteurs est de nature égalitaire (la conversation), et d'autre part, l'interaction complémentaire qui se construit sur une base de différence entre les acteurs.

Par ailleurs, Robert Vion explique que la conversation est de nature coopérative et que, en revanche, la dispute ou le débat sont considérés comme conflictuels ou compétitifs. Cependant, il va plus loin pour dire que « *toute intraction, de quelque nature qu'elle soit, présentera un équilibre particulier entre les forces de coopération et celle de compétition* »<sup>26</sup>

Les travaux de l'équipe de Lyon s'inscrivent dans le cadre de « l'analyse du discours en interaction ». Les recherches se basent sur différents axes en particulier ceux de l'analyse du discours et de l'analyse conversationnelle, des actes du langage, et de la théorie des faces. C'est une approche assez diversifiée qui vise à faire le lien entre ces différentes théories.

---

<sup>25</sup> Vion R., *Modalisation, tension et construction de la référence*, GRAL, *Papiers de travail* n° 3, Publication de l'université de Provence, 1992, p.81

<sup>26</sup> Vion R., *la Communication Verbale : Analyse des Interactions*, Paris : Hachette, 1992, P.126

## **II. L'interaction et la communication :**

### **II. 1. Le schéma participationnel**

Une interaction est «délimitée par la rencontre et la séparation des deux interlocuteurs»<sup>27</sup> et plus généralement, par le fait que «les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres.» (Goffman 1981 : 127) Cela veut dire qu'il y a une nouvelle interaction quand le nombre et la nature des participants se modifient. Mais ce critère est trop restrictif : dans une interaction entre plusieurs personnes, l'une d'entre elles peut fort bien quitter le groupe ou un intrus peut s'y agglutiner sans créer nécessairement une nouvelle interaction.

#### **II.1.1. Le critère thématique :**

D'après ce critère, l'homogénéité thématique est décisive. Mais les conversations «à bâtons rompus» prêtent à glissements, dérives voire rupture thématique. L'unité de thème n'est donc une condition, ni suffisante ni nécessaire de l'existence d'une seule et même unité conversationnelle.

Nous verrons que chez les commerçants, l'interaction peut glisser d'un thème à l'autre : de la transaction à un «module conversationnel» etc.

En plus de l'interaction nous allons, pour des raisons méthodologiques, nous limiter à l'étude de la communication verbale que nous considérons comme lien direct avec les interactions verbales, sujet de notre recherche.

Nous chercherons à examiner les caractéristiques que peuvent revêtir les interactions que nous sommes amenées à observer. Nous considérons, en effet, qu'elles entrent, quel que soit notre opinion, dans le savoir communicationnel de tout locuteur socialisé et lui permettent d'ajuster ses comportements.

---

<sup>27</sup> Roulet 1985 P.23

## CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

En effet, traditionnellement nous revenons jusqu'à Ferdinand de Saussure pour définir la notion de communication, qui même si en présentant dans son Cours de Linguistique Générale ce qu'il a appelé « *un circuit de parole* » entre deux sujets parlants A/B faisant partie d'une « *communauté linguistique homogène* »<sup>28</sup> non seulement, il ne l'a pas utilisé d'une manière explicite, mais, si nous nous approchons de plus près, il « [Saussure] ne fait aucunement référence à la communication »<sup>29</sup>

Quant à André Martinet, il définit la communication comme « *la transmission de l'expérience d'une personne à une autre* »<sup>30</sup>. Alors que N. Chomsky, lorsqu'il a participé à un symposium sur la communication en 1969, il a cité plutôt, « *un locuteur auditeur idéal* »<sup>31</sup> A qui partage un code en commun avec un interlocuteur B. Il envisage la communication telle qu'elle est perçue comme étant linéaire où les interlocuteurs A et B sont considérés comme des sujets parlants idéaux capables de produire des discours. Il faut juste souligner que cette linguistique a été remise en cause par D. Hymes et J. Gumperz.

Néanmoins, pour communiquer, il faut nécessairement maîtriser la langue, l'ensemble des comportements et de savoir faire relatif à chaque situation. En d'autres termes, il est impératif d'acquérir les compétences de communication dans cette langue.

### II.2. Les règles conversationnelles/interactionnelles :

Les interactions verbales représentent des « rituels sociaux » dans la mesure où elles représentent des cas particuliers de communications sociales et parce qu'elles se déroulent selon des règles et des rituels bien définis.

---

<sup>28</sup> De Saussure F., *Cours de Linguistique Générale*, Paris, Edition T. Mauro/Payot, 1972.P29.

<sup>29</sup> Bachmann C., Lidenfeld J., Simonin J., *Langage et communication sociale*, Paris, Edition Hatier -Crédif, 1981.P.17.

<sup>30</sup> Martinet A., *Elément de linguistique générale*, Paris, Armand Colin, 1960.P.9.

<sup>31</sup> Chomsky, N., *Aspects of the theory of syntax*, M.IT Press, Cambridge, trad. Française, 1971, Paris, Edition du Seuil, P.12.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

C. Kerbrat-Orecchioni distingue trois grandes catégories :

« Règles qui permettent *la gestion de l'alternance des prises de paroles* c'est-à-dire construction des unités formelles qui sont les 'tours'. Règles qui régissent *l'organisation structurale* des interactions verbales, et qui permettent la mise en séquence de ces unités fonctionnelles que sont les échanges et les interventions.

Règles qui déterminent la construction de *la relation interpersonnelle* – sur un mode intime ou distant, égalitaire ou hiérarchique, consensuel ou conflictuel -, et qui ont partie liée avec le 'système de la politesse' en vigueur dans la société considérée »<sup>32</sup>. Au niveau global l'interaction est un échange entre deux personnes au minimum, qui se déroule suivant un schéma bien organisé et structuré.

L'organisation globale de l'interaction répond à une structure qu'on retrouve en règle générale dans toute interaction. Les travaux de H.Sacks, de E.Schegloff et G. Jefferson ont mis en évidence la séquentialisation de l'interaction et ont permis de considérer trois moments clés dans l'interaction.

Toute interaction se déroule habituellement en trois étapes qui se succèdent à savoir l'ouverture, le corps et la clôture. L'ouverture et la clôture sont décrites comme les séquences encadrantes<sup>33</sup> de l'interaction.

Ces séquences sont comme le souligne Kerbrat-Orecchioni « fortement 'ritualisées' ». Ce qui signifie à la fois qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup>Kerbrat-Orecchioni C., 1990 p.157

<sup>33</sup>Une analyse plus détaillée des interactions de classe au chapitre 2 (les ouvertures et les clôtures).

<sup>34</sup> Selon Kerbrat-Orecchioni C., 1990 p.220, voir pour l'ouverture de l'interaction Schegloff (1968) et pour la clôture Schegloff et Sacks (1973).

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

L'ouverture de l'interaction représente la première prise de contact entre les participants, elle peut être verbale (salutations etc.) ou non verbale (visuelle ou gestuelle). En effet, ceci dépend de la situation dans laquelle les participants se trouvent.

Par ailleurs, l'ouverture de l'interaction est une séquence bien marquée et reflète clairement les rituels propres à chaque culture, chaque langue et chaque société. C'est ce que pourrait-nous révéler l'approche analytique des corpus.

La réalisation ainsi que le développement des séquences centrales dépendent du type de l'interaction.

- Le corps de l'interaction se définit par « un nombre indéfini » de séquences<sup>35</sup>
- La clôture correspond à la fermeture de l'interaction et à la séparation des participants. Les participants annoncent la fin de l'interaction par différents procédés et actes rituels afin de rendre la séparation et l'achèvement de l'interaction le moins brusque possible. De manière générale, la séquence de clôture est, verbale mais elle peut être aussi gestuelle (salutation de la main).

De façon plus détaillée, l'organisation séquentielle nous aide à mettre en évidence le « script » général — le squelette — de l'interaction ainsi que les différents scénarios propres à chaque type d'interaction. La description des interactions met en évidence l'organisation et l'élaboration de la parole par les participants.

---

<sup>35</sup>«La séquence peut être définie comme un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique ou pragmatique, c'est-à-dire traitant d'un même thème, ou centré sur une même tâche. » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 p. 37)

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Nombreux sont les travaux qui portent sur l'organisation globale des interactions ainsi que sur la description des différentes séquences. L'objectif de notre étude est de mettre en évidence les interactions en classe et tenter de montrer quelques similitudes et différences qui peuvent apparaître dans le corpus.

Au niveau local de l'interaction, cet échange de paroles entre les interactants répond le plus souvent au principe de tour de parole et la prise de parole. Le système de tour de parole est géré par les participants ; chacun prend la parole à son tour.

Nous allons nous attarder sur l'analyse de certains « actes de langage » relatifs aux interactions de classe.

Comme le souligne Kerbrat-Orecchioni<sup>36</sup>:

*« [...] le langage verbal a pour fonction première de permettre la communication interpersonnelle dans les diverses situations de la vie quotidienne ; ce qui implique que pour appréhender l'objet-langue, il faut d'abord s'intéresser à ses réalisations en milieu naturel, c'est-à-dire analyser de très près, sur la base d'enregistrement de données « authentiques », le fonctionnement d'échanges langagiers effectivement attestés. »<sup>37</sup>*

Actes de langage<sup>38</sup>, c'est l'expression française pour « *speech acts* » comme le souligne Kerbrat-Orecchioni « elle désigne en tout état de cause tout acte réalisé au moyen du langage »<sup>39</sup>.

---

<sup>36</sup> Kerbrat-Orecchioni C., 2001

<sup>37</sup> Kerbrat-Orecchioni C., 1998 pp.51-52

<sup>38</sup> Nous trouvons les différentes expressions pour la traduction de *speech acts* : « actes de langages », « actes de discours », actes de parole » ou « actes de communication » (Kerbrat-Orecchioni, 2001 p. 2).

<sup>39</sup> Kerbrat-Orecchioni C., 2001 p.2

## CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

La théorie des *speech acts* trouve ses racines dans les travaux d'Austin (1970) et de Searle (1972). Cette approche part du principe que « dire c'est faire » c'est-à-dire essayer d'agir sur l'interlocuteur par le biais de la parole. Le « dire » n'est plus un simple moyen d'information sur l'objet ou le sujet dont on parle, il est un moyen d'action. La parole se transforme ainsi d'un statut *informatif* à un statut *actif*.

Comme C. Kerbrat-Orecchioni nous allons nous intéresser aux actes de langage dans le discours. Donc, nous allons soulever les manifestations et réalisations des actes de langage propres aux interactions de classe tel l'acte de requête (la question ou la demande) ou encore la concrétisation de la politesse qui, nous le supposons, répond jusqu'à un certain degré aux valeurs culturelles des participants.<sup>40</sup>

### II.2.1. La politesse et la dimension relationnelle :

L'échange verbal qui se produit entre les individus d'une société engage un ensemble tacite de règles, de rituels et routines standardisés dans leur inconscient collectif et permet aux individus d'une société donnée de gérer leur interaction sociale:

« [...] Les rituels offrent aux participants des procédés discursifs et sémiotiques au moyen desquels ils expriment leur compréhension des rôles et des activités verbales disponibles dans la situation. Par leur nature même, les rituels créent une arène symbolique dans laquelle les participants expriment leur accord sur la répartition des ressources qui déterminent les formes de dépendance ou d'autonomie en matière de relation sociale. S'ils veulent être compris, les locuteurs doivent être capables de déterminer la position sociale des auditeurs dans un univers social connu et connaissable. »<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni (2001a)

<sup>41</sup> Gumperz, J., « Cadrer et comprendre. Une politique de la conversation », in Joseph I. & al (éds), 1989 p.124

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Notre travail s'intéresse de près à la classe dans un institut de formation. Le respect d'un certain nombre de règles et de conventions ainsi que l'importance d'une retenue dans le comportement réciproque chez des individus produit ce que Goffman appelle « l'ordre social ». Ceci détermine pareillement le comportement des participants en classe et le respect de l'ordre.

L'analyse des interactions repose sur la description des usages langagiers en général en situation d'échange, elle nous permet, comme le souligne Ventola :

« The focus of attention is on how language is used to express cultures and social structures in speech communities. »<sup>42</sup>

Nombreuses sont les études qui se sont consacrées à mettre en évidence et à décrire comment se construit la relation entre les participants dans et par l'interaction.

Aux États-Unis dans les années soixante-dix, une réflexion sur la « politesse linguistique » a pris des dimensions assez importantes. Elle a été développée en particulier par P. Brown et S. Levinson. Elle repose sur des notions bien précises celle de « territoire » et de « face ». Cette notion goffmanienne au départ repose sur le principe que chaque individu possède deux faces : une face négative qui représente plus ou moins le « territoire du moi » et une face positive qui symbolise les images valorisantes que les participants essaient de mettre en évidence lors de l'interaction.

La politesse se définit donc par un « travail des faces » *face work*, réalisé par les interactants par la manipulation et la gestion des FTA (*Face Threatening Acts* ; actes menaçants pour les faces, comme le sont l'ordre ou la critique).

---

<sup>42</sup> Ventola E., *The Structure of Social Interaction*, Londres ,Printer, 1987 p.16

« L'attention est comment la langue est employée pour exprimer les cultures et les sociales dans le langage des communautés. »

## CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Kerbrat-Orecchioni<sup>43</sup> (1992) introduit une notion complémentaire dans ce système, celle de FFA (*Face Flattering Act*) désignant les *actes valorisants* pour les faces tels que les compliments ou les remerciements) ou *anti-FFA*. Le rôle des FFA (relevant de la politesse positive) est donc d'adoucir la menace créée par un FTA (relevant de la politesse négative).

Il est important de constater qu'une relation intrinsèque existe entre la manifestation des actes de langage et la définition de la conception de la politesse. Peut-on considérer que la réalisation des actes de langage se forme afin de répondre aux exigences établies par la politesse linguistique définie par une société ou culture donnée, ou bien est-ce la politesse qui se module selon la possibilité linguistique qu'offre une langue donnée ainsi que la *composition* de ces actes de langage ? des questions auxquelles nous tenterons de répondre lors de l'analyse de notre corpus.

### II.2.2. Les différents types d'interactions :

Les études sur les interactions verbales ont décrit une panoplie assez large de « types »<sup>44</sup> d'interactions verbales qui sont tous régis par des règles bien définies. Nous pouvons par exemple, identifier<sup>45</sup> les conversations, les entretiens, les interactions téléphoniques, les interactions radiophoniques, les interactions de services, etc. La famille des interactions<sup>46</sup> verbales est à la fois assez nombreuse et diversifiée. Le travail sur les interactions verbales implique en premier lieu une définition du type

---

<sup>43</sup>.Kerbrat-Orecchioni C., *Les interactions verbales*, T.2, Paris, Armand Colin 1992 p.23

<sup>44</sup>Voir par exemple les travaux de Traverso sur les conversations familière (1996), Lindefeld sur les marchés (1990), de Salins sur les rencontres (1988), Aston sur les services publics « Public service encounters » (1988).

<sup>45</sup>Chaque type d'interaction a fait l'objet de différentes études et recherches. Certaines ont été plus développées que d'autre telles les "conversations" qui ont suscité chez les chercheurs une attention bien particulière.

<sup>46</sup>Sur les typologies voir Kerbrat-Orecchioni, (1990-1996), celles proposées dans André-Larochebouvy (1984), Vion (1992).

CHAPITRE I : ORIENTATION S THÉORIQUES

des interactions verbales choisies. Cette première tâche renvoie à une typologie des interactions, qui est fondée sur des données<sup>47</sup> relatives à la situation telles que :

- la nature du site (cadre spatio-temporel)
- les participants (le nombre, leur statut et leur rôle etc. )
- le but de l'interaction

Ces données générales caractérisent l'interaction et permettent de définir le type d'interaction par opposition à d'autres types. On y trouve par exemple, les visites médicales, des conférences scientifiques, les réunions de travail etc. Certains travaux de recherche qui sont les plus répandus ont proposé la comparaison de deux types particuliers d'interaction, par exemple les conversations familiales et les interactions dans les commerces<sup>48</sup>. Ce travail repose, comme l'explique V. Traverso, sur une description interne des « *fonctionnements attestés, que l'on peut dégager les éléments caractérisant les types d'interactions les uns par rapport aux autres.* »<sup>49</sup>

En effet, afin de délimiter le type des interactions, les données citées ci-dessus sont indéniablement nécessaires. Elles illustrent de manière globale la situation dans laquelle se passent les interactions.

Donc, le chercheur aura besoin d'éléments inhérents à sa recherche notamment prendre connaissance des lieux, des participants, ainsi que de l'objectif de l'interaction. Telle a été notre démarche dans le choix du type d'interaction à étudier puisque les caractéristiques de toutes les données ont été en soi des indices révélateurs.

---

<sup>47</sup> c'est ce que Dell Hymes appelle les composantes de la communication .Ces auteurs n'ont fait que reprendre les travaux de Hymes entre autres « speaking »

<sup>48</sup>Voir les travaux de Müller 1997 et Traverso 1999.

<sup>49</sup> V. Traverso 1999 p.82

### **II.2.3. L'énonciation :**

Les études dans ce domaine ont pour objet l'acte de production dont un énoncé est le résultat : son énonciation. Même si l'objet matériel reste l'énoncé, on ne l'aborde plus uniquement pour en dégager des éléments susceptibles d'éclairer la structure de la langue dans laquelle il est produit, mais on y cherche les traces de son énonciation.

La réflexion sur la relation entre l'énoncé et sa source (Pré-énonciateur) se développe dans les théories du *dialogisme* ou de la *polyphonie*. Toutes consistent à remettre en cause l'unicité du sujet parlant : l'énoncé n'est plus rapporté simplement à l'individu qui le produit, mais considéré comme un lieu où s'expriment des «voix» énonciatives qui sont plus ou moins prises en charge par le locuteur.

Pour l'interaction verbale, il s'agit de s'intéresser à un type particulier de discours, qui ont pour caractéristique d'être *dia-logués*, c'est-à-dire échangés, et construits à plusieurs. Tout au long du déroulement d'un échange quelconque, les différents participants interagissent, c'est à-dire qu'ils exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles.

La plus part des études qui portent sur l'énonciation s'intéressent en quintessence à l'acte de production d'un énoncé quelconque afin de repérer les marques de son énonciation. En d'autres termes, les différents éléments qui font référence à la situation où elle se produit comme c'est le cas du lieu et du temps où l'on parle, la personne qui parle est donc désignée par l'énonciateur et la personne à qui l'on s'adresse par l'énonciataire. Cette relation entre l'énoncé et son énonciateur fut développée initialement par Bakhtine pour qui « *l'interaction verbale est la réalité fondamentale du langage* »<sup>50</sup>, alors que « *l'énonciation en tant que telle est un pur produit de l'interaction sociale, qu'il s'agisse d'un acte de parole déterminé par*

---

<sup>50</sup> Bakhtine M., *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Edition de Minuit, 1977.P.136.

CHAPITRE I : ORIENTATION S THÉORIQUES

*la situation immédiate ou par le contexte plus large que constitue l'ensemble des conditions de vie d'une communauté linguistique donnée .»<sup>51</sup>*

Nous parvenons à l'idée qu'un tel positionnement postule que l'interaction n'est en fin de compte que ce qui se produit lors d'un dialogue entre des individus qui mènent n'importe quel type d'échange verbal.

Par voie de conséquence, les études dans ce domaine ont pour objet l'acte de production dont le résultat est l'énonciation. Même si l'objet matériel reste l'énoncé, on ne l'aborde plus uniquement pour en dégager des éléments susceptibles d'éclairer la structure de la langue dans laquelle il est produit, mais on y cherche les traces de son énonciation.

Pour A. Culioli<sup>52</sup> (1990 pp. 83-89), l'énoncé est la manifestation de la construction de valeurs référentielles par un sujet énonciateur. L'expression « valeurs référentielles » indique qu'il n'y a pas de relation directe entre les mots, les énoncés, les discours et ce à quoi ils renvoient. La valeur référentielle représente toujours une construction du sujet.

En linguistique, l'énonciation est définie comme un acte individuel de production, d'utilisation de la langue dans un contexte déterminé, ayant pour résultat l'énoncé. La situation d'énonciation domine le choix des énoncés. Un énoncé ne peut être compris de façon isolée mais saisi au sein d'un ensemble d'énoncés possibles.

Philippe Blanchet<sup>53</sup> relève l'existence de coénonciateurs qui coopèrent pour construire l'interaction langagière. Il avance que « *si l'énonciation est par essence dialogique, l'interaction est symétrique, égalitaire* ».

---

<sup>51</sup> Bakhtine M., Op. Cit, P.134.

<sup>52</sup> Culioli A., *Pour une linguistique de l'énonciation, Opérations et représentations*, tome 1, Paris, Editions Ophrys, 1990, p. 11

<sup>53</sup> Blanchet P., *la pragmatique d'Austin à Goffman*, Bertrand-Lacoste, Paris, 1995, p.50

CHAPITRE I : ORIENTATION S THEORIQUES

Il rejoint ainsi Goffman pour qui l'échange doit toujours avoir une certaine réciprocité et que ce jeu fonctionne dans un enjeu stratégique. Du point de vue conversationnel, Thérèse Jeanneret définit la coénonciation comme une « solution rationnelle mise en œuvre par les participants à la conversation pour résoudre un problème »<sup>54</sup>. En effet, la coénonciation apparaît sous forme de collaboration lorsque les locuteurs cherchent à réparer, prévenir ou résoudre un problème auquel ils sont confrontés.

Il s'agit pour nous de décrire et quelque peu comparer des comportements communicatifs et les règles qui les sous-tendent. Nous tenterons de comparer les comportements communicatifs des « communautés discursives » (*speech communities*) c'est-à-dire des ensembles de locuteurs qui possèdent en commun une langue au moins (pour notre travail, le français et l'arabe) et aussi un même stock de « ressources communicatives » qui doivent être en grande partie similaires non seulement leur « compétence linguistique » mais aussi leur « compétence communicative » : « où les savoirs linguistiques et socioculturels se trouvent inextricablement mêlés. »<sup>55</sup>

La technique de base consiste tout simplement à décrire, et ce à partir d'observations empiriques. Cette approche repose sur les quatre principes proposés par Kerbrat-Orecchioni <sup>56</sup>

- 1- Les systèmes interactionnels varient sensiblement d'une culture à l'autre, *la variation pouvant affecter toutes les composantes de ce système.*
- 2- En situation de communication interculturelle, ces variations qui affectent les systèmes de règles vont en effet entraîner un certain nombre de « ratés » appelés en anglais *miscommunications (malentendus)*.

---

<sup>54</sup> Jeanneret T., *La coénonciation en français. Approches discursive, conversationnelles et syntaxique*, Berne, Peter Lang, 1999, p. 184

<sup>55</sup> Voir Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1994, *Les interactions verbales*, t. 1, 2, 3, Paris, A. Colin. 1994 p.9

<sup>56</sup> C. Kerbrat-Orecchioni 1994, *Les interactions verbales*, T.3, Paris : Armand Colin p.133

CHAPITRE I : ORIENTATIONS THEORIQUES

3- A la longue (et parfois même très rapidement), les malentendus répétés vont servir de base à la construction de *stéréotypes* généralement *négatifs*.

4- Ces difficultés de la communication interculturelle sont d'ampleur et de gravité variable selon les cas.

L'ambition de cette approche est d'aider à comprendre à fond la diversité des normes communicatives afin de dissiper certains malentendus qui, trop souvent, affectent les échanges interculturels.

Afin de comprendre le langage verbal, il faudrait en premier lieu regarder de près sa manifestation et sa réalisation en milieu naturel c'est-à-dire dans différentes situations de la vie quotidienne. L'appartenance sociale des individus apparaît et s'affirme dans l'interaction.

Le respect d'un certain nombre de règles et de conventions ainsi que l'importance d'une retenue dans le comportement réciproque chez des individus produit ce que Goffman appelle « l'ordre social »

L'orientation vers l'analyse d'interactions fonctionne par élargissement successif des champs d'intérêt. Dans cette perspective, nous voyons une continuité sans rupture entre différentes approches concernées par les unités supérieures à la phrase. Nous restons convaincues que toute interaction verbale a besoin de l'énoncé. La phrase est une construction grammaticale alors que l'énoncé peut être une phrase incomplète. L'approche linguistique, quant à elle propose d'élargir le champ d'analyse des interactions et d'aller au-delà de la phrase.

### **Conclusion partielle :**

Dans ce chapitre, les efforts se conjuguent pour proposer des choix théoriques en rapport avec notre objet d'étude. D'abord, nous avons pensé éclaircir la notion d'interaction en citant quelques définitions importantes. Ensuite, nous avons abordé la relation interaction vs communication et les types d'interaction. Enfin, nous avons mis l'accent prioritairement sur l'énonciation en tant qu'axe principal de l'interaction.

## **CHAPITRE II**

### **OBJECTIFS MÉTHODOLOGIQUES**

### **Introduction:**

Dans ce deuxième chapitre nous allons passer en revue le cadre méthodologique, l'ossature de notre présente recherche, c'est à dire comprendre puis analyser la dynamique des échanges communicatifs des interactions verbales.

Par ailleurs, dans ses tentatives pour préciser la notion de « domaine » J.A Fishman<sup>1</sup> précise que le critère pour délimiter un domaine est celui de la « congruence » des situations de parole qui s'y déroulent ; en d'autres termes, trois facteurs doivent coïncider : les rôles des interlocuteurs, les lieux et les moments où se déroulent les interactions.

De ce fait, nous allons nous baser sur une approche empirico-inductive, dite aussi de « terrain »<sup>2</sup>, en ce sens qu'elle a « le souci de ne travailler que sur des données verbales réelles »<sup>3</sup>

### **I. Cadre méthodologique :**

A ce niveau de la méthodologie, nous nous inscrivons, d'une part, dans le champ de la linguistique de terrain et d'autre part nous allons vérifier la validité ou l'invalidité de certaines méthodes « *qui se posent en sciences du langage, en science (s) de l'homme et science (s) en général est l'alternative entre méthodes empirico-inductive et hypothético-déductive* »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Fishman J.A, Cooper R.L et Ma R., 1968, Bilingualism in the barrio : the measurement and description of language dominance in bilinguals, U.S Dept of Health, Education and Welfare, Washington, D.C., p.975

<sup>2</sup> Blanchet P., La linguistique de terrain, Méthode et Théorie, Edition Presses Universitaires de Rennes, 2000, P.37

<sup>3</sup> Bange P., Op.Cit P.1

<sup>4</sup> Blanchet P., *La Linguistique de terrain, méthodes et théories une approche ethno sociolinguistique*, Edition Presses Universitaires, 2000, P.28.

## CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

Nous jugeons souhaitable d'exposer les principes fondamentaux des deux méthodes. En premier lieu, il y a la méthode empirico-inductive qui détermine la structure générale des interactions verbales en classe et l'impact qu'exerce le contexte sur elles. En second lieu, la méthode hypothético-déductive qui démontre l'impact des participants et se manifeste principalement par l'ensemble de stratégies persuasives utilisables sur l'interaction.

### **I.1 Méthode empirico-inductive :**

Cette méthode est dite aussi méthode *qualitative*. Notre terrain d'étude s'avèrera être notre seul et unique source pour décrire les interactions et le contexte dans lequel elles se déroulent. Toutes les données sont authentiques et donc récoltées du lieu où nous nous trouvons : La classe.

Vu que l'analyse des interactions est basée sur une méthode inductive, nous partons des données en cherchant les éléments récurrents afin de formuler des généralisations. D'ailleurs, Philippe Blanchet insiste sur le fait que « *le chercheur ne met pas ses convictions perspectives et prédispositions en avant : rien n'est pris d'emblée comme vérité* »<sup>5</sup>.

### **I.2. Méthode hypothético-déductive :**

A l'inverse de la première, la présente méthode est dite *quantitative*. Elle suggère une étude à partir d'hypothèses que le chercheur va affirmer ou infirmer. A ce sujet Philippe Blanchet reproche à cette méthode le fait qu'elle « *oriente souvent inconsciemment le regard du chercheur vers les données qui confirment son hypothèse* »<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Blanchet P., *La linguistique de terrain, méthodes et théories une approche ethnosociolinguistique*, Edition Presses Universitaires, 2000, p.32

<sup>6</sup> Idem, p.29.

## **II. Le Corpus :**

Cette nécessité de recourir à un corpus est bel et bien justifiée en terme « *d'exigence de rigueur élémentaire, car on risque toujours de penser décrire une langue alors qu'on ne décrit que son propre usage voire le sentiment qu'on en a* »<sup>7</sup>

### **II.1. Eléments constitutifs de l'interaction dans la situation :**

#### **II.1.1. Le site :**

L'institut est situé dans un endroit retiré et calme à Alger; le cadre est agréablement contourné d'arbres. De grandes salles sont mises à disposition pour accueillir les participants et où se déroulent les séances de formation. A l'intérieur de la classe les tables sont disposées en forme de U de façon à permettre aux candidats d'avoir en vue l'intervenant ou le formateur qui se place en face ou au centre, l'animateur bénéficie donc d'une extrême mobilité. Cette disposition semble être une condition sine qua non à la fois pour susciter la prise de parole et pour offrir une aisance aux échanges. L'agencement de l'espace est en adéquation avec la dimension du lieu et des places relatives aux participants et aux objets.

#### **II.1.2. Le temps :**

La durée est répartie en termes d'heures, puisque les séances sont de quatre heures le matin et quatre heures l'après midi. La gestion du temps dépend essentiellement du professeur. L'interaction s'installe dès lors que la classe commence, le rythme des interactions change en fonction de la nature du thème de la séance, parfois nous assistons à une accélération des interactions surtout lorsqu'il s'agit d'une ouverture de débat.

---

<sup>7</sup> François F., cité par ASSELLAH-RAHAL S., *Plurilinguisme et migration*, Editions Harmattan, 2004, P.71.

### **II.1.3. Les participants :**

D'une part, il s'agit des deux promotions, celle de la post-graduation spécialisée en contrôle interne bancaire, et celle du MBA<sup>8</sup> en finance d'entreprise. D'autre part, il y a les animateurs qui sont sollicités par la direction de l'institut afin d'assurer le programme de formation.

Ces animateurs de profil universitaire, sont des professionnels: experts, entrepreneurs, gestionnaires, hommes et femmes de terrain appréciés pour leur expérience ; puisque la plus part donnent des séminaires, font du consulting et gèrent des entreprises.

Concernant le groupe de PGS, nous tenons à préciser que seulement quatre animateurs nous ont accordés leur confiance et ont eu l'amabilité de nous laisser filmer en classe. Nous avons respecté le choix de ceux qui avaient refusé. Les animateurs ont une estimation d'âge qui varie entre quarante et soixante ans.

Quant au groupe de MBA 2 nous n'avons pu assister qu'avec un seul animateur qui vient de Sherbrooke (Canada) pour assurer le module de : le code de l'éthique et de la bonne conduite. Cet animateur canadien quadragénaire est Président de sa propre entreprise à Sherbrooke.

### **II.1.4. Le nombre :**

Nous avons remarqué, concernant les deux groupes, que le nombre des participants engagés dans l'interaction influence son déroulement, c'est-à-dire que le nombre de participants à l'échange intervient sur le fonctionnement de la communication.

---

<sup>8</sup> MBA : Master of Business Administration (Maîtrise en administration des affaires)

## CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

Les modalités de la prise de parole diffèrent aussi selon le nombre. Des fois, nous rencontrons dans nos groupes des situations de duel, et d'autres fois des situations pluri-locuteurs. Ces faits peuvent se produire dans des cas : absence de quelques membres du groupe, accord ou désaccord sur une idée ou question pertinente pendant la séance de cours.

### **III. Méthodologie du travail sur les interactions**

Afin de pouvoir déceler et identifier les comportements interactionnels récurrents, l'analyse des interactions se base sur une méthode inductive. Ainsi, cette démarche part de l'observation de la production du langage oral pour proposer une description de sa réalisation.

Pour pouvoir analyser de près le fonctionnement de cet « objet-langue » dans un milieu naturel, il faut en premier lieu enregistrer des données « authentiques » : des corpus. Comme l'explique Traverso :

*« L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. Elle se fonde sur l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interactions authentiques. »<sup>9</sup>*

Manifestement, afin de parvenir à notre analyse nous avons choisi de suivre une méthode inductive et une démarche descriptive. Dès notre installation parmi les groupes de l'institut des Hautes Etudes Financières, la collecte des données avait d'ores et déjà commencé.

---

<sup>9</sup> V. Traverso 1999 p.22

### **III.1. Questions de recherche :**

Nous avouons que le choix des collectes s'est fait de manière aléatoire. Nous nous sommes informées auprès de certaines institutions, précisément auprès de l'Ambassade du Canada en Algérie et nous avons été orientées vers cet institut où finalement nous avons réussi à réaliser notre étude.

Analyse de situations des données des enregistrements : nous avons d'abord trouvé quelques difficultés à expliquer aux responsables ainsi qu'aux intervenants les objectifs et l'intérêt de cette étude. Certains interlocuteurs heureusement étaient plutôt pro actifs et ont accepté de participer à cette recherche.

Par contre, d'autres ont entravé notre parcours mais en vain puisque nous nous sommes obstinée à le réaliser malgré toutes les difficultés du recueil. Après avoir donné des explications concernant cette étude, de jour en jour, les choses devenaient plus faciles, une convivialité s'est vite installée entre nous et nos interlocuteurs. Par la suite, une difficulté encore plus grande est apparue celle du décalage existant entre le moment de filmer, le moment de revoir le film et le moment de le transcrire. Les trois étapes sont extrêmement différentes dans la mesure où lorsque nous enregistrons, nous avons l'impression de tout contrôler, l'étape de la lecture arrivée, nous nous rendons compte alors de la difficulté à maîtriser certains aspects par exemple l'incompréhension totale ou moyenne de certains passages de l'enregistrement. Nous estimons que l'étape de la transcription et d'analyse est la plus ardue puisque nous nous sommes persuadées que celle-ci dépend forcément des deux étapes précédentes.

#### **III.1.1. Problèmes méthodologiques et pratiques :**

##### **III.1.1.1. Choix d'une méthodologie et réalisation du corpus :**

L'analyse de corpus authentique est riche et intéressante mais elle n'est pas pour autant dépourvue de problèmes. Ces difficultés sont celles auxquelles se heurte l'approche interactionniste en général.

*CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES*

L'une des premières difficultés que nous avons rencontrée lorsque nous avons commencée le travail c'est le recueil de notre corpus et la définition de l'approche méthodologique à suivre. Le choix du corpus sera étroitement lié à la méthodologie choisie. Différentes approches et méthodologies de différentes disciplines se croisent.

En effet, le contrôle des variables ainsi que l'hétérogénéité des données sont presque souvent source de problème constant. De plus nos corpus sont constitués d'enregistrement vidéo. Il est important de préciser qu'une des caractéristiques de tout enregistrement est son effet réducteur, c'est-à-dire que nous nous sommes limitée aux données qui apparaissent dans le corpus enregistré.

En fait, ce que nous allons analyser c'est ce qui nous paraît saillant dans chaque corpus. L'enregistrement peut nous exposer certes le déroulement et l'organisation d'une interaction, mais c'est à nous de fixer par ailleurs le choix de nos analyses.

Nous ne pourrions analyser et étudier de près que ce que va nous offrir l'enregistrement du corpus comme le souligne M. Clyne<sup>10</sup> « [...] No single means of data collection can provide all the answers. »<sup>11</sup>

Notre étude ne prend ainsi que très peu en compte les éléments non-verbaux de l'interaction. Pourtant le non-verbal, au même titre que le verbal, fait tout aussi bien partie de la construction des interactions. Il présente une grande importance dans le déroulement et la construction de l'interaction. Néanmoins, la possibilité de réaliser un corpus joignant le visuel et l'auditif requiert des techniques matérielles assez développées qui ne sont pas toujours disponibles.

---

<sup>10</sup> Clyne M., 1994 : *Inter-cultural communication at work. Cultural values in discourse.* Cambridge, University Press p. 19

<sup>11</sup> Traduction : « [...] il n'y a pas de moyens particuliers d'un ensemble de données qui peut procurer toutes les réponses. »

## CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

La réalisation du corpus ainsi que la présentation des deux promotions sont détaillés dans ce chapitre. L'enregistrement de données authentiques permet, d'une part, de préserver les traits caractéristiques propres à l'interaction et, d'autre part, d'essayer de se rapprocher au mieux du contexte réel dans lequel ils se sont produits afin de pouvoir en tirer des conclusions objectives :

*« L'avantage des productions naturelles tient au fait qu'elles obligent le chercheur à confronter sa technique d'analyse au réel observé tel qu'il se présente, plutôt que de construire des exemples fictifs ou de choisir des échantillons partiels qui donnent raison au modèle théorique privilégié »<sup>12</sup>*

Une description minutieuse est d'une grande importance. Elle permet au lecteur de mieux se représenter le site, de situer d'une manière plus nette le contexte dans lequel se déroulent les interactions, et lui permet de mettre en parallèle la manifestation des interactions avec le contexte et le local dans lequel elles ont eu lieu. Pour le chercheur cette étape est aussi d'un grand secours : elle lui permet de mieux comprendre et mieux cadrer l'interaction.

Nous pouvons dire que les prises de parole, l'enchaînement dans l'énonciation sont agencées de manière à ce que rien ne soit fortuit dans une interaction, que tout se négocie entre les participants dans les interactions; manifestement ils créent l'action et mènent des échanges jusqu'au bout de la conversation. Par conséquent, chacun assume le rôle qu'il anime.

Comme cela a été signalé précédemment, la démarche consiste en une analyse comparative des interactions. Ce "glanage" de corpus repose donc sur l'enregistrement des interactions. Comme toute chose, l'enregistrement peut avoir des formes et des variations diverses. Ces différences se manifestent par les techniques utilisées ainsi que par la nature même des enregistrements.

---

<sup>12</sup> Dumas & Hmed, 2003 p. 301, cité in Dumas 2003 p. 65

### **III.1.1.2. Nature de l'enregistrement :**

Nous pouvons avoir des enregistrements audio ou vidéo, à l'aide de techniques plus ou moins performantes. La sophistication de certains matériels est à double tranchant parce qu'elle peut, d'une part, offrir une grande facilité pour les analyses et l'étude des corpus mais d'autre part, leurs utilisations et leurs préparations ne sont pas souvent des plus simples, à titre d'exemple, l'enregistrement vidéo. Ceci demande toute une préparation et une mise en scène qu'il est difficile voire impossible parfois de mettre en place et d'exécuter.

En ce qui nous concerne nous avons effectué des enregistrements vidéo au moyen d'un caméscope ; il est incontestable que la présence de cet objet a gêné quelques-uns des participants qui ont fini par accepter. Il fallait toujours choisir une place discrète avec un bon angle de prise, cela n'a pas été toujours évident car nous étions parfois obligée de circuler en classe ou d'être victime de l'emplacement des prises au cas où nous aurions besoin de recharger la batterie du caméscope, etc.

### **III.1.1.3. Nature de l'interaction :**

L'enregistrement appliqué est un enregistrement vidéo, les participants devaient discuter pendant un temps déterminé, sur un sujet donné du cours devant une caméra. Nous devons donc nous plier à des contraintes lors de l'enregistrement, par exemple, prendre des prises en même temps qu'ils parlent.

Les participants nous guident et nous orientent dans le déroulement de l'enregistrement, puisque la cadence des échanges est variable. Vu cela, il nous fallait trouver des tactiques pour filmer les bonnes séquences. Nous pouvons dire que les participants ont accepté de faire partie de l'enregistrement, de se prêter au jeu et de se mettre en scène. Malheureusement, la réalisation des enregistrements ne se déroule pas toujours d'une manière aussi simple et agréable d'où la difficulté de recueillir nos données.

#### **IV. La transcription adoptée :**

La transcription est le moyen qui nous permet d'analyser les formes du langage oral, c'est le support de base écrit qui nous aide à mieux définir l'oral. Elle a une fonction d'adjuvant de l'analyse qui, bien entendu, porte sur l'enregistrement. Elle permet de communiquer au lecteur une notation du corpus. On peut la considérer comme complémentaire aux enregistrements, les deux forment une paire pour compléter les analyses. La transcription représente en elle-même un processus de pré-analyse, puisque le chercheur en transcrivant, se trouve déjà dans un mécanisme de décision interprétative.

##### **IV.I.L'objet de la transcription**

La transcription est destinée à pouvoir répondre à trois objets:

- La lecture : c'est par la lecture des enregistrements (vidéo) transcrits qu'on découvre le corpus. Le retour à l'écoute des enregistrements est dans certains cas inévitable mais le travail d'analyse repose en grande partie sur le corpus transcrit et sur la lecture de ces transcriptions, ainsi que pour toute recherche ultérieure. (C'est par la lecture de la transcription qu'on découvre le corpus, dans le cas où l'enregistrement ne serait pas disponible).
- La présentation des résultats : La transcription des enregistrements, donc le corpus, est la base du travail sur lequel l'analyse va se construire, se développer et les résultats de ce travail de recherche vont être expliqués. Il s'agit des exemples de données qui ont servi à identifier les comportements interactionnels récurrents.
- L'analyse : Le corpus transcrit représente la base de l'analyse des interactions. C'est à ce moment-là que le corpus est décortiqué, analysé et étudié.

CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

Afin de pouvoir réaliser ces objectifs, la transcription doit se soumettre à trois éléments essentiels comme le souligne V. Traverso :

« La transcription doit répondre à des contraintes de *précision*, de *fidélité*, et de *lisibilité*. »<sup>13</sup>

L'opération de transcription est une étape extrêmement riche et représente un changement de forme, celui de l'oral vers l'écrit ; l'écrit devient en quelque sorte le reflet de l'oral.

Le mécanisme de transcription nous fait penser au monde de la photographie, dans le sens où la photo rend le réel figé à un moment précis. La transcription représente à un certain degré une forme, une image de la réalité des échanges verbaux. Malheureusement le processus de transcription n'est pas mis au point et n'est pas fiable de la même manière car beaucoup de facteurs, externes et internes entrent en jeu. Mais une analyse fine, précise et fidèle peut représenter à un degré assez élevé la réalité de l'oral. Cette opération est déterminée par ces trois mots d'ordre :

*Transcription fidèle* : Les deux sens du mot « fidèle » sont ici exploités : La fidélité par rapport aux enregistrements et la fidélité du transcripateur aux conventions de transcriptions choisies. La transcription doit concorder avec ses propres conventions c'est-à-dire le chercheur/transcripateur doit maintenir et appliquer du début jusqu'à la fin du corpus transcrit les règles et conventions qu'il a définies. Tout changement doit être justifié. La transcription doit rester fidèle aux enregistrements proprement dit. Il est question de donner avec beaucoup de transparence une réification de l'oral.

*Transcription précise vs adaptée aux objets de l'analyse* : La transcription doit premièrement être claire et précise, dans l'intention de la représentativité de la réalité. Deuxièmement, elle doit donner un résultat assez correct afin de permettre au

---

<sup>13</sup> V. Traverso 1999 p. 23

CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

chercheur d'effectuer des analyses fines et troisièmement la précision dans la transcription facilitera la lecture et la compréhension du corpus.

Une transcription peut être *adaptée* dans le but de pouvoir répondre à des détails bien précis dans l'analyse, comme par exemple, les mots ou expressions en langue arabe (algérien) ou des éléments de prononciation québécoise. Là, il est nécessaire de justifier la méthodologie appliquée et mettre au clair certains traits du corpus.

Une panoplie de handicaps d'ordres pratique et méthodologique se présente, partant du « paradoxe de l'observateur », décrit par W. Labov (1972), passant par les problèmes d'ordres techniques (la qualité médiocre du son, moyen d'enregistrement coûteux, limitation dans la réalisation de corpus etc.)

*Transcription lisible* : il semblerait selon certains chercheurs qu'une transcription en phonétique internationale (API), n'est pas recommandée si elle n'est pas nécessaire, puisque la lecture d'un corpus transcrit en orthographe française est plus rapide et plus simple à lire. Afin d'éclaircir la compréhension, le texte transcrit peut avoir des annotations et des signes particuliers cependant ceux-ci pourront gêner (s'ils sont trop nombreux) la lisibilité du corpus. Moins le corpus transcrit est chargé par des signes et des symboles supplémentaires plus la lecture est agréable et simple. Le problème majeur qu'affrontent les chercheurs qui travaillent sur des corpus en langue arabe par exemple, résulte du fait que le corpus transcrit en API ne leur permet plus d'avoir des annotations supplémentaires (sauf rarement et avec l'utilisation de signe et symboles très simples) sinon la lecture du corpus devient quasi impossible.

Cette transcription complexe est adoptée dans certains cas afin de faire la différence entre une intonation montante simple dans la phrase et une intonation montante d'une question, par exemple. Nous avons emprunté le tableau qui suit de la thèse de Dimachki L. concernant les interactions commerciales au Liban.

CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

Les lettres arabes sont transcrites comme suit :

ص	ṣ
ـ	a
ذ	d
ب	b
ط	t
ت	t
ز	z
ث	θ
ع	ʕ
ج	ǰ
ح	ħ
ف	f
خ	x
ق	q
د	d
ك	k
ذ	dh
ل	l
ر	r
م	m
ن	n
س	s
ه	h
ش	ʃ
و	w
ي	y
يـ	y, i semi-voyelle pré-palatale
وـ, و	ū semi-voyelle labiale

## **IV.2. Quelques éléments de réflexions sur la transcription**

### **IV.2. 1. L'opération de transcription :**

Il est assez difficile de transcrire tout ce qui a été enregistré, une sélection des données s'impose. Nous entendons par transcription toute transformation d'une donnée initialement visuelle sous la forme écrite. Nous optons d'ores et déjà pour la convention de transcription (ICOR), ainsi que pour la transcription internationale (API).

#### **IV.2. 1.1. Transcription et description :**

Comme le signale Véronique Traverso « la transcription doit répondre à des contraintes de *précision*, de *fidélité*, et de *lisibilité* »

Nous nous sommes trouvée contraindre d'opérer un entre croisement à certaines formes de transcription entre la convention ICOR et celle proposée par Robert VION dans son ouvrage « *La communication verbale, Analyse des interactions* »<sup>14</sup> sans oublier l'API.

#### **IV.2. 1.2. La transcription des sons canadiens :**

Nous donnons à chaque fois des exemples généraux de la prononciation propre à la plupart des Canadiens pour comprendre et lire correctement la transcription lorsqu'il s'agit de l'actant canadien.

Le [t] et le [d] suivies de [ɪ] ou [i] ou [ʏ] ou [y] deviennent des consonnes affriquées. Le /te/ aussi, dans une moindre mesure.

- les voyelles /i/ /u/ /y/ sont relâchées ou non, selon la consonne suivante et l'accent. Ces voyelles suivies d'une consonne dans la même syllabe sont généralement relâchées (certains autres accents permettent de les relâcher encore plus souvent):

---

<sup>14</sup> Robert Vion, 1992,2000 « *La communication verbale, Analyse des interactions* », Hachette, Paris,

CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

*routine* se prononce [rut<sup>s</sup>ɪn], ou parfois [rʊt<sup>s</sup>ɪn]

- *tube* se prononce [t<sup>s</sup>ʏb]
- *file* se prononce [fiɪ]
- *pour, pur, pire* restent tels quels (syllabe terminée par un r)
- il y a des voyelles longues qui sont des allophones des voyelles courtes (sauf quand une voyelle longue a rendu un phonème /r/ muet). Les voyelles longues en syllabe fermée accentuée peuvent être prononcées comme des diphtongues dans certains accents:
  - *faire* se prononce [fɛ:R] ou [faɛR]
  - *être* se prononce [ɛ:tR] ou [aɛtR]
  - *peur* se prononce [pœ:R] ou [paœR]
  - *heureuse* se prononce [øRø:z] ou [øRœøz]
  - *passe* se prononce [pɑ:s] ou [pɑɔs]
  - *côte* se prononce [ko:t] ou [kɔot]
- /*õ*/ se prononce [õ] ou [õ] selon le cas.
- beaucoup de /*ʉ*/ se prononcent [u], causant la séparation d'une syllabe en deux:  
*actuel* se prononce [ak.tu.ɛl] et non [ak.t<sup>ʉ</sup>ɛl]
- certains accents remplacent [œ̃] par [ɛ̃], par exemple : très.
- il y a beaucoup plus d'élisions de [ə] (qui sont optionnelles):
  - *je te* , peut se prononcer [ʒə.tə] ou [ʃtə]
  - *je pense*, peut se prononcer [ʒə.pã̃s] ou [ʃpã̃s]
  - *je range* peut se prononcer [ʒə.rã̃ʒ] ou [ʒrã̃ʒ]

#### **IV.2.1.3. L'analyse :**

L'attitude de recherche est confrontée à un double risque dans le domaine qui est le nôtre. D'un côté, les choix à effectuer par le chercheur peuvent le figer dans la méthodologie de l'analyse comparative, le condamner à limiter les analyses et à passer outre les caractéristiques propres aux interactions.

À l'inverse, se concentrer sur les spécificités du corpus présente le risque de « l'éparpillement » dans la trajectoire suivie. Comme cela a été mentionné nous nous limitons dans cette recherche à analyser des spécificités des corpus.

Bien que les questions et les descriptions relatives à la méthodologie du travail sur les interactions soient précises, le chercheur se trouve parfois dans l'obligation de biaiser — sans toutefois la trahir — la méthodologie adoptée, de l'adapter pour respecter les caractéristiques propres aux corpus étudiés.

#### **V. L'organisation des interactions :**

La prise alternée de tour de parole par les différents locuteurs est le mécanisme qui caractérise la réalisation de l'interaction par le moyen de la langue. L'alternance des locuteurs selon l'éthnométhodologie est l'ordre qui organise les interactions. Ce sont les membres de l'interaction qui « analysent, évaluent et utilisent »<sup>15</sup>, de ce fait ils coordonnent de manière à constituer l'interaction sur la base qu'un seul locuteur agit à la fois. En définitive, chacun négocie sur l'accomplissement et sur la signification de l'activité dont ils sont acteurs. Les éthnométhodologues considèrent que toute activité qui doit être coordonnée doit donc être négociée.

---

<sup>15</sup>Schegloff, E & Sacks, H, 1973, "Opening up Closings". *Semiotica* 8 p. 290 cité par P. Bange dans *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, les Éditions Didier, 1992

## V.1. Cadrage externe

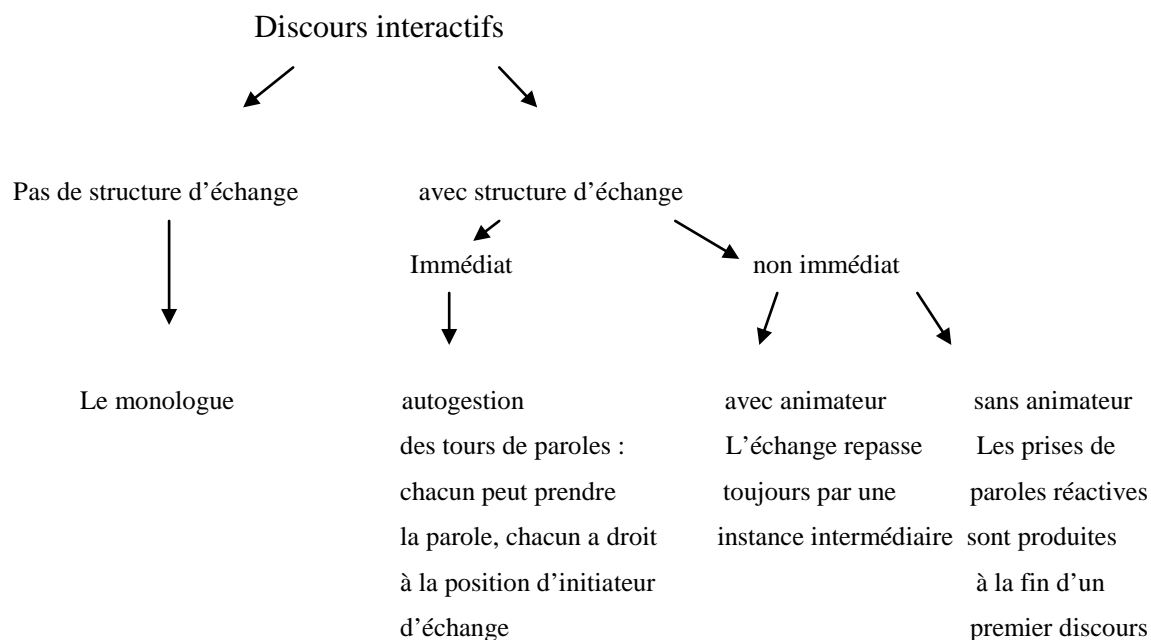
### V.1.1. Les règles du jeu interactionnel :

Les règles du jeu interactionnel sont appliquées par les interactants ; ils désignent, dans leurs échanges, ces règles ainsi que les rôles interactionnels qui y sont liés. Ce n'est qu'à partir de l'analyse des échanges que nous observerons la nature de ces règles.

### V.1.2. Les règles de partage de la parole :

La parole étant partagée ou pas entre les participants, V. Traverso avance le fait de la circulation de la parole. Il s'agit là d'une forme de contrat initial qui peut se modifier au cours des échanges mais qui ne constitue pas un préalable à l'interaction.

Voici les deux principaux axes relatifs à la circulation de la parole :



## **V.2. Mises au point :**

Les enregistrements ont été effectués comme mentionné auparavant, dans une salle avec l'intervenant invité par l'institut afin de former les participants et de partager leur expérience dans le domaine des affaires financières et de banque et en matière de gestion d'entreprise.

Les indications et informations notées, qui nous semblaient assez satisfaisantes et complètes nous ont paru moins claires au cours de notre recherche et au fur et à mesure de l'avancement du travail. Certains points avaient besoin de plus d'éclaircissement afin que nous puissions répondre à différentes questions que nous nous sommes posées.

Nous nous sommes trouvée obliger de recompléter et clarifier nos informations prises au vif lors de la réalisation du corpus. En effet, après la fin des enregistrements nous nous sommes remises en contact par mail avec les candidats choisis afin de répondre à certaines de nos questions.

### **V.2.1. Similitudes et divergences**

Cette partie est consacrée à la description du cadre communicatif : le cadre spatio-temporel, le but de l'interaction ainsi que les participants.

#### **V.2.1.1. Les sites**

Rappelons que le cadre de formation est très agréable, les salles sont une sorte de chalets préfabriqués qui sont dans les normes de l'architecture mondiale. Elles sont bien équipées et offrent un cadre de travail adéquat. L'atmosphère est agréable puisque les salles sont dotées d'une climatisation et de vitre que l'on peut ouvrir.

### **V.2.1.2. Les participants**

L'activité langagière suppose que deux types de rôles soient tenus : à l'intérieur des oppositions entre émetteur et récepteur, locuteur et auditeur, destinataire et destinataire, énonciateur et co-énonciateur, etc. chacun des deux pôles renvoie typiquement à l'activité principale d'au moins un individu différent à la fois.

Typiquement, car on peut « parler tout seul », « se parler à soi-même » (cas que l'on peut, y compris dans ses implications sociales, ramener au modèle global, référence à « Response Cries » dans E. Goffman (1981).

Activité principale, de deux points de vue :

- d'une part, l'activité langagière se mène souvent en même temps que d'autres activités qui lui servent de cadre et lui donnent sa signification — elle peut ainsi n'être principale que de notre point de vue d'observateurs des phénomènes langagiers, les participants pouvant accorder plus d'importance à ce qu'ils sont en train de faire;
- d'autre part, on ne peut émettre de manière cohérente sans contrôler sa production, ni décoder sans re- produire.

A la fois, parce qu'interactions et échanges langagiers sont, du point de vue qui nous occupe ici, d'abord échange des rôles. Les sociétés et les cultures peuvent différer quant au taux de chevauchement de paroles qu'elles admettent selon les types d'interactions, mais un « pas tous à la fois », implicite ou explicite, assure toujours, lorsque la limite culturelle risque d'être dépassée, la séparation des tours de parole, avec un seul locuteur par tour.

De nombreuses conséquences découlent de cette relation d'interdépendance, dans la manière dont chacun est amené à se placer et à gérer son rôle dans les interactions auxquels il participe directement ou indirectement.

CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

D'ailleurs, la théorie de la pragmatique « insiste sur l'importance des données contextuelles, c'est-à-dire sur le rôle joué par les interlocuteurs dans l'univers social. Non seulement, les interlocuteurs interagissent les uns sur les autres par le langage, mais ils l'acceptent et coopèrent à cette interaction. »<sup>16</sup>

Nous pouvons aussi bien dire que l'interaction et les actes de langage sont étroitement liés, il faut comprendre par là que [...] la manière dont se déroule un échange dépend en partie du type d'actes de langage en cause, en particulier celui qui commence l'échange »<sup>17</sup>

Lorsque ces connaissances font l'objet d'une reconnaissance sociale, d'une légitimité (et il n'est pas nécessaire que ce soit explicite), plus largement lorsqu'il y a reconnaissance d'un « droit à dire ou à agir » (ou encore à juger, interpréter, même de manière muette), nous parlerons de compétences. Nombre de compétences sont d'ailleurs attribuées d'office en fonction du statut, de la place que l'on occupe institutionnellement.

Les participants viennent pour suivre une formation leur permettant d'évoluer dans leur travail. Ils sont là pour apprendre et apprendre à apprendre. Ils suivent des méthodes des plus récentes dans le domaine de la formation des cadres et entrepreneurs. Les participants sont âgés d'une vingtaine d'années jusqu'aux quinquagénaires. Ceci n'est nullement une frontière au bon déroulement des cours ou à la mise en place de relations interpersonnelles.

Généralement, les participants sont fort sympathiques et créent une bonne ambiance de travail mêlant l'enthousiasme au sérieux. Ils sont de provenance différente mais c'est plutôt un facteur qui les unit ou les rassemble puisque cela crée un lien d'origine ou d'appartenance ou de simple connaissance. Ils sont également motivés à travailler et à réussir car l'enjeu est gros.

---

<sup>16</sup> E. Goffman cité par P. Blanchet, *La pragmatique d'Austin à Goffman*, coll. Bertrand Lacoste, Paris, 1995 p.48

<sup>17</sup> E. Goffman cité par P. Blanchet, *La pragmatique d'Austin à Goffman*, coll. Bertrand Lacoste, Paris, 1995 p.52

### **V.2.1.3 La rencontre de deux mondes**

Nous évoquerons ici, le degré de connaissance ou de reconnaissance mutuelle entre tous les partenaires. Le premier aspect (degré de familiarité) est défini préalablement à la rencontre.

Le second peut l'être également, mais il peut aussi s'appuyer sur toute une série d'indices — indices du sexe ou de l'âge, « accent », attitudes corporelles, aspect vestimentaire, place occupée dans l'espace, etc. — qui font que l'on situe inconsciemment son partenaire comme représentant de tel ou tel stéréotype social (au sens large), proche ou éloigné de son propre groupe d'appartenance (placement réinterprété, selon la distance perçue, en termes d'ethnicité).

Cette connaissance ou reconnaissance mutuelle est cruciale pour le type d'interaction à analyser. C'est en effet sur elle que nous pourrions nous appuyer, non seulement pour choisir les formes d'adresse (vouvoiement, tutoiement ou forme de 3ème personne...), mais aussi pour inférer ce qui peut être considéré comme des « connaissances partagées », ne nécessitant pas d'explicitation ni de négociation supplémentaire. Et ceci vise aussi bien le vocabulaire, l'intonation, l'utilisation de tel ou tel système de repérage temporel, spatial ou de référence, etc... et les connotations qu'ils sont susceptibles d'associer en commun à telle ou telle expression-clef.

Ceci dit, chaque partenaire, évalue ce qui lui permet de se situer par rapport à l'autre, d'envisager le ou les rôles qu'ils ont chacun à jouer, etc.

L'interaction dans une salle de cours qui a pour objectif la formation hautement qualifiée est dans bien des cas, la rencontre de deux mondes ; le monde "personnel/privé" avec le monde du travail/professionnel. Le premier est représenté par l' "étudiant" et le second est représenté par l' "enseignant". Cette *jonction* entre ces deux mondes est assez représentative, elle est symbolisée, entre autres, par l'interaction entre les deux.

L'utilisation de l'expression le "monde personnel" se pose en opposition au "monde du travail". Pour les participants, c'est une réalisation de soi par le passage d'une formation dont les résultats se concrétiseront avec le temps. Pour les intervenants c'est aussi une fin en soi en partageant son expérience et son vécu avec des professionnels et, peut être, de futurs partenaires.

#### **V.2.1.4. Le temps dans l'interaction**

Les interactions de ce genre sont régies à la fois par une élasticité et une limitation temporelle assez importante par opposition à la fluidité temporelle que peut avoir une conversation.

Chacun des paramètres de la rencontre — lieu, date, durée, participants, etc. — peut avoir été prévu avec plus ou moins de précision, être connu de tous les protagonistes ou de certains d'entre eux seulement, faire l'objet de négociations et intervenir ainsi comme thème de discours.

Ces interactions sont déterminées entre autres par la durée temporaire stricte. Quelque part tout le monde fait son possible afin de respecter l'emploi du temps et le calendrier de la formation. L'élasticité de la durée de l'interaction peut être assez gênante parfois, car elle peut être une contrainte à l'engagement entretenu par l'institut avec l'entreprise elle même.

L'importance de la finalité externe et la durée temporaire régissent les interactions dans et minimisent parfois les échanges conversationnels. Cette réduction de l'échange conversationnel se manifeste par différents signes parmi lesquels on dégage ce que Giard et Mayol (1980) ont appelé le « niveau allusif ». Il s'agit de différentes allusions et de différents renvois à des bribes de conversation antérieures qui sont partagées entre le participant et l'intervenant afin de respecter « l'économie discursive ».

## *CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES*

Cette attitude et cette organisation de l'espace et du temps, sont considérées comme l'application de "l'étiquette sociale" un acte de bienveillance et de sensibilité envers autrui. C'est ce qu'on trouve d'ailleurs dans les manuels du savoir-vivre. "Le temps" n'est pas vécu de la même manière d'un pays à un autre, d'une culture à une autre. Il s'agit en effet non seulement d'une gestion temporelle mais aussi d'une organisation des tours afin d'être équitable avec l'entourage.

### **V.3. Rôles des participants et du cadre participatif**

Comme cela a été mentionné, les participants dans les interactions ont des rôles complémentaires et prédéfinis par la nature même de l'interaction. Les rôles attribués sont ceux de cadres en formation et de médiateur. Cette prédéfinition des rôles n'est pas aussi simple et révèle un aspect assez complexe de l'interaction. Outre la question des rôles des participants, d'autres caractéristiques externes de ce type d'interaction sont à prendre en compte et à expliciter ; il s'agit du nombre et de l'identité des participants.

#### **V.3.1. Questions relatives à l'identité et au nombre :**

Le nombre est bel est bien fixé mais il est variable selon les jours, il y a les assidus, les absents et les retardataires, donc le nombre varie d'une séance à une autre. L'identité des participants est "officiellement un facteur non pertinent". En principe, tous les participants sont « égaux » sur le plan acquis cognitif et professionnel. Certes, l'identité des participants en apparence ne trouble pas ce type d'interaction mais en cas où l'intervenant serait un étranger, comme nous le retrouvons dans le corpus, et en plus originaire d'un pays puissant financièrement et socialement, etc sa vision des choses peut être rejetée par l'un comme par l'autre. Une négociation peut se dérouler sans problème comme elle peut être affectée par un refus ou un blocage entre les participants.

## CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

Cette importance ou non-importance qu'on peut accorder à la question de l'identité des participants peut être discutée et peut être un facteur important dans le choix d'un message. Les divergences culturelles se manifestent, entre autres, à travers un fonctionnement interactionnel différent.

Ce processus de fonctionnement est donc à l'image de chaque société, de chaque culture, de chaque langue. Rien qu'en observant le mécanisme de fonctionnement d'une entreprise de pays différents tels que l'Algérie et le Canada et en examinant le fonctionnement qui régit les entreprises dans les deux pays respectifs nous pouvons percevoir les disparités qui existent entre elles.

Indubitablement les ressemblances existent, et c'est à partir de la description du fonctionnement interne de ces rapports institutionnels que nous allons pouvoir faire émerger les ressemblances aussi bien que les dissemblances propres aux mécanismes et aux pratiques des entreprises dans chaque pays. Cette dissemblance nous conduira aux différences interactionnelles qui existent entre elles.

### **V.3.2. La finalité des interactions**

Les finalités d'une interaction ainsi que sa réalisation peuvent être indépendantes l'une de l'autre. Ces différences qui existent que ce soit dans la réalisation ou dans la finalité de l'interaction n'affectent en aucun cas la structuration globale de l'interaction.

Comme mentionnée, à maintes reprises, l'interaction verbale a une ouverture et une clôture, ce sont les parties les plus ritualisées. De fait, ces séquences dépendent, d'une part, de la situation et des participants et, d'autre part, des rituels propres au pays, à la langue et la culture et à la finalité de l'interaction.

A l'inverse de la "conversation spontanée" qui présente un aspect « *informel et léger* »<sup>18</sup> et dont la finalité est interne ; l'interaction de service, est, plutôt représentée par Goffman comme une « *entreprise mutuellement coordonnée [par] la transaction matérielle* » réalisée par les participants et dont la finalité est externe.

### **V.3.2.1. Les exigences de l'entreprise**

Que ce soit en Algérie ou au Canada et plus exactement à Sherbrooke, la qualité des formations est exigée. L'un des objectifs primordiaux est celui d'assurer une formation aux standards internationaux. Également, opérer un transfert intelligent de savoir faire en management et maîtriser des méthodes innovantes et modernes de formation. En un mot c'est atteindre une formation d'excellence pour des cadres à fort potentiel.

L'interaction de ce type offre un script bien défini « c'est-à-dire une séquence d'action qui s'enchaîne d'une façon pré-déterminée » (Traverso, 1996 : 87). Le déroulement global de l'interaction est habituellement structuré par trois moments principaux : l'ouverture, le corps et la clôture.

Les travaux en analyse conversationnelle de Sacks, Schegloff et Jefferson (1973) ont mis à jour le mécanisme des échanges de salutations qui fonctionnent sur un mode de « séquentialisation » et ont montré que l'organisation globale de l'interaction présente généralement trois moments : l'ouverture, le corps et la clôture. Outre le haut degré de ritualisation, les séquences d'ouverture et de clôture représentent des moments importants dans l'interaction et font le plus appel à la politesse linguistique puisque c'est à ces moments là précisément (prise de contact ou fin de l'interaction) que les interactants ont recours à des actes de langages spécifiques qui viennent en atténuer le caractère délicat.

---

<sup>18</sup> Terme emprunté à Traverso 1993 p. 20

### **V.3.2.2. Personnalisation des échanges**

Ces ajouts conversationnels qui vont s'incruster sur le script typique des interactions entre formés et formateurs, auront comme objet des commentaires divers sur la situation actuelle, la politique etc.

Ces conversations ou bribes de conversations se convertissent comme le souligne R. Caroll (1987), en un « échange social (et donc un lien à renforcer ou maintenir) un échange qui ne serait, sans cela, que purement économique ».

Ici, nous voulons mettre l'accent sur ce que nous appellerons les "disparités interculturelles". Nous allons tenter de mettre en évidence ces différences culturelles qui sous-tendent et marquent jusqu'à un certain point tous les comportements interactionnels des individus. C'est en essayant de dévoiler et de transmettre avec plus de clarté possible les divergences qui existent au niveau même du fonctionnement des institutions que nous pourrons mieux comprendre et déceler les divergences dans les comportements langagiers.

D'après E. Benveniste (1974) « les valeurs culturelles sont imprégnées dans le langage » et apparaissent à travers lui. Chaque culture a un système de valeurs collectif qui permet à ses individus de se reconnaître entre eux, de se retrouver entre eux, de communiquer entre eux. La communication est un moyen de mettre en pratique le langage.

### **Conclusion partielle :**

Ce deuxième chapitre a présenté le travail d'explicitation et de mise en relation de notions issues du domaine des interactions.

Le travail sur les interactions dans une approche comparative notamment interculturelle repose sur une méthodologie précise et détaillée. Ce qui nous intéresse, en particulier, c'est de voir les quelques aspects interculturels qui pourront jaillir des interactions entre les intervenants Algériens et l'intervenant Canadien. Une méthodologie qui cherche à rendre visible les différences et les similitudes des comportements interactionnels attestés dans les situations à analyser. Mais toute la difficulté de l'analyse comparative interculturelle des interactions verbales réside dans la nécessité de choisir des situations suffisamment analogues pour pouvoir les étudier, les décrire et souligner les généralités qui en surgissent. La similarité des situations à étudier est d'une grande importance, en premier lieu pour la fiabilité des analyses.

## **CHAPITRE III**

### **DESCRIPTION ET ANALYSE DU CORPUS**

### **Introduction partielle:**

Ce chapitre est conçu pour aborder l'analyse du corpus. Il comprend la présentation des membres de l'échange, l'organisation ou la structuration de l'interaction et les tours de paroles dans l'interaction.

La classe est envisagée comme un espace de partage où l'enseignant et le groupe d'étudiants sont les principaux acteurs. C'est un lieu dans lequel chacun tente de se faire une place tout en s'insérant dans le groupe. Nous pouvons remarquer un climat socio-affectif qui s'instaure immédiatement et commence à prendre des allures au fil des rencontres. Nous allons voir à travers nos deux corpus combien à une certaine limite, l'interaction sur la base du tour à tour (turn-by-turn) va s'avérer dynamique, fluide et bien gérée. Comme dans toute construction d'une interaction pédagogique, les locuteurs s'impliquent dans l'échange et notamment dans l'échange horizontal (étudiant/ étudiant) plus que dans l'échange vertical (enseignant/étudiant) et cela en raison du fait de *la lutte pour le pouvoir verbal*<sup>1</sup>. Ainsi, pour communiquer les locuteurs usent de stratégies de prise de parole et de sauvegarde de la parole. Si l'un des locuteurs s'engage dans le discours il sait pertinemment qu'il sera probablement interrompu que ce soit par l'un ou l'autre des participants. Dans le cas où c'est l'enseignant qui l'interrompt soit pour intervenir soit pour transférer la parole à quelqu'un d'autre, le locuteur s'oppose et continue à s'impliquer dans le discours en cherchant à gérer la situation par le développement de ses arguments. Maîtriser ses arguments est l'objectif principal du locuteur afin de maintenir la cohérence de son discours.

---

<sup>1</sup> Lauga-Hamid M.C., Variations et rituels en classe de langue, Collections LAL, Hatier, 1990.

## **I. Constat et contexte**

### **I.1. Présentation de l'institut et des programmes**

L'Institut Algérien des Hautes Etudes Financières (IAHEF) s'est engagé résolument dans des programmes de formation d'excellence destinés à former des cadres à fort potentiel, disposant d'une vision stratégique, capables de résoudre des problématiques complexes et disposant d'une grande ouverture sur le monde des affaires.

L'IAHEF est un organisme de formation dans le secteur des services financiers, qui a pour objectifs :

- de contribuer au renforcement et au perfectionnement des compétences exerçant dans le secteur financier ;
- d'accroître les connaissances dans le domaine de la finance
- d'élaborer des programmes de formation efficaces et accessibles au public et aux personnes exerçant dans les institutions financières.

#### **I.1.1. Méthode pédagogique et conditions d'admission à l'institut**

- La méthode suivie dans les formations offertes par l'institut est innovante et moderne, elle est fondée sur l'acquisition des compétences opérationnelles et d'habiletés personnelles. Ce qui permet, par conséquent, une compréhension de la dynamique interne et externe de l'organisation et de la croissance de l'entreprise.

Les candidats devront disposer d'une Formation universitaire et d'une expérience professionnelle minimale de 5 années au poste de cadre et la sélection finale se fait sur la base de la réussite de l'entrevue d'admission présidée par le responsable du programme MBA de l'Université de Sherbrooke.

- La durée des études est de deux (02) années pour le MBA. Le nombre de places pédagogiques disponibles est de 20 places. Les cours se donneront en alterné à raison de 4 jours par mois. Le lieu où se déroulent les études est toujours le siège de l'Institut Algérien des Hautes Etudes Financières (IAHEF).

### **I.1.2. Présentation des groupes et description de leur formation**

#### **a. Groupe I : Post-graduation spécialisée (PGS) en contrôle interne bancaire.**

Cette formation diplômante, à vocation professionnelle, s'inscrit dans le cadre du nouveau dispositif de contrôle interne que les autorités de supervision ont mis en place en Algérie. Elle est donc une bonne opportunité pour accompagner une banque dans la mise en place de ce dispositif qui lui permettra de satisfaire aux obligations réglementaires et répondre aux exigences du marché.

Pour la prise en charge de cette PGS, l'IAHEF a mobilisé son savoir-faire et ses ressources en définissant un programme de formation adéquat et en mobilisant des animateurs de haut niveau parmi les universitaires et les professionnels.

Les objectifs de cette formation :

- Comprendre le rôle et les enjeux du contrôle interne.
- Maîtriser les outils du contrôle interne.
- Mesurer l'importance et l'analyse des risques dans le contrôle interne.
- Savoir mener un projet de contrôle en milieu bancaire.

Il faut savoir que pour accéder à cette formation, il faut être titulaire d'une licence de l'enseignement supérieur et réussir au concours de sélection. Les études durent une (01) année, répartie en deux semestres pédagogiques, quant au nombre de places pédagogiques il est de vingt (20) places.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

La formation s'étale sur deux semestres ; le premier sera consacré aux outils du contrôle interne avec 240 heures. Par contre, le deuxième semestre concernera la mise en œuvre du contrôle interne avec 180 heures.

Les études sont réalisées en alterné, à raison de deux jours par semaine, le samedi et le dimanche. Le volume horaire quotidien est de six (06) heures, trois (03) heures le matin et trois (03) heures l'après midi. Le diplôme qui couronne ces études est un DPGS délivré par l'École Supérieure de Commerce (habilité par le Ministère de l'Enseignement Supérieur).

Le lieu où se déroulent ces études est le siège de l'Institut Algérien des Hautes Etudes Financières (IAHEF).

**b. Groupe II : MBA en Finance d'Entreprise.**

*Le MBA*, acronyme de l'anglais master of business administration (maîtrise en administration des affaires), est le premier programme d'origine nord américaine (Université de Columbia). Cette formation MBA francophone pour cadres en activité est mise en place en Algérie en septembre 2007 à l'IAHEF. À la fin de leurs études les lauréats en MBA recevront le diplôme de l'université de Sherbrooke.

La finalité du MBA finance est de pouvoir offrir aux candidats une :

- Formation d'excellence pour des cadres à fort potentiel
- Grande ouverture sur le monde des affaires internationales
- Bonne expertise du monde de la finance et de l'entreprise
- Combinaison des savoir faire et des comportements

Certains objectifs pédagogiques de cette formation permettent d'acquérir et améliorer les habilités en matière de communication, de travail d'équipe et d'exercice de leadership, de développer une vision stratégique de la croissance de l'entreprise, de résoudre des problématiques complexes liées à l'organisation et à la gestion et au

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

développement de l'entreprise, et enfin d'intégrer le contexte international dans l'analyse de l'entreprise.

Le programme des études est riche et intensif, organisé autour de trois parcours : Le premier parcours s'intéresse à la Gestion de l'entreprise dont le volume horaire est de 290 heures. Le deuxième concerne la gestion du changement et de l'avenir avec 350 heures. Enfin le troisième parcours est consacré à la réalisation d'un projet personnel en entreprise avec 60 heures. Ce qui fait un total de 700 heures.

A l'intérieur de la classe l'espace est organisé en semi-fixe avec les tables disposées en forme de U de façon à permettre aux candidats d'avoir en vue l'intervenant ou le formateur qui se place en face ou au centre. Cette organisation semble être nécessaire pour susciter des prises de parole, des échanges sur le plan horizontal et l'animateur bénéficie donc d'une extrême mobilité. Cette disposition semble être une condition sine qua non à la fois pour susciter la prise de parole et pour offrir une aisance aux échanges. L'agencement de l'espace est en adéquation avec la dimension du lieu et des places relatives aux participants et aux objets.

Par conséquent, le nombre des interlocuteurs influe sur le déroulement des interactions ; nous pouvons assister à des interactions où chacun respecte son tour de parole comme nous pouvons être face à des interactions éclatées où les interlocuteurs parlent tous en même temps et ne s'écoutent pas, ils créent ainsi une interaction dans l'interaction.

### **I.1.3. Les caractéristiques des participants :**

Le groupe de la post-graduation spécialisée, est un groupe qui se distingue par son appartenance socioprofessionnelle, tous les membres du groupe travaillent dans le secteur bancaire. Ils parlent l'arabe algérien, le français et le kabyle mais leurs interventions lors des séances se font en français bien que de temps à autre ils fassent appel au dialecte. La majorité habite la périphérie d'Alger, d'autres la banlieue algéroise et d'autres au centre d'Alger.

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

Diplômés de l'école nationale de l'administration, de la faculté de droit, de l'école de gestion et de commerce, ils ont tous un niveau universitaire (bac+ 4). L'âge du groupe varie entre 27 ans et 50 ans. Le groupe est constitué normalement de vingt (20) membres mais seulement douze (12) ont pu continuer : (05) sont de sexe féminin et sept (07) de sexe masculin.

L'hétérogénéité du groupe de MBA 2 fait son dynamisme. Nous supposons que le rôle tenu par chaque membre est en rapport direct avec la fonction qu'il exerce dans son entreprise. La plupart des membres du groupe sont des responsables ou du personnel compétent dans le secteur bancaire ou financier.

Dans le groupe, le français, le kabyle, et l'arabe algérien sont les trois langues qu'utilisent les locuteurs mais la langue de l'enseignement est dominée par le français. Toutefois, il arrive qu'une intervention face à un enseignant algérien soit adressée généralement en français et parfois, quand c'est nécessaire, en dialecte algérien. Tandis que face à l'enseignant canadien le choix de la langue reste limité puisque l'intervention se fait précisément en français et dans le cas d'utilisation de certains mots techniques en anglais.

C'est une promotion de vingt (20) membres à la base, mais lors de notre passage seulement quatorze (13) dont trois (03) de sexe féminin et dix (10) de sexe masculin étaient présents.

#### **I.1.4. La relation entre les participants :**

Leurs relations, dans le groupe PGS sont plutôt d'ordre institutionnel, mais il y a une très bonne entente et un respect mutuel entre les participants, ils ne prennent pas compte ni de leur hiérarchie ni de leur différence d'âge. Au sein du groupe règne un esprit d'équipe où chacun assume son rôle lors des interactions.

### CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Quant aux relations entre les membres du groupe MBA 2, elles sont à la fois institutionnelles et personnelles. Aucune forme de hiérarchie n'est apparente, les interactants se tiraillent parfois en privilégiant la voie « démocratique » dans leurs interactions, ce qui rend tout de même l'échange possible. Chacun tente de défendre l'institution à laquelle il appartient.

Nous pouvons déjà avancer que les deux promotions jouissent d'une relation professionnelle exemplaire avec leurs animateurs. Ils entretiennent une relation de respect, de bienveillance et de cordialité. Les animateurs sont engagés dans le processus pédagogique sans pour autant jouer le rôle du maître mais plutôt celui de médiateur qui partage son expérience et profite de celle de son groupe.

## **II. Objet d'analyse**

L'analyse qui sera présentée dans cette partie s'effectue en fonction de deux moments à savoir : l'étude de la structuration de l'interaction puis la présentation des problèmes relatifs à l'analyse des interactions

### **II.1. Le Corpus :**

Il est question dans ce travail de développer un modèle de corpus que l'on retrouve dans les interactions en classe. Il y a lieu de faire remarquer que pour analyser l'oral nous devons obligatoirement passer par l'écrit via la transcription.

Notre corpus est composé d'enregistrement vidéo du discours interactif, mais nous n'allons traiter que quelques aspects de cet enregistrement. Il faut souligner que les participants se comportaient naturellement, ils n'ont pas apporté de modifications particulières lors notre présence ; notre statut d'observatrice ne les a nullement dérangé, les participants se sentaient à l'aise face à notre caméscope, du moins ceux qui avaient accepté d'être enregistrés.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Sur le terrain nous commençons par cadrer la prise de vue, il y a ce sentiment de travailler sur du vrai, enregistrer les situations telles quelles sont, mais après visualisation de l'enregistrement, nous nous rendons compte que l'outil d'enregistrement ne renvoie pas toujours cette réalité vécue, et ne correspond pas toujours à notre perception. En effet, comme le souligne Véronique Traverso « tout enregistrement constitue une dévitalisation de l'événement ».

Toute interaction, en dépit de son aspect désordonnée, est bien au contraire organisée. Lors du partage de la parole tout un chacun respecte son tour en passant consciemment ou inconsciemment par le respect des règles d'alternance.

Pour analyser quelques exemples de notre corpus, nous tenterons à chaque fois d'appliquer le *VICS (Verbal Interaction Category System)* qui est une grille d'analyse élaboré par Amindon- Hunter (1966) venant compléter et modifier un peu le système d'analyse des interactions de Flanders<sup>2</sup> (1960, p.33). C'est une grille qui répond à notre recherche donc nous suggérons le tableau suivant :

catégories		Sous-catégories	Type d'influence
Comportement verbal de l'enseignant	1. Accepte les remarques et avis des étudiants		Influence indiscrète
	2. Encouragement		
Initiation et réponse	3. discute les idées des étudiants		
	4. Pose des questions	Questions étroites	
		Questions larges	
	5. Fait un exposé	Acceptation des idées,	Influence

<sup>2</sup> Flanders, *Analyzing teaching behavior*, Addison- Wesley Publishing Company Inc., 1960

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

	6. Donne des directives	des attitudes et des sentiments	directe
Comportement de l'étudiant	7. Critique		
	8. Répondre aux questions	Réponses prévisibles	
		Réponses imprévisibles	
	9. Prend spontanément la parole		
10. Silence ou confusion			

Bien que ce système ait été critiqué, il reste, grâce à ces catégories d'analyse des interactions, le système qui décrit le mieux les actes respectifs des enseignants et des étudiants en classe.

*Exemple :*

**CHE<sup>3</sup> :** c'est un exercice qui concerne donc un service (.) composé d'hommes et de femmes qui vont régler un problème épineux

((s'assoit sur son bureau))

ya ʃ ni mouchkel [ ʃ awiss/

((les candidats lui corrigent))

ʃ awi ::::ss ʃ awi ::::ss

**CHE :** vous allez voir je vais vous lire le mouchkel ʃ awis

'lors dans un service ça concerne les congés les plannings des congés dans un service nous avons un responsable et six collaborateurs un responsable et six collaborateurs un mois avant la période des congés (.) la période des congés le responsable se réunit avec ses collaborateurs pour mettre au point un planning des congés (...) une

<sup>3</sup> Nous précisons que dans les exemples nous avons opté de citer ou d'indiquer les participants par les trois premières initiales de leur nom ou prénom

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

permanence de quatre employés doit être maintenue durant la période des congés (.)  
quatre personnes dans le service i'y a six personnes il y a sept personnes le chef et  
six (si) collaborateurs et pendant les congés il doit y avoir quatre personnes pour  
faire fonctionner le service alors selon la tradition et les habitudes ce sont les plus  
anciens traditionnellement comme ça c'est les habitudes du service c'est les plus  
anciens qui choisissent en premier les dates de départ en congé qui leur conviennent  
(inaud.) droit d'ancienneté *wela kima jgulu\_* le droit d'ancienneté *Ou bien comme on dit*

**MUS :** c'est une donnée intégrée ou bien :::↑

**CHE :** *en lam* ↑ *oui*↑

**MUS :** c'est une donnée intégrée\

**CHE :** c'est une donnée intégrée *E:h* c'est une donnée *oui*

intégrée mais ce critère

d'ancienneté ne fait pas l'unanimité évidemment

*E:h* eh bien oui ça veut dire que *oui*

c'est toujours les les ::: moins anciens qui sont pénalisés et ::: les jeunes euh sentent

que c'est injuste les moins anciens sentent que c'est injuste voilà/ donc/ ils veulent

remettre en cause l'ordre établi en quelque sorte

**TAG :** remettre en cause leur(s) tradition (s)

**CHE :** tradition v'là :: donc c'est bon cette tradition elle est même franchement

contestée p'vous dire le degré si vous voulez de contestation est important alors voilà

pour les gens qui vont jouer l'rôle voilà comment c'est les grandes lignes du rôle de

chaque employé sont définies dans la fiche qui lui ai remise par l'animateur

Il lit donc le passage qui explique la situation d'une réunion qui se tient entre responsable et les collègues concernés par le congé. Quelques participants posent des questions au sujet de ce passage, puis l'intervenant/enseignant CHE continue à donner les consignes nécessaires pour la réalisation de cet exercice dont voici la suite :

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**CHE :** donc je vais vous remettre à chacun de vous le scénario que vous allez jouer le rôle que vous aller jouer *hein* le rôle que vous allez jouer je vais vous remettre la :: *hein* :: *hein* (.) feuille vous allez donc *ehh* remplir votre rôle et vous allez le jouer *hein* (.) cependant (.) chacun doit se préparer à la réunion en prévoyant tous les arguments qui lui permettront de prendre son congé à la date prévue (.) donc (.) le papier que je vais vous remettre il y aura une date prévue et il y aura des raisons pour lesquelles vous demandez absolument à partir en congé cette date donc vous devez vous battre // par *ehh* d'arguments *hein* *hein* de :: chépa :: la dimension affective ((petits rires)) enfin y a un tas' dimensions qui peuvent intervenir pour *ehh* faire en sorte que ça soit [bloquée]

**SAB :** [maintenue

**CHE :** votre votre date donc de congé qu' vous soyez maintenue dans votre date de congé qui est prévue ensuite, le travail de groupe a eu lieu suivi de remarques des candidats observateurs, mais vu sa longue durée nous n'allons pas citer d'extrait mais donner la conclusion de l'intervenant qui est tout de même significative et exprime ce dont nous cherchons à démontrer.

**CHE :** donc moralité utiliser les outils simples d'utilisation\ finalement utilisez-les mais\ il suffit d'utiliser des outils simples d'utilisation pour *hein* régler ce type de problèmes qui paraissent au départ difficile à résoudre donc (.) dans vot' rôle de manager mettez d'abord votre cerveau en avant mettez votre cerveau en avant d'accord/ c'est la fin(.)

Tout au long de l'échange, l'enseignant donne des directives pour mener à bien l'exercice qui semble bien susciter l'intérêt de certains étudiants puisqu'ils posent des questions et n'hésitent pas à l'interrompre ou à l'appuyer par une reformulation.

Nous remarquons que l'enseignant CHE, à chaque fois, use de la répétition d'un mot ou d'une expression et parfois même d'une phrase cherchant à mettre l'accent sur l'importance du détail, voire à renforcer son message. Ce qui, par la suite, facilitera la compréhension ainsi que la pratique de l'exercice demandé.

## **II.2. La structuration de l'interaction :**

Les conversationnistes ont observé que l'organisation globale d'une interaction se caractérise généralement par trois moments clés<sup>4</sup> :

1. séquence d'ouverture
2. corps de l'interaction
3. Séquence de clôture

L'ouverture et la clôture sont les séquences encadrantes et forment les rituels de tout fonctionnement interactionnel. La fonction de la séquence d'ouverture est phatique. Elle doit rendre possible l'échange, donner le ton, définir la situation et les négociations explicites ou implicites en ce qui concerne les identités, la relation, le but de la rencontre, son type et son style.

Les interlocuteurs entrent généralement en interaction par des salutations ou salutations complémentaires (parler de la santé ou du temps, faire un commentaire), aussi par des *ouvreurs* qui correspondent à la prise de contact entre les participants.

*Exemple :*

MUS : *wef rak Xu*                      *comment ça va frère*

AIS : *saha xu*                              *salut frère*

---

<sup>4</sup> cf. Kerbrat-orecchioni , Levinson 1983 pp. 308-318

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Nous insistons sur le fait que dans cet exemple précis les deux étudiants sont jeunes et ont presque le même âge. L'usage de *Xu* est plutôt propre à un parlé spécifique aux jeunes d'aujourd'hui. Faisons remarquer que ce mot ne risque pas d'être employé par les étudiantes du groupe à cause de la référence culturelle. Par ailleurs, chez les plus âgés parmi les étudiants nous ne pouvons trouver cet usage vu leur statut professionnel.

C. Kerbrat-Orecchioni, décrit l'ouverture ainsi :

*« En ce qui concerne la séquence d'ouverture, ses fonctions, que l'on regroupe un peu trop commodément sous le terme de "phatique", sont en réalité multiples et diverses : il s'agit à la fois de rendre possible l'échange, et de l'amorcer ; en détaillant un peu les diverses tâches que l'on a à accomplir : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec*

*l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, "donner le ton", opérer une première mais décisive "définition de la situation" [...]. »<sup>5</sup>*

Le groupe PGS commence un nouveau module : « La réglementation et la supervision de l'activité bancaire ». Nous abordons ici l'ouverture d'une séquence d'échange.

*Exemple :*

**ILM :** c'est c'est l'ordinateur qui me ::-

**LAM :** -il est lent votre ordinateur il est entrain ::

?: il n'a pas encore démarré

**LAM :** [voilà

**BRA :** [c'est bon

---

<sup>5</sup> Kerbrat-Orecchioni, 1990 p. 221

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**ILM :** oui mais i n' ya pas [d'écran

(( l'ensemble des candidats))

[là là

(( silence))

L'enseignant ILM va d'abord installer le matériel puis allume l'ordinateur portable qui lui pose un petit souci de démarrage. L'ensemble des étudiants présents attendent le début de la séance et le mot d'introduction de l'intervenant. Ici l'échange est inévitable vu la situation dans laquelle s'est retrouvé l'enseignant. Celui-ci finit par gérer la situation.

Toutefois, il paraît difficile qu'une analyse des interactions soit envisagée sans tenir compte de l'ensemble de ses unités constitutifs. D'ailleurs, si l'école de Genève présente un modèle d'analyse qui repose sur quatre unités : l'interaction, l'échange, l'intervention et l'acte de langage, Catherine Kerbrat-Orecchioni<sup>6</sup> présente un modèle à cinq rangs d'unités pertinentes pour décrire l'organisation des interactions verbales :

- L'interaction
- La séquence
- L'échange
- L'intervention
- L'acte de langage

L'idée ici est que la conversation est constituée non pas d'unités informationnelles mais d'actes de langage et qu'elle se présente comme un ensemble hiérarchisé d'unités différentes emboîtées les unes dans les autres selon des règles d'organisation et comme fonctionnel dans la mesure où ces unités sont dotées de fonctions illocutoires et interactives.

---

<sup>6</sup> C. kerbrat-orecchioni 1990 p.213

### **II.2.1. L'interaction :**

Dans les interactions que nous analysons les séquences ne sont pas parmi les plus ritualisées dans les interactions verbales :

*« On qualifie de « rituels » les énoncés qui ont la double caractéristique d'être fortement stéréotypés dans leur formulation et dans leurs conditions d'emploi, et d'avoir une fonction surtout relationnelle (leur contenu étant en revanche relativement pauvre).»<sup>7</sup>*

Comme nous l'avons précédemment souligné les séquences d'ouverture et de clôture forment les rituels de toute interaction. Leur présence tout comme leur absence ou leur durée, définissent et expliquent la nature ainsi que la réalisation du rituel. Notre objet d'analyse est donc la procédure engagée par les interactants dans la réalisation des séquences, ainsi que les actes verbaux qui les constituent.

Nous admettons avec Roulet<sup>8</sup> qu'une interaction est « délimitée par la rencontre et la séparation des deux interlocuteurs » et avec Goffman<sup>9</sup> plus généralement par le fait que « les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres ».

Ceci explique qu'il y a une nouvelle interaction quand le nombre et la nature des participants sont modifiés. Mais pas seulement puisque dans une interaction où il y a plusieurs personnes, comme l'est notre cas, l'une d'entre ces personnes peut quitter le groupe ou un intrus, comme notre présence, sans créer forcément une nouvelle interaction.

---

<sup>7</sup> kerbrat-Orecchioni, 2001, p. 144

<sup>8</sup> Roulet 1985 P.23

<sup>9</sup> Goffman 1981 P. 127

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Les cadres en formation représentent leurs institutions respectives dans et par l'interaction<sup>10</sup> ; l'action est réalisée et organisée dans l'interaction à travers le comportement des locuteurs ; en tant que membre de son entreprise, le locuteur interagit avec les autres membres en maintenant l'image de l'entreprise à laquelle il appartient. D. Boden<sup>11</sup> parle de *structures en action*; ce que Heritage<sup>12</sup> explique par : *it is within these local sequences of talk , and only there, that these institutions are ultimately and accountably talked into being*<sup>13</sup>.

Donc, Les participants peuvent reconnaître mutuellement le sens de leurs actions. Quant à D. Maingueneau<sup>14</sup> il rapporte l'énoncé au contexte c'est-à-dire qu'il existe un rapport de réflexivité entre l'organisation de l'action et le contexte.

### II.2.2.La séquence :

Catherine Kerbrat-Orecchioni définit la séquence comme « un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique»<sup>15</sup>

sémantique	pragmatique
un seul thème	un seul «objet transactionnel» ou un seul but.

<sup>10</sup> Heritage, 1997, Conversation analysis and institutional talk : Analysing data. In D. Silverman (ed), *Qualitative Analysis*, London, Sage, pp.161-182

<sup>11</sup> Boden,D. 1994 *The Business of Ttalk. Organisations in Action*.New –York, Polity Press

<sup>12</sup> Heritage 1984, *Gartfinkel and Ethnomethodology*, New-York, Polity Press, p .290

<sup>13</sup> “ c'est au sein de ces sequences locales de conversation, et seulement là, que c'est institutions sont finalement et de façon responsable parlé »

<sup>14</sup> C'est dans son ouvrage *Les termes clés de l'analyse du discours* (1996)

<sup>15</sup> C. Kerbrat-Orecchioni (1990 : 218)

Prenons un exemple du groupe PGS dans le cours d'anglais :

**MAK** : you're working ?

**NAI** : at cnep banque *hein*

**MAK** : what are you doing that ↑

**NAI** : *euh* :::: *hein* (.)

**MAK** : what is your job↑

**NAI**: *euh*:: I control the different operation of épargne

Selon la nature du contenu de la séquence envisagée, c'est tantôt l'aspect sémantique, tantôt l'aspect pragmatique qui apparaît.

L'interaction a une organisation séquentielle démontrée par les questions-réponses, tout comme le sont les actes de langage dans une même intervention ou les échanges au sein de la Séquence.

L'étudiante NAI doit essayer de connaître les termes propres au domaine de spécialité c'est pour cela que l'enseignante MAK veut établir une hiérarchisation entre les éléments lexicaux et invite l'étudiante à désigner et de façon plus ou moins précise le mot approprié.

### **II.2.2.1. Les séquences encadrantes :**

Les séquences d'ouverture et de clôture des interactions se composent essentiellement d'un certain nombre d'actes de langage qui permettent aux participants de gérer globalement l'interaction. C'est précisément ce que Goffman qualifie de «rites de présentation»<sup>16</sup>. Les interactions ont en général des séquences réservées au rituel dont les formes langagières varient selon les participants et la situation.

---

<sup>16</sup> Goffman (1973 p. 86)

Mais l'organisation interne de ces séquences varie en fonction de nombreux facteurs : type d'interaction et de situation interactive; but, durée, circonstances de la rencontre ; fréquence des rencontres entre les participants ; leur degré de connaissance mutuelle; nature de la relation interpersonnelle. Et elle varie aussi d'une culture à l'autre, mais dans toutes les sociétés, il y a l'existence de rituels particuliers pour l'ouverture et la clôture des interactions.

#### **II.2.2.1.1. La séquence d'ouverture :**

La séquence d'ouverture joue un rôle essentiel dans l'interaction. Elle représente d'une part, le premier contact qui sera déterminé par les salutations proprement dites et d'autre part, elle donne une première définition de la situation.

Kerbrat Orrechioni rappelle à juste titre qu'« en ce qui concerne la séquence d'ouverture, ses fonctions, que l'on regroupe un peu trop commodément sous le terme de "phatique", sont en réalité multiples et diverses : il s'agit à la fois de rendre possible l'échange, et de l'amorcer ; en détaillant un peu les diverses tâches que l'on a à accomplir : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, "donner le ton", opérer une première mais décisive "définition de la situation" [...]. »<sup>17</sup>

Les fonctions de la séquence d'ouverture sont multiples et diverses : il s'agit à la fois de rendre possible l'interaction et de l'amorcer. Les tâches que les participants ont à accomplir à ce moment d'interaction sont : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique. Le but des participants étant d'opérer un certain rapprochement, lequel favorisera l'entrée en matière.

---

<sup>17</sup> Kerbrat-Orecchioni, 1990 p. 221

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

Observons l'exemple suivant :

**MAK:** I want you to tell me something about you

**NAI:** madmaselle O.N

**MAK:** in ENGLISH(.) you introduce yourself in english

((rires))

**NAI:** I don't speak English

Cet exemple illustre bien l'ouverture de l'interaction. L'enseignante d'anglais prend contact et tente de se rapprocher de chaque étudiant afin d'établir un lien et de créer un rapprochement. L'invitation à se présenter ou l'ordre donné à se présenter incite à faire parler son interlocuteur et le pousser à donner une réponse.

Il s'agit dans l'exemple suivant d'un extrait du premier exposé du troisième module dont l'intitulé est « la spécificité de l'entreprise Banque » du groupe PGS, il est préparé et présenté en data show sur le tableau par les trois participants : AIS, BRA, et OMA. C'est une séquence du début de l'exposé l'introduction est d'une durée de 1mn 22 secondes.

Exemple :

**AIS :** je vais vous expliquer brièvement le système le système

bancaire d'Algérie avant et après l'indépendance

**BRA :** mais pour se faire monsieur moi je n'peux pas lire comme ça xxx

il va falloir allumer

((rires))

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**AIS :** d'accord/

((moi-même)) oui très bien ça m'arrange

bon ben/ vous constatez la situation antérieure à l'indépendance

du secteur bancaire ainsi la situation postérieure à l'indépendance

(( signe à BRA))

**BRA :** voilà *bismilah erahmen erahim* en guise d'introduction l'introduction

est divisée en différentes étapes et processus qui concerne l'étape

avant l'indépendance et post indépendance/ et surtout

l'système bancaire financier algérien qui est situé qui a fait [l'objet ::

C'est l'existence de séquences démarcatives à fonction d'ouverture et de clôture qui généralement encadrent l'interaction proprement dite.

Mais ces séquences ne sont pas toujours réalisées, il faut dire que nous avons assisté à peu de séquences d'ouverture et de clôture « classiques » au sein de la classe en ce qui concerne les salutations par exemple elles se font généralement à l'extérieur de la classe. En plus les interactants se saluent rarement à voix haute lorsqu'ils arrivent en retard en classe sauf lorsqu'ils s'adressent au professeur. Ils entrent dans la plupart des cas directement dans la séquence de participation et se quittent également sans aucune salutation.

Exemple :

**MAK :** I'm happy to work with you

I teach in the higher school of comme:::ce

Chambre of comer:::ce for students like you

**AIS:** it's very interesting in the meeting

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Catherine Kerbrat-Orecchioni tente de rendre compte du fait qu'une interaction se caractérise par la *souplesse dans la continuité* :

«Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture.»<sup>18</sup>

*Exemple:*

(( sonnerie de téléphone portable))

**BRA :** c'est madame (.) l'objet de plusieurs aménagements notamment suite

à la loi 03-11 Et surtout l'ordonnance la loi 90-11 portant\

((une deuxième sonnerie de portable ))

**BRA :** on va faire un bref historique en la matière si vous le permettez

**MUS :** on considère que les suspens c'est les listes alors que *fel* bilan dans le compte de régulation c'est aussi les classes 36- 37 tout :: ce qui est classe 3 c'est-à-dire des débits ou des crédits qui n'sont pas encore imputés (.) lorsqu'ils/ sont pas imputés\

[ça va fausser la situation du bilan

**HAC :** [va être faussé

**MUS :** mai'ntant si c'est durant le dernier mois de l'exercice donc automatiquement

ça reste [toujours ::

**HAC :** [c'est bon/

**OUB :** ça rentre dans l'exercice qui précède

**BRA :** m'sieur HAC donc dans le même ordre d'idées effectivement/ le suspend

influe de façon très négative sur les ratios de moins 8% parc'qu'il vient

en dé :: déduction

---

<sup>18</sup> C. Kerbrat-Orecchioni (1990 p. 216)

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**MAR :** le moteur ça reste toujours matrice financière

**HAC :** ça c'est sûr :::r

**MUS :** l'investissement financier que euh on parle pas de banque

**HAC :** absolument/ de finance

**MUS :** y a des banques qui exercent leur activité habituelle et ils ajoutent les produits islamiques

**HAC :** voilà / c'est un département d'finance islamique c'est pas :: la banque qui va se transformer pour la création :::

**BRA :** m'sieur HAC vous me permettez de poursuivre↑

bon/ v'là nous passons très concrètement le paysage bancaire algérien qui se

compose de vingt banques en Algérie/ dont si' banques publiques et quatorze banques

privées

Nous sommes amenées à dire que les participants passent d'un sujet à l'autre sans interruption, les énoncés s'enchaînent sans difficulté. Nous pouvons donc avancer, qu'indéniablement, il y a une continuité dans l'interaction. Le contenu à transmettre est un enjeu considérable étant donné la composition de la classe par des experts.

Nous pensons pouvoir aborder de plus près les salutations en français et en arabe du fait qu'une séquence d'ouverture est généralement réalisée par des salutations. Celles-ci sont constituées principalement de salutations proprement dites et de salutations complémentaires.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Les salutations proprement dites		Les salutations complémentaires	
en français	en arabe	en français	en arabe
bonjour bonsoir salut	Salam Salam aâlikoum Sbah el kheir massa el kheir saha	Ça va ? Comment ça va? Comment allez-vous ?	Wech rak? Labess? Wech rak labess? Rak bkheir?
valeur illocutoire : celui qui salue considère la présence de l'autre dans son champ perceptif et le reconnaît donc il est disposé à engager avec lui un échange communicatif La salutation initiative doit en principe être suivie d'une salutation réactive.		Ils se localisent dans la séquence d'ouverture de l'interaction, généralement juste après l'échange de salutation. Ils se présentent formellement comme des questions qui concernent la santé ou l'état général physique ou psychologique. Ces énoncés peuvent se réaliser aussi au cours de l'interaction	

André-Larochebouvy<sup>19</sup>, distingue quatre rôles des salutations complémentaires:

- 1) Remplacer les salutations lorsque les participants sont en rapports suivis et informels ;
- 2) Accompagner les salutations ;
- 3) Servir d'amorce à un développement du thème qu'elles contiennent (santé, temps) qui sera l'unique sujet de l'échange ;
- 4) Servir d'amorce à un développement du thème qui servira alors d'exorde avant d'aborder d'autres sujets moins anodins.

### II.2.2.1.2. La séquence centrale

Nous estimons que la structuration des interactions professionnelles et particulièrement les interactions en classe est complexe.

<sup>19</sup> André-Larochebouvy D., *La conversation quotidienne*, Paris, Hatier Crédif, 1984 p. 69

### **II.2.2.1.2.1. Le type d'interaction**

La classe se compose d'un groupe de cadres où la ritualisation de l'échange est forte : chacun prend la parole à tour de rôle, des notes doivent être prises, parfois il faut écouter l'autre sans intervenir, le format de l'interaction est intégré par les candidats.

L'interaction se déroule dans le cadre d'un contrat didactique qui génère ses propres règles : l'enseignant est reconnu comme le garant d'une norme et l'étudiant reconnaît (plus ou moins) cette norme. Du point de vue de l'étudiant comme de celui de l'enseignant, l'interaction est donc théoriquement bifocalisée<sup>20</sup> : le locuteur doit être tout autant attentif à la qualité communicative qu'à la correction linguistique.

Et fait souvent allusion à cette bifocalisation, constitutive de l'interaction didactique, en intervenant de deux façons différentes : pour poser une question sur le contenu (focalisation communicative) et pour proposer une meilleure reformulation (focalisation linguistique). Cela va dans le sens d'une certaine docilité face à un contrat didactique.

### **II.2.2.1.2.2. La durée de l'interaction :**

La brièveté que peut avoir l'interaction dans la classe résulte du fait que :

1. les interactions sont régies par le "facteur temps"
2. elles représentent pour certains le monde du travail, et de ce fait, le personnel n'est pas censé prendre le dessus. Certaines contraintes doivent être respectées. Par conséquent, la nécessité d'échange de salutations peut se réduire au minimum.

---

<sup>20</sup>Bange, 1992

### II.2.3. L'échange et l'intervention :

L'échange est défini comme «la plus petite unité dialogale». Il est en principe constitué de deux interventions au moins. Dans ce cas, on parle de *paire adjacente*. La première intervention est dite *initiative* et la deuxième *réactive*. Ce sont des couples comme salutation-salutation (échange symétrique).

Nous reprenons l'exemple cité précédemment :

MUS : *we,f rak Xu*

AIS : *saha xu*

Catherine Kerbrat- Orecchioni (1990 : 253) propose une définition de l'échange initiatif :

« On dira que A ouvre un nouvel échange si son caractère initiatif l'emporte nettement sur son caractère réactif, c'est-à-dire s'il détermine plus ce qui suit qu'il n'est déterminé par ce qui précède. Par exemple, une question est certes amenée par le cotexte antérieur, mais elle est davantage orientée vers son aval que vers son amont, crochets(...) »

*Exemple :*

**BOU** : m'sieur HAJ juste pour clarifier

**HAC** : très bien juste pour éclairer l'assistance

Dans les cas de l'échange initié par une question, on constate que la réponse est directement suivie d'une troisième intervention produite par le premier locuteur et qui a pour fonction d'accuser réception de la réponse. Cette intervention est dite *évaluative* et on parle d'échange *ternaire*.

*Exemple :*

**SEL** : est ce que des mutuelles figurent dans le :: l'établissement financier algérien ou pas↑

**AIS** : cetelem c'est une sorte <<...>>

**SEL** : <<...>> c'est bien principale

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Enfin, l' *échange étendu* comporte plus de trois interventions. Mais quand un échange a plus de trois interventions, est-il encore un échange ou déjà une séquence ?

D'après Kerbrat-Orecchioni, une séquence est un bloc d'échanges homogènes mais de nature différente, initiés par des actes différents, alors que les interventions dans un échange sont sous la dépendance d'une intervention initiative unique. On peut parler ici de «cycle» ou macro-échange. Il faut admettre en tout cas dans ce modèle une sorte de rang intermédiaire entre l'échange et la séquence.

Il nous a été possible de repérer chez le groupe PGS :

*Exemple :*

(extrait du 1<sup>er</sup> module: Management workshop, groupe PGS)

**CHE :** alors (.) on doit passer à l'action n'est ce' pas/ c'est

l'étape tragique et euh on dit pour atteindre des objectifs (.)

[on en a déjà parlé

**?** : [oui

**CHE :** on a parlé donc de la (inaud.) n'est ce' pas c'est qui c'est qui

peut me rappeler qu'est ce que c'est que MALINS/

**AIS :** mesurable

**LAM :** [limité dans l'temps

**BRA :** [très difficile à appliquer

**CHE :** .h attendez

((reporte sur la grande feuille du tableau))

mesurable

**MUS :** atteignable

**BRA :** on est limité dans l'temps

**AIS :** [individualisé

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**CHE :** [individualisé

**OUB :** [négociable

[stimulant

**CHE :** *ja ?ik esaha* et stimulant stimulant *que tu aies la santé*

très bien (0.7)

L'échange est composé de constituants reliés par des fonctions illocutoires, c'est-à-dire des interventions, et que l'intervention est composée de constituants reliés par des fonctions interactives, c'est-à-dire des échanges, des interventions et/ou des actes de langage.

Les interventions sont des unités fonctionnelles et non pas des unités formelles comme les tours de paroles. L'intervention est la plus grande unité monologique du dialogue. Elle est une unité intégrative formée d'autres interventions, échanges ou actes. L'intervention est soumise à la contrainte de complétude interactive, c'est-à-dire que le locuteur doit construire une intervention qui permet à l'interlocuteur de réagir sans être obligé de poser d'abord des questions de clarification.

L'interlocuteur doit ouvrir un échange subordonné pour satisfaire à la contrainte de complétude interactive. Cette complétude interactive ne peut pas être définie à priori par le locuteur. C'est l'interlocuteur (le destinataire) qui, en dernier lieu, est seul juge de la complétude. D'où l'intérêt de l'étude du mode de construction de l'intervention appelé coopératif.

Ajoutons qu'une co-construction des interventions et des échanges peut s'effectuer sur un mode conflictuel. Bouchard (1987) a mis l'accent sur cette notion de conflit de structuration en proposant une classification des différentes formes que peut prendre la subversion par l'interlocuteur du projet de structuration du locuteur.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Exemple :

**ILM :** hmm :::

**LAM :** eh la dame=

**?:** = la dame\

**LAM :** oui la dame la dame oui

**ILM :** e :h haqa e :h oui au fait oui

y a une dame effectivement juste/ juste/

c'est ça (.) c'est bon

bon voilà enfin une demi-heure de de ::: hein euh

donc euh nous allons commencer un nouveau cours

nouveau module qui porte sur la segmentation prudentielle en général

bien sûre appliquée à :: l'économie algérienne au système bancaire

vous avez le programme euh : j'vous ai euh :::

quelques documents donc euh euh un document

j'ai préparé moi-même deux documents que j'ai préparé moi-même

sur le système bancaire sa structure (inaud.) *eksetera*

un deuxième document qui porte spécifiquement sur la segmentation prudentielle

bien sûr/ la segmentation prudentielle je l'ai fait (.) pas sous la forme scolaire

(mais) plus sur la forme académique pour en fait une étude hein\ hein\ critique/

de la mise en œuvre de la segmentation prudentielle de son efficacité

donc dans l'secteur économique depuis les années 90 jusqu'à aujourd'hui

bon/ euh : donc nous avons 15 heures euh on a pas beaucoup ' temps

donc on va nous allons essayer d'aller assez vite que possible euh ::

puisque vous êtes tous du secteur donc\ normalement/ y a quand même

une bonne partie du langage que vous utilisez commun *hein* ::: n'est ce pas// *hein* :::

donc *euh* je pense qu'on ira plus vite bon/ j'vais commencer par exposer *euh* :

par un exposé euh rapide sur le système bancaire sur le système financier en en général

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

Une intervention peut être composée de constituants dont la fonction est de reformuler, de justifier, d'exemplifier, de spécifier d'autres interventions afin que l'interlocuteur puisse les considérer comme complètes.

*Exemple :*

**CHE :** enfin y a un tas' dimensions qui peuvent intervenir pour euh faire en sorte  
que ça soit [bloquée

**SAB :** [maintenue

Avec le rang de l'intervention, nous passons des unités dialogales aux unités monologales, émises en principe par un seul locuteur. L'intervention ne doit pas se confondre avec le tour de parole. C'est l'unité fonctionnelle qui se définit par rapport à l'échange comme la contribution d'un locuteur à un échange particulier. Chaque fois qu'il y a changement de locuteur, il y a changement d'intervention. Par contre, dans un tour de parole, il y a souvent deux interventions.

*Exemple :*

**MUS :** en fin d' compte c'est tous le bilan qui va être faussé

**HAC :** [qui va être faussé

## **II.2.4. L'acte de langage :**

### **II.2.4.1. Les problèmes de définition :**

Aux apports de l'énonciation s'ajoute celle des actes de langage, concept que nous devons à J.L.Austin et son élève John Searle, issu aussi de la philosophie du langage. Il considère que le langage sert principalement à agir, car dire c'est faire.

De ce fait, nous pouvons avancer que l'ensemble des énoncés que le locuteur adresse à son interlocuteur permet d'agir non seulement sur lui mais aussi sur la situation dans laquelle ils se trouvent tous les deux.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Cette théorie, telle qu'elle a été proposée par Searle en 1982, est fondée foncièrement sur certains éléments parmi lesquels nous pouvons citer l'objectif de tout acte de langage ainsi que l'état psychologique qui accompagne son expression, De ce fait, les actes que les sujets parlants produisent ne sont d'un point de vue interactionniste que « *l'expression d'une intentionnalité* »<sup>21</sup>, c'est pourquoi l'interaction se trouve intimement liée aux actes de langage. J.L. Austin va plus loin dans son analyse pour dire qu'autour des actes de langage s'articule toute interaction. Cette dernière est vue « *comme étroitement liée aux actes de langage* »<sup>22</sup>

Par ailleurs, l'acte peut être illocutoire lorsque le locuteur consiste à dire quelque chose et le produire en même temps. Philippe Blanchet considère que l'acte illocutoire « *consiste à accomplir par le fait de dire un acte autre que le simple fait d'énoncer un contenu et notamment en disant explicitement (mais pas toujours) comment " la locution" doit être interprétée dans le contexte de son énonciation* »<sup>23</sup>

L'acte de langage peut être, donc, défini comme:

*«Unité minimale de la grammaire conversationnelle, l'acte de langage est aussi l'unité la plus familière aux linguistes, puisqu'ils ont depuis un certain temps déjà adopté cette notion, née comme on le sait dans le champ de la philosophie analytique.»*<sup>24</sup>

On considère généralement que la publication en 1962 de l'ouvrage d'Austin *How to do things with words* constitue le véritable acte de naissance de la théorie des *speech acts*.

A la base de la théorie d'Austin sur les actes de langage, il y a le performatif :

*«Un énoncé performatif est un énoncé qui, sous réserve de certaines conditions de réussite, accomplit l'acte qui dénomme, c'est-à-dire fait ce qu'il dit faire du seul fait qu'il le dise.»*<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Asselah-Rahal S., *Plurilinguisme et migration*, Edition l'Harmattan, 2004,

<sup>22</sup> Blanchet P., *La pragmatique d'Austin à Goffman*, Paris, Collection Bertrand Lacoste, 1995, P.5.

<sup>23</sup> Blanchet P., Op, Cit, p.48.

<sup>24</sup> Kerbrat-Qrecchioni C., 1990 p. 230

<sup>25</sup> Kerbrat-Qrecchioni C., 2001 p. 9

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Cette définition étant posée, Austin s'aperçoit vite qu'elle ne permet pas de circonscrire clairement la classe des énoncés performatifs. Il existe des degrés de performatifs : les performatifs purs, les quasi-performatifs, les énoncés intermédiaires et les performatifs implicites. Austin jette les bases d'une théorie complète des *speech acts*, que ses successeurs n'auront plus qu'à affiner et approfondir.

Searle, avec son ouvrage *Speech acts* paru en 1969, considère, comme Austin, que tout énoncé fonctionne comme un acte particulier (ordre, question, promesse etc.). Il appelle *illocutionary force* (force illocutoire) la composante de l'énoncé qui lui donne la valeur d'acte. Donc, un énoncé se décompose en :

**Valeur illocutoire + contenu propositionnel (vi + cp)**

Les *actes de langage* sont aussi caractéristiques d'un certain type de relation horizontale. Nous verrons qu'ils jouent un rôle important au niveau de la relation interpersonnelle.

*Exemple :*

**BRA :** au sein des autorités de contrôle

**ILM :** (( se retourne vers AIS))

s'il vous plaît/

(( puis à BRA))

Oui/

**BRA :** les autorités de contrôle régularisant et supervisant qui sont le CMC, la banque d'Algérie et la commission bancaire elles sont présidées par la même personne en l'occurrence le gouverneur d'Alger est ce que c'est normal↑

**ILM :** Ah/ normal ça je ne sais pas mais c'est pour ça tout à l'heure j'ai dit la la comparaison avec la situation du pouvoir s'arrête à l'apparence effectivement euh les les trois institutions sont présidées par une même personne qui change de casquette à chaque fois bien entendu euh il y a forte chance à supposer que l'indépendance n'est pas évidente

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Bien intéressé par l'introduction de l'animateur, BRA s'implique par une formule de précision qui démontre le niveau de concentration et le niveau professionnel du candidat. L'animateur craint de n'avoir pas bien entendu ce que ce dernier vient de prononcer car gêné par un bruit qui n'est que le chuchotement émanant d'un autre candidat AIS en utilisant le syntagme « *s'il vous plaît* » formule de politesse avec le vouvoiement en l'invitant en quelque sorte à s'arrêter de parler, puis se retourne vers le premier interlocuteur BRA avec une intonation montante le sollicitant à répéter ou à continuer ce qu'il venait de dire.

Donc, celui-ci continue à exposer son idée et finit par poser une question à laquelle l'animateur répond de manière claire puisque cela relève du domaine de prédilection. Cette manière de déjouer de la réponse démontre bien l'expérience professionnelle acquise par l'animateur et exprime le fait qu'il ne peut se détacher de son identité de représentant d'une institution ni de son rôle pédagogique. En examinant la séquence nous supposons que probablement BRA en posant sa question avait la réponse. Il utilise le morphème « *est ce que* » qui est un marqueur verbal morpho-syntaxique considéré comme un procédé discret au sens linguistique bien évidemment puisque ce marqueur est incorporé à l'énoncé.

Pour reprendre une expression de L. Fontaney, nous considérons le questionneur comme un *locuteur* : sa question est une question socratique et aussi une question d'examen (selon les termes de l'auteure) à travers sa question le locuteur contrôle le savoir de l'animateur. Ce dernier prend une intonation dite « en cloche », il y a un effet de surprise indiqué par le ton marqué par « *Ah* » puis par un soulagement par une articulation lente avec « *mais* » indiquant l'opposition, ensuite l'animateur prend de l'assurance et ne s'emballe pas, l'emploi de l'adverbe « *effectivement* » vient pour tempérer : ILM donne raison aux propos de BRA, et termine par la description d'une réalité tout en préservant « la face ».

### II.3. La présence ou l'absence de séquence de clôture :

Nous allons maintenant présenter notre analyse de la séquence de clôture. En général, les interactants se montrent très contents du résultat positif des négociations qu'ils entreprennent et ils réalisent souvent la séquence de clôture avant de se quitter. Nous savons que ces rituels de clôture sont très importants pour conserver une bonne relation entre les interactants

#### II.3.1. Les composantes de la séquence de clôture :

D'après les travaux de Carherine Kerbrat-Orecchioni et de Véronique Traverso, concernant les conversations familières, il peut y avoir différents actes de langage dans une séquence :

- Salutations finales : «Au revoir», «Ciao», «Salut» et aussi «Adieu»,
- Excuse et justification du départ,
- Auto-exhortations («Bon allez», «Il faut que j'y aille»),
- Bilan positif de la rencontre,
- Remerciements,
- Voeux,
- Expressions de bénédiction,
- Manifestations diverses d'égards ou de sollicitude,
- Engagement mutuel, afin de terminer sur une note optimiste, à poursuivre l'histoire conversationnelle.

Dans notre corpus, la pré-clôture n'est pas fréquente. Les interactants ne doivent pas faire une longue préparation pour la clôture les pré-clôtures sont souvent sous la forme de «Voilà», «Bon», «D'accord», «OK» etc.

Dans le corpus, sont présents les salutations finales (*au revoir, bqaw 3la kheir*), demande de départ (*m'sieur je peux sortir ?*), bilan positif de la rencontre (*c'était très intéressant, nous avons beaucoup appris...*), les remerciements (*j'vous remercie, saha ya3 tikoum essaha*), les vœux (*Bon week-end, Bon après-midi*), et les expressions de bénédictions (*barak akllahou fik* بَارِكْ اللهُ فِيكَ, *inchallah* ان شاء الله).

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

*Exemple :*

**MOH :** (( à BOU, AIS, OMA))

donc je vous remercie (.) pour votre intéressant exposé j'aimerais bien: donner quelques euh ::précisions vous avez fait vous avez c'est-à-dire euh donner quelques constatations mais c'est des constatations mmm comment on appelle ça :/ sont pas argumentées (.) vous avez directement passé au constat l'inexistence par exemple d'agrément d'une banque sans donner les raisons les conséquences voilà quelles sont les conséquences c'est-à-dire les conséquences des banques qui ont exercé depuis l'indépendance jusqu'en 2003 sans agrément donc eu euh essayer de reformuler essayez d'reformuler le constat de ce genre de distribution (...) vous avez cité les différentes banques (.) est c'que nos banques/ c'est-à-dire j'voulais parler de notre euh système financier algérien *esk* les banques publiques c' qu'on appelle ça :: des banques primaires est ce qu'elles jouent le rôle de banques d'investissement que euh d'affaire de leasing

Dans le corpus les projets ne sont pas fréquents, ils sont souvent sous formes : «A tout à l'heure», «A demain», «A cet après-midi» ou «Demain matin», etc. A ce propos, la séquence de clôture est constituée principalement par un projet. Ces salutations ont effectivement été réalisées par les membres du groupe mais nous ne les avons pas filmés toutes car elles se passaient à l'extérieur de la classe.

L'objectif global est externe, c'est-à-dire que les participants se rencontrent dans cet institut dans un but de formation et de la réalisation d'un travail.

Disons que dans l'interaction, les interactants peuvent se montrer plus ou moins «proches» ou «éloignés». Cette distance est fonction

- de leur degré de connaissance mutuelle (relation cognitive),
- de la nature du lien socio-affectif qui les unit,
- de la nature de la situation communicative : une situation familière vs formelle.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

En effet, toutes ces composantes de la situation peuvent plus ou moins déterminer la relation horizontale. La communication est «multicanale», des marqueurs de la distance peuvent être de nature verbale, mais aussi paraverbale ou non verbale. Il n'en demeure pas moins que notre intérêt porte sur les marqueurs verbaux qui sont les suivants :

Les *termes d'adresse* sont évidemment à mentionner en premier lieu en tant que marqueurs particulièrement évidents de la relation interpersonnelle. Nous allons donc les analyser premièrement dans notre analyse de l'aménagement de la relation interpersonnelle dans notre corpus.

#### **II.3.1.1. Le pronom d'adresse :**

Nous procédons à compter les pronoms *vous* et *tu* employés par les interactants pour savoir combien de fois ils se vouvoient ou se tutoient. Dans le corpus, nous constatons une grande stabilité dans l'usage des termes d'adresse. La symétrie dans l'emploi des pronoms d'adresse peut être interprétée comme un marqueur de relation égalitaire tout au long de l'interaction.

Quand les interactants usent de termes d'adresse, ils veulent garder une même distance: l'enseignant et l'étudiant sont en position égalitaire de principe.

Nous constatons que dans la majorité des cas, les intervenants se vouvoient. En ce qui concerne la relation horizontale, le «vous» qui est toujours réciproque est dit «de politesse» : c'est une forme qui exprime la considération et le respect, mais c'est en même temps une sorte de barrière psychologique que l'on dresse autour de son territoire, en tenant ainsi l'autre à distance et en lui refusant les marques de l'intimité.

En ce qui concerne la relation verticale, l'usage réciproque de «vous» reflète une relative égalité de statut entre l'enseignant et l'étudiant.

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Malgré la prétendue disparition du vouvoiement au Québec (cf. Laforest, 1997 : 105-118) où l'on peut facilement tutoyer son interlocuteur, même si on ne connaît pas la personne en question et où le tutoiement est même très fréquent dans les interactions entre étudiant et professeur, dans le corpus le participant canadien use du vouvoiement, d'ailleurs comme tous les autres animateurs.

### II.3.1.2. Les noms d'adresse :

Le vouvoiement est souvent accompagné des appellatifs de type «Monsieur», «Madame», syntagmes susceptibles d'être utilisés en fonction vocative. Ces termes peuvent exprimer, à un certain niveau, la déférence et la distance. Ce sont les noms d'adresse les plus utilisés dans notre corpus.

#### *Exemple :*

**BRA :** m'sieur HAC donc dans le même ordre d'idées effectivement/ le suspend

influe de façon très négative sur les ratios de moins 8% parc'qu'il vient

en dé :: déduction

**HAC :** c'est l'poids DONC on a vu un aperçu général puis m'sieur AIS a exposé sur les différentes catégories de banques on a vu la banque commercia ::le on a :: vu la banque universelle :: on a vu donc la banque islamique on a vu la banque leasing la banque euh=

**OUB :** =d'investissement

**BRA :** (( à HAC)) est ce qu'on peut rajouter le cas des offshores m'sieur HAC↑

**HAC :** bien sûr/ ça :: il y a des paradis fiscaux et c'est très importants vu les volumes des transactions

**OUB :** m'sieur j'voulais savoir/ est ce qu'il y a/ bon :: est ce qu'il y a↑ une tendance internationale dans les pays occidentaux vers l'ouvertu ::re ou la promotion des banques islamiques↑

**BRA :** effectivement/ effectivement/ notamment en Angleterre :: ils sont entrain de penser de façon très sérieux ::se pour l'augmentation de ces banques islamiques POURQUOI↑ il faut toujours poser le pourquoi de la cho :se/ pac'qu'il y a une forte communauté islamique qui vit en Angleterre et en France

**OUB :** c'est uniquement pour eu euh la clientèle↑

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**BRA :** c'est norma ::l mada ::me c'est l'profit :: c'est le profit madame

**OUB :** j'pensais que par ce que la métho ::de était plus intéressante\

**HAC :** non/ c'est la clientèle/

**OMA :** c'est l' gisement financier

**BRA :** y a un facteur motivant/ c'est la forte communauté musulmane/ vous avez une clientèle de 2-3 millions ils jouent ::: c'est important c'est important\

**MAR :** le moteur ça reste toujours matrice financière

**HAC :** ça c'est sû :::r

**MUS :** l'gisement financier que euh on parle pas de banque

**HAC :** absolument/ de finance

**MUS :** y a des banques qui exercent leur activité habituelle et ils ajoutent les produits islamiques

**HAC :** voilà / c'est un département d'finance islamique c'est pas :: la banque qui va se transformer pour la création :::

**BRA :** m'sieur HAC vous me permettez de poursuivre↑

bon/ v'là nous passons très concrètement le paysage bancaire algérien qui se

compose de vingt banques en Algérie/ dont si' banques publiques et quatorze banques privées

Nous pouvons, toutefois, présenter l'usage des termes d'adresse dans le corpus comme suit :

	Symétrie	Non symétrie
Groupe PGS	80%	20%
Groupe MBA	40%	90%

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

A travers les résultats de ce tableau, nous constatons que la proportion des cas de symétrie est beaucoup plus grande que celle des cas de non symétrie. Cela veut dire que dans une interaction en classe, les interactants du groupe PGS, utilisent le vouvoiement comme marque de respect et de formalité plus que chez le groupe MBA où l'emploi du vouvoiement est presque limité à l'animateur.

Ils ont tendance à utiliser les termes d'adresse de façon symétrique, quand la différence d'âges est très claire, surtout quand l'un est beaucoup plus jeune que l'autre ou quand tous les deux ont un certain âge, ils préfèrent l'usage symétrique en prenant des termes d'égalité «*toi*» pour se désigner. Quand tous les deux ont à peu près le même âge, ils ont tendance à utiliser les termes de façon non symétrique en se mettant en position basse et en mettant l'autre en position haute.

*Exemple :*

**ILM :** le le ministre des finances n'a pas d'autorité sur le système bancaire(.) le système bancaire  
donne sur dans le cadre de la loi sur la monnaie et donc sur dans de cadre de la banque  
centrale (inaud) sous régie de la banque centrale

**MOH :** le ministre des finances c'est le seul actionnaire

**ILM :** attends a'tends 'tends mais y a (inaud) conjoncturel dans l'système mais c'est pas pour  
autant que bon(.) évidemment la situation du ministère des finances est (inaud.) etc il a  
aussi l'histoire du passé qu'il (inaud) fait ceci ou cela mais légalement légalement dans la  
loi 90 légalement y a pas d'relation dans la réalité je sais qu'il y a toujours des un pouvoir  
mais ça' un pouvoir réel si on veut euh euh qui fait que hein souvenons nous j'sais pas si  
vous étiez à à des situations où vous pouviez voir ça par exemple les années quatre vingt  
dix quatre vingt quinze quatre vingt seize

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Les *thèmes* abordés dans l'interaction peuvent devenir les marqueurs de cette distance : la relation est distante, puisque les interactants échangent des thèmes généraux ou particuliers en rapport avec leur module ou leur expérience professionnelle, donc, impersonnels.

Il y a encore d'autres marqueurs tels que le choix de la langue qui peut aussi dépendre du type de relation entre les interactants. Mais ces marqueurs ne concernent pas directement notre corpus puisque les participants utilisent dans la plus part du temps le français, sauf que l'arabe est également omni présent ainsi que les expressions idiomatiques. Les candidats les utilisent plus particulièrement lorsqu'ils s'adressent entre eux ou parfois avec l'intervenant algérien.

Tout comme la distance horizontale, la distance verticale est de nature *graduelle* mais cette relation, à la différence de la relation horizontale, est par essence *dissymétrique*, ce qui se reflète au niveau des marqueurs : une utilisation non réciproque du «vous» ou du «tu» exprime automatiquement une hiérarchie entre les interlocuteurs.

Cette relation dépend, en partie, de facteurs contextuels : dans certains types d'interactions «inégalitaires», elle dépend de facteurs tels que l'âge, le sexe, le statut, le rôle interactionnel ou bien de qualités plus personnelles comme la compétence (professionnelle ou non). Mais ce rapport de places est l'objet de négociations permanentes entre les interactants, et nous verrons fréquemment de la part du dominé institutionnel la mise en œuvre des stratégies de contre-offensives et de contre pouvoirs, qui peuvent bien entendu réussir ou échouer dans une interaction de classe.

C. Kerbrat-Orecchioni signale que

*«Ce sont un certain nombre de faits sémiotiques pertinents, que j'appellerai des "placèmes", ou plus noblement, des "taxèmes" lesquels sont à considérer à la fois*

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

comme des indicateurs de places (ou selon Flahault, des "insignes"), et des donneurs de places (qu'ils "allouent" au cours du développement de l'échange).»<sup>26</sup>

*Exemple :*

**HAR :** qu'est ce que vous conservez de ça↑ vous// qui êtes surtout de grands

gestionnai//res (.) brillants administrateu ::rs/ (.) mais/ des gens de finance en fait ::/ et c'est différent un peu dans une approche comme ça ::/ moi j'ai vu des groupes où ça a mal tourné dans certains grou ::pes c'est très positifs// d'aut' oui mais là les valeurs de l'éthique j'm'en fou :::: [wi pa là dans :: j'ai :: l'argent puis c'est l'profit à la fin d' l'année alors/ voilà c'que j'aimerais savoir de chacun de vous à 3 (.) 2 (.) 3 minu ::tes on peut élaborer chacun quelles ont été vos impressions de (moi) d' la méthode j'm'en fou// des sujets qu'on a traité

(( à MEH))

puis :: celui qui m'a :: fait rire toute la semaine je commencerai par vous

**MEH :** j'ai beaucoup appris (.) puis c'est vrai qu'en plus c'est intéressant c'est essentiellement le travail individuel qu'on a eu/ (.) jusqu'où il est important d'avoir un code d'éthique dans la rè ::glementation en pla ::ce c'qu'on a entendu tout 'long de la s'maine et euh :: pour le conseil d'administration aussi pour la première partie qui n'était pas :: y avait pas un lien direct entre les deux *eksetera* c'était important/ qu'ça allait au-delà d'un fonctionnement administratif pur on a des experts externes ou (la grande famille) voilà grosso modo ça été bénéfique même si on a beaucoup rigoler

((rires))

En comparaison avec la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est nettement plus complexe avec des actes de langage différents : les remerciements, les voeux, les projets, les salutations finales et aussi les pré-clôtures qui se situent dans le corps de l'interaction.

Généralement la séquence de clôture est obligatoire et plus étendue mais dans notre cas elle est moins systématique et souvent absente ou très brève. Cette séquence est souvent constituée de projets. Nous pouvons affirmer que ces différences sont aussi dues au type d'interactions en classe, au site et surtout au contexte socio-culturel.

---

<sup>26</sup> Kerbrat-Orecchioni C., 1992 p. 75

### III. Le déroulement de l'interaction

La façon dont se déroulent ces négociations est déterminante pour la poursuite de l'échange. Suite à l'échange entre deux partenaires, un troisième participant réagit mais très vite l'interaction prend un autre tournant.

*Exemple:*

**MEH :** j'ai pas compris/ c'que tu veux dire/ MAJ tu veux dire créer une entité d'entreprise tiers mondiste/entre nous\ ((rires)) à l'étranger↑ *wela* لا، j'ai compris/ *ou bien*

**FAD :** c' l'inverse\

**MAJ :** j'ai dis qu'ce sont des marchés c'est des marchés qui sont qui sont tirés par la demande donc/ les entreprises en occident euh=

**MEH :** =oui d'accord&

&les entreprises ici doivent elles .h :<.....>

**MAJ :** NON/ les entreprises occidentales en occident cherchent à satisfaire cette demande(.) c'est une des niches qu'elles ne veulent pas rater et donc elles placent des produits en fonction des sensibilités:: locales chez eux ::\ de tiers mondiste ou de vert mais/ bon:: c'est enco ::re des entreprises occidentales le la problématique ça n'est pas de leur demander de nous chercher des produits un peu : sophistiqués/ mais// de au contraire dire (.) ces niches là autant les utiliser (.) nous/ à partir d'ici [pour les placer

**MEH :** [c'est ça l'truc équitable// au fait quand// tu fais=

**MAJ :** =oui oui&

**MEH :** &quand tu places ton produit tu l'exportes h oui ce n'est pas l'entreprise occidentale mais/ tu exportes\ dans tous les cas tu es un importateur (.) tu as une contre partie

**MAJ :** h: non non aujourd'hui tu exportes des produits bruts à des entreprises qui elles::=

**MEH :** =non non le commerce équitable c'est de prendre des produits fabriqués dans des entreprises locales et payer et payer : ces produits là à leur vraie valeur quelque pa ::rt

**MAJ :** oui mais l'initiative elle est=

**MEH :** =si c'est fabriqué par l'entre::prise occidentale c'est pas la peine

**MAJ :** c'est pas l'problè ::me ce sont\ les entreprises occidentales qui sont à l'initiative de ça/

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**HAR :** exact / c'est des distributeurs occidentaux souvent ce qui arrive c'est que c'est des distributeurs occidentaux qui vont :: sourcer ces produits et c'est pas comme ça que ça devrait s'faire=

**MEH :** =[Mmm ::]

**HAR :** on devrait à partir d'ici profiter de l'occasion de marchés en émergence comme ça/ pour le prendre d'assaut// par ici vers là bas/

Un autre type de tiraillement dans l'interaction va avoir lieu entre l'intervenant/enseignant HAR et le participant MEH autour des intermédiaires et le principe d'équité.

**MEH :** on va mettre un intermédiaire entre les deux (.)

**HAR :** [oui]

**MEH :** quand on parle d'équitable c'est ce que j'ai dit si on parle :::

**HAR :** un intermédiaire [qui :::

**MEH :** [oui :: je n'sais pas si on reste dans l'équité//

**HAR :** un intermédiairei ::re qui va travailler dans le sens de son code équitable

**MEH :** pour pou ::voir fai ::re ça/ il faudrait ici (0.7) on va prendre un exemple concret (.) on va créer une entreprise qui va se charger de prendre ces produits équitables\ de les ramasser\ d'ach'ter en local et de les exporter et ::: elle va être l'INITIATRICE en cherchant des ::: des partenai ::res à l'étranger (.) en disant (.) voilà/ j'ai des produits là :: et là on casse la chaîne d'équité

**?** : [oui oui\

**MEH :** puisqu'en fait\ on pa ::sse par un intermédiaire qui va spéculer sur ces produits (.) les exporter

**?** : c'est ça

**HAR :** sauf que moi ce que j'peux vous prouver ::: c'est que euh hein ça peut être vrai dans certains cas h: Mais/ de temps en temps y a des intermédiaires qui choisissent personnellement des intermédiaires qui choisissent personnellement de s'intégrer dans la chaîne des valeurs du commerce équitable

**MEH :** c'est possible//

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**HAR :** c'est possible j'en connais des millions <.....> on peut toujours tenter de voir le méchant ::: dans tout :::/ Mais (.) y a vraiment une niche qui s'dév'loppe au niveau de ce type de distribution/

Dans ces exemples apparaissent certaines attitudes dans l'opération de dire les choses, des attitudes par rapport au contenu. Nous remarquons que les interlocuteurs se positionnent et manifestent leurs émotions. Le module en question porte sur *l'éthique*, c'est un thème qui suscite des modes de gestion de l'émotion. Ce dernier point pourrait faire l'objet d'un autre travail de recherche.

En nous inspirant de Lionel Bellinger nous pouvons expliquer l'exemple suivant en utilisant son « carré des ressources persuasives », que voici :

<p style="text-align: center;"><b>BIEN DIRE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ET DIRE JUSTE</b></p> <p style="text-align: center;">preuves, argumentation et raisonnement</p>	<p style="text-align: center;"><b>MECANISMES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>D'INFLUENCE</b></p> <p style="text-align: center;">habileté, séduction, ruse, manipulation</p>
<p style="text-align: center;"><b>FAIT DE LANGAGE ET</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INTERACTIONS</b></p> <p style="text-align: center;">les mots, les gestes, les échanges, les rites</p>	<p style="text-align: center;"><b>ASCENDANT</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PERSONNEL</b></p> <p style="text-align: center;">crédibilité, notoriété, relation, conviction, consistance</p>

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

*Exemple :*

**HAR :** j'pourrais même vous dire que c'est qui s'est passé au Québec en Amérique du Nord/ c'est/ qu'chez nous y a quatre grandes coopératives qui fonctionnent exactement sur ce modèle là des coopératives qui ont été développées à partir de ce qu'il existe de bon chez nous les caisses populaires/ qui sont (inaud.) comme des caisses populaires d'ici mais qui sont encore de vraies caisses populaires

**MEH :** ici ils sont devenus des banquiers

**HAR :** oui oui enfin/

((hausse les épaules))

**BOU :** c'est une nouvelle arnaque du siècle ça/

((rires dans la salle))

**BOU :** non/ mais/ honnêtement honnêtement

**HAR :** non/ pas honnêtement là-dessus// je ne suis absolument pas d'accord avec ça/ je suis même en contradiction complète avec vous & c'est même malhonnête de penser ça

**BOUI :** d'abord le commerce équitable est né à partir d'une action des verts=

**HAR :** pourquoi ils sont mauvais les verts↑

**BOUI :** NON non loin d'là// y a un mouvement associatif pour sauver la planète

on est bien d'accord↑ sauver la planète veut dire moins de pollution plus de transparence dans les produits chimiques *eksetera eksetera* puis une niche est née justement à côté qui s'est mise dans ce qu'ils appellent ((montre du doigt l'image projetée sur le tableau)) pour moi c'est du business sans plus(.)

Cet extrait illustre bien un aspect important relatif à l'argumentation dont les marques sont : la réfutation des arguments de l'autre manifestée par la négation, l'expression d'opinion et la justification.

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

L'interaction poursuit sa dynamique, chacun des locuteurs tente d'argumenter pour persuader. En effet, le thème soulève certaines sensibilités mais grâce à leur expérience et leur professionnalisme les locuteurs évitent toute sorte de conflit.

Les deux participants MAJ et MEH s'emparent tous deux de la discussion sur le marché des produits et la manière de les vendre, chacun essaie de convaincre l'autre mais difficilement. Les autres participants s'en mêlent et une incompréhension s'installe jusqu'à ce que l'intervenant HAR lève un peu le ton avec enthousiasme alors que le participant MEH voit les choses autrement.

*Exemple :*

((tout le monde parle))

**HAR :** un instant (.) BOUI vient de mentionner vient de mentionner il a mentionné quelque chose d'extrêmement intéressant/ il dzit il y a encore des barrières à lever ben ::: c'est ce qu'on est entrain de fai ::re depuis ce matin pf :::

(( hausse les épaules))

((rires dans la salle))

**BOU :** ce qu'on est entrain de dire(.) on a oublié une chose/ c'est-à-dire quand j'dis que ce marché est n'est pas quelque pa ::rt différent des autres c'est que quand un marché est dét'nu par un lobby ça y'est il perd sa crédibilité// d'un marché équitable

**S :** absolument/ absolument/

**BO :** un marché équitable c'qu'il veut dire

**ME :** c'est que quand j'prends mon produit d' chez

**MAJ :** qu'il soit en Afghanistan ou ::: ailleurs=

**SA :** =du Pakistan

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**BOUI :** je le met en France je vais ::: pas ::/ su renchainer sur le prix de transport et ::: je prends que ce qu'il Y A à prendre (.) je l'dépose au consommateur en ayant la certitude que l'éthique *eksetera* a été respectée le bio *ila a çirih etc* tout ce qui s'en suit/ sauf que mai'tnant on se retrouve à travers le monde bon c'est des génies oui il se sont trouvé une niche ils se sont implantés d'ssus oui oui il se sont mis :: des p'tites lois à grande publicité à grandes pompes

**MEH :** moi je ne dis pas ::: que c'est *hein* moi j'ai pas ::: d'idées comploti ::ste/ tru ::c j'm'en fou (.) honnêtement (.) je dis c'est un truc qui peut aider :: peut être quelques dizaine mais/ c'que j'aime pas c'est que ce genre de commerce :: euh quand on voit les reporta ::ges c' qu'on lit à peu près dans la presse dans les trucs c'est un ::: commerce présenté comme aidant les pays émergents à/ j'parle d'un truc euh j'dis pas que c'est mauvais qu'c'est je le juge même pas// ça m' dérange pas *hein* qu'y est des gens qui achètent une paire de baskets à cinq euros plus chère ::re pour di ::re j'ai aider tel ou tel c'est bien/

**HAR :** puis c'est cher c'est bien en plus

**MEH :** et puis ça aide 2 ou 3 artisans dans le pays mais/ ça n'aide pas vraiment à dév'lopper le tissu économique du pays ça n'ai ::de pas c'est tout ::/

La persuasion n'est ni simple ni uniforme, elle peut en effet prendre plusieurs formes, il y a par exemple la persuasion qui sert à *faire croire*, à *faire accepter* et celle qui a pour but de *faire faire*. Dans notre cas, nous pouvons dire qu'il s'agit de *faire avec* l'autre c'est-à-dire inciter à agir ensemble, c'est en ce sens un acte de responsabilité commune et d'engagement de l'un vis-à-vis de l'autre.

Nous empruntons à Lionel Bellinger<sup>27</sup> « les quatre manières de réduire l'écart quand on entreprend de persuader »

---

<sup>27</sup> BELLINGER.L, *La Force de Persuasion, du bon usage des moyens d'influencer et de convaincre*, ed. ESF, 1997

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Renforcer	Inciter	Entraîner
Modifier	Rapprocher	Provoquer

Donc, lorsqu'il s'agit de chercher à renforcer un accord ou d'inciter à agir ou à réfléchir le résultat de la persuasion serait d'entraîner. Quand il s'agit de modifier ou de rapprocher la force de persuasion devra provoquer. Dans certains extraits nous retrouvons plutôt le premier cas de figure c'est-à-dire entraîner. Il est d'ailleurs le plus fréquent s'agissant des interactions en classe.

*Exemple :*

**HAR :** qu'est ce que vous conservez de ça↑ vous// qui êtes surtout de grands

gestionnai//res (.) brillants administrateu ::rs/ (.) mais/ des gens de finance en fait ::/ et c'est différent un peu dans une approche comme ça ::/ moi j'ai vu des groupes où ça a mal tourné dans certains grou ::pes c'est très positifs// d'aut' oui mais là les valeurs de l'éthique j'm'en fou ::: [wi pa là dans ::: j'ai :: l'argent puis c'est l'profit à la fin d' l'année alors/ voilà c'que j'aimerais savoir de chacun de vous à 3 (.) 2 (.) 3 minu ::tes on peut élaborer chacun quelles ont été vos impressions de (moi) d' la méthode j'm'en fou// des sujets qu'on a traité

(( à MEH))

puis ::: celui qui m'a ::: fait rire toute la semaine je commencerai par vous

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**MEH :** j'ai beaucoup appris (.) puis c'est vrai qu'en plus c'est intéressant c'est essentiellement le travail individuel qu'on a eu/ (.) jusqu'où il est important d'avoir un code d'éthique dans la règlementation en place c'est qu'on a entendu tout 'long de la semaine et euh :: pour le conseil d'administration aussi pour la première partie qui n'était pas :: y avait pas un lien direct entre les deux *eksetera* c'était important/ qu'ça allait au-delà d'un fonctionnement administratif pur on a des experts externes ou (la grande famille) voilà grosso modo ça été bénéfique même si on a beaucoup rigoler

((rires))

Afin de mieux illustrer nous proposons un autre extrait,

*Exemple :*

**MAH :** moi aussi :: j' trouve que c'est très intéressant

**HAR :** il revient

**RAT :** finalement hein ::

((rires))

**MAH :** j'trouve très intéressant donc le fait que de développer des principes d'éthique et tout :: chez nous c'est pas encore très :: développer dans notre pays et tout :: mais/ c'est un pas en avance/ j'pense que on doit y penser (.) on doit :: ça commence à germer un p'tit peu mais euh i faut qu'on avance dans cette optique là et de toute façon

( (BOUI entre et s'approche de HAR, il lui présente 2 copies))

comme j'l'ai toujours dis vis à vis

((HAR à BOUI )) 2 copies

**HAR :** pardon pardon

**MAH :** avec la mondialisation on est obligé d'y penser (.) puis y a aussi le commerce international.

### III.1. Les tours de paroles :

Les participants se partagent ou pas la parole selon les situations, il s'agit alors d'une forme de contrat modifiable au cours des échanges. Donc, la parole circule suivant les discours interactifs qui, dans notre cas, prend la forme d'une structure d'échange ; immédiat dans le cas d'une autogestion des tours de parole : chacun peut prendre la parole, chacun a droit à la position d'initiateur d'échange ; et non immédiat avec animateur où l'échange repasse toujours par une instance intermédiaire ; ou sans animateur, les prises de paroles réactives sont produites à la fin d'un premier discours<sup>28</sup>.

L'une des plus importantes propriétés linguistiques de l'énonciation est la force illocutoire. Ici la question définit un moment de transition ou sollicite un enchaînement tel que l'on voit dans cet exemple :

**OUB** m'sieur j'voulais savoir/ est ce qu'il y a/ bon :: est ce qu'il y a↑ une tendance internationale dans les pays occidentaux vers l'ouvertu ::re ou la promotion des banques islamiques↑

**BRA** effectivement/ effectivement/ notamment en Angleterre :: ils sont entrain de penser de façon très sérieux ::se pour l'augmentation de ces banques islamiques POURQUOI↑ il faut toujours poser le pourquoi de la chose/ pac'qu'il y a une forte communauté islamique qui vit en Angleterre et en France

Dans plusieurs exemples tel que celui-ci le locuteur ponctue la fin de son intervention par des expressions méta discursives comme *j'ai fini, c'est tout ce que j'avais à dire, c'est ça, absolument, etc.* Aussi il termine par son intervention par des morphèmes tels que *bon, voilà, etc* qui indiquent qu'il cesse de parler

---

<sup>28</sup> Traverso V., grille d'analyse des discours interactifs oraux , in Beacco J.-C., Bouquet S., Porquier R., 2004, Niveau B2 pour le français, Textes et Références, Paris : Didier, 119-149, p.9

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

*Exemple :*

**MEH :** puisqu'en fait\ on pa ::sse par un intermédiaire qui va spéculer sur ces produits (.) les exporter

**?:** c'est ça

Ou encore,

**BOU :** ce qu'on est entrain de dire(.) on a oublié une chose/ c'est-à-dire quand j'dis que ce marché est n'est pas quelque pa ::rt différent des autres c'est que quand un marché est dét'nu par un lobby ça y'est il perd sa crédibilité// d'un marché équitable

**SIH:** absolument/ absolument/

Dans la conversation le locuteur énonce *voilà ce que j'avais à dire* et poursuit par un *mais*. Donc, une formulation métadiscursive ne suffit pas au changement de locuteur. De nombreux changements de tour s'accomplissent sans heurt et cependant sans formulation métadiscursive énoncée.

Dans cet exemple, la question est prononcée à intonation montante, il y a une pause de la voix (après le *veux ::*, et le dernier mot met en présence un allongement vocalique. si le locuteur désire conserver la parole au lieu de la céder, il met en place des stratégies telles que : le remplissage de la pause par exemple par un *euh*, une répétition, un allongement vocalique, une aspiration audible, etc., l'enchaînement immédiat par un marqueur tel que *mais*, *pourtant*, etc.

Dans l'exemple le *euh* permet au locuteur de garder la parole. L'enchaînement immédiat par un *mais* qui permet à l'interlocuteur de garder la parole.

*Exemple :*

**ILM :** hmm :::

**LAM :** eh la dame=

**?:** = la dame\

**LAM :** oui la dame la dame oui

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**ILM :** e :h haqa e :h au fait oui  
y a une dame effectivement juste/ juste/  
c'est ça (.) c'est bon  
bon voilà enfin une demi-heure de de ::: hein euh  
donc euh nous allons commencer un nouveau cours  
nouveau module qui porte sur la segmentation prudentielle en général

Le locuteur peut donc se servir d'un certain nombre de stratégies pour conserver la parole. L'interlocuteur, de son côté, peut recourir à certaines stratégies *ok, d'accord, )* pour indiquer au locuteur qu'il peut/doit terminer son tour de parole.

En revanche les émissions régulatrices du type *hm ou mmm* dans l'exemple sont souvent utilisées par l'interlocuteur pour indiquer au locuteur qu'il attend la suite. Si ce dernier prend la parole trop tard (pause) c'est parce qu'il a mal perçu le signal de tour ou parce qu'il n'a pas le désir ou les moyens de produire l'enchaînement requis.

S'il prend la parole trop tôt (chevauchement, interruption) c'est parce qu'il a cru percevoir une fin de tour, qui en fait n'était pas programmée par le locuteur (silence anormalement long) ou parce qu'il interrompt délibérément le locuteur.

C'est ainsi que C. Kerbrat orecchioni (1990 p176) distingue différents types d'interruption, ordonnées de la moins offensante à la plus offensante :

*« Il y a des interruptions à fonction positive d'entraide, par exemple si le locuteur est victime d'une panne lexicale. Aussi, des interruptions simplement coopératives, l'interruption marque une participation active ou une implication intense et des interruptions qui ne sont ni coopératives, ni légitimées par le comportement du locuteur ».*

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Dans l'exemple qui suit, il y a chevauchement si l'interlocuteur s'empare de la parole alors que le locuteur continue à parler

**BO :** un marché équitable c'qu'il veut dire

**MEH :** c'est que quand j'prends mon produit d' chez

**MAJ :** qu'il soit en Afghanistan ou ::: ailleurs=

**SA :** =du Pakistan

**BOUI :** je le met en France je vais ::: pas ::/ su renchainer sur le prix de transport et ::: je prends que ce qu'il Y A à prendre (.) je l'dépose au consommateur en ayant la certitude que l'éthique *eksetera* a été respectée le bio *ila a xirih etc* tout ce qui s'en suit/ sauf que mai'tnant on se retrouve à travers le monde bon c'est des génies oui il se sont trouvé une niche ils se sont implantés d'ssus oui oui il se sont mis :: des p'tites lois à grande publicité à grandes pompes

Cependant, très souvent, le chevauchement se produit au contraire juste avant la fin du tour prévu. C'est simplement que l'interlocuteur se permet d'anticiper sur la place transitionnelle, du fait du caractère généralement fort peu informatif des derniers mots du tour.

*Exemple :*

**MAJ :** h: non non aujourd'hui tu exportes des produits bruts à des entreprises qui elles:::=

**MEH :** =non non le commerce équitable c'est de prendre des produits fabriqués dans des entreprises locales et payer et payer : ces produits là à leur vraie valeur quelque pa ::rt

**MAJ :** oui mais l'initiative elle est=

**MEH :** =si c'est fabriqué par l'entre::prise occidentale c'est pas la peine

**MAJ :** c'est pas l'problè ::me ce sont\ les entreprises occidentales qui sont à l'initiative de ça/

**HAR :** exact / c'est des distributeurs occidentaux souvent ce qui arrive c'est que c'est des distributeurs occidentaux qui vont :: sourcer ces produits et c'est pas comme ça que ça devrait s'faire=

**MEH :** =[Mmm ::]

Les morphèmes connotant la clôture ('bon', 'voilà', etc) peuvent ne pas impliquer nécessairement la fin du tour. Les changements de tour sont négociés par les membres

de telle sorte que lorsque l'un a fini, l'autre prend le relais<sup>29</sup> (Formule métadiscursive « bien » « à toi » etc.)

### **III.2. La paire adjacente :**

Après avoir étudié le système des tours de parole, nous allons maintenant étudier la notion de la paire adjacente. En effet, l'organisation du discours repose sur des paires dites adjacentes.

Corrélativement, cette organisation est dite préférentielle. Les conversationnistes définissent la paire adjacente comme une séquence de deux énoncés qui sont :

-Adjacents,

-Produits par des locuteurs différents,

-Ordonnés,

-Typés, en ce sens, que le premier membre requiert un deuxième membre particulier.

*Exemple :*

**MUS :** c'est une donnée intégrée ou bien :::↑

**CHE :** *en sam* ↑ *oui*↑

**MUS :** c'est une donnée intégrée\

**CHE :** c'est une donnée intégrée *E:h* c'est une donnée intégrée mais ce critère

d'ancienneté ne fait pas l'unanimité évidemment *E:h* eh bien oui ça veut dire que

c'est toujours les les ::: moins anciens qui sont pénalisés et ::: les jeunes euh sentent

que c'est injuste les moins anciens sentent que c'est injuste voilà/ donc/ ils veulent

remettre en cause l'ordre établi en quelque sorte

---

<sup>29</sup> voir C.Kerbrat-Orecchioni, *les interactions verbales*, tome I, éd. Armand Colin, 1990

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

**TAG :** remettre en cause leur(s) tradition (s)

**CHE :** tradition v'là :: donc c'est bon cette tradition elle est même franchement

contestée p'vous dire le degré si vous voulez de contestation est important alors voilà

pour les gens qui vont jouer l'rôle voilà comment c'est les grandes lignes du rôle de 30 chaque

employé sont définies dans la fiche qui lui ai remise par l'animateur

Le locuteur MUS en accomplissant son acte d'initiateur, en posant la question, s'attend à une réaction de son interlocuteur CHE. L'acte de ce dernier, qui consiste à donner une réponse, sera également interprété par MUS comme une réplique à son acte. Il s'agit dans l'exemple d'une organisation préférentielle, puisque à la question posée il y a eu une réplique préférentielle qui est la réponse informative c'est à dire qu'il n'y a pas eu de refus, de non-réponse ou de mise en doute, bien au contraire il y a eu une coopération. Peu importe le contenu, il est donc question dans la paire adjacente qu'il puisse y avoir une réaction à une action première, que l'énoncé second soit le produit en référence au premier énoncé et que cela soit accepté par les interlocuteurs. Enfin, il est important de signaler qu'il y a une cohérence et une coordination entre le second et le premier énoncé.

### **III.3. La relation interpersonnelle :**

Nous voulons analyser de plus près les composantes les plus importantes de cette séquence de transaction qui peuvent créer des variations culturelles :

- la question/ la requête
- la négociation
- les modules conversationnels

### III.3.1. La requête/ La question

#### III.3.1.1. Les problèmes de définition de la requête

On peut citer quelques exemples de verbes désignant les actes faisant partie de cette classe d'actes illocutoires, tels que «ordonner», «commander», «demander», «solliciter», «réclamer», «inviter», «supplier», «permettre», «conseiller», «prier», «insister», «suggérer», etc. Autrement dit, les directifs ont pour but illocutoire de mettre l'interlocuteur dans l'obligation de réaliser une action future. Le contenu propositionnel est une action future de l'interlocuteur.

Vanderveken (1988) signale à cet effet que «faire une requête [...] c'est demander à quelqu'un de faire quelque chose d'une façon relativement formelle.»<sup>30</sup>

*Exemple :*

**CHE :** donc je vais vous remettre à chacun de vous le scénario que vous allez jouer  
le rôle que vous aller jouer hein le rôle que vous allez jouer je vais vous remettre la ::  
hein :: hein (.) feuille vous allez donc euh remplir votre rôle et vous allez le jouer  
hein (.) cependant (.) chacun doit se préparer à la réunion en prévoyant tous les  
arguments qui lui permettront de prendre son congé à la date prévue (.) donc (.) le  
papier que je vais vous remettre il y aura une date prévue et il y aura des raisons pour  
lesquelles vous demandez absolument à partir en congé cette date donc vous devez  
vous battre // par euh d'arguments hein hein de :: chépa :: la dimension affective  
(petits rires)

**CHE :** enfin y a un tas' dimensions qui peuvent intervenir pour euh faire en sorte  
que ça soit [bloquée

---

<sup>30</sup> Vanderveken, 1988 p.182

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**SAB :** [maintenue

**CHE :** votre votre date donc de congé qu' vous soyez maintenue dans votre date de congé qui est prévue ensuite, le travail de groupe a eu lieu suivi de remarques des candidats observateurs, mais vu sa longue durée nous n'allons pas citer d'extrait mais donner la conclusion de l'intervenant qui est tout de même significative et exprime ce dont nous cherchons à démontrer. donc moralité utiliser les outils simples d'utilisation\ finalement utilisez-les pour résoudre des problèmes qui peuvent vous hein:::paraître complexes au départ mais\ il suffit d'utiliser des outils simples d'utilisation pour hein régler ce type de problèmes qui paraissent au départ difficile à résoudre donc (.) dans vot' rôle de manager mettez d'abord votre cerveau en avant mettez votre cerveau en avant d'accord/ c'est la fin(.

Dans son discours l'enseignant CHE signale les choses importantes à faire pour la réalisation de la tâche. Il met l'accent sur la manière dont il faut s'y prendre, dirige et veille à son bon déroulement. L'enseignant a ici une fonction d'encouragement s'accommodant à la personnalité de ses étudiants afin qu'ils parviennent à réussir leur jeu de rôle.

### **III.3.1.2. Le critère de l'objet de la requête/la question :**

Nous distinguons d'abord avec Kerbrat-Orecchioni, la requête et la question :

*«L'ordre et la question sont deux membres de la même famille, celle des directives, par lesquels nous essayons de faire faire quelque chose à autrui, que ces choses soient de*

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

*nature verbale ou non verbale. Dans cette perspective la question apparaît plutôt comme un cas particulier de l'ordre»<sup>31</sup>*

Celle-ci considère qu'il convient d'opposer la *demande d'un dire* (question) et la *demande d'un faire* (qu'elle appellera *requête*, l'ordre n'étant pour elle qu'un type particulier de requête), la question et la requête faisant partie d'une même catégorie englobante, celle des *demandes*.

Dans notre corpus nous avons noté que le questionnement mène à une argumentation qui à son tour mène vers une réponse.

Question → Argumentations → Réponses<sup>32</sup>

Si dans leur théorie de l'argumentation, Anscombe et Ducrot<sup>33</sup> ont défendu la thèse d'une orientation argumentative des phrases interrogatives, C. Plantin suggère de tenir compte du rôle que joue le questionnement dans les discours à portée argumentative. Nous nous y sommes intéressée de plus près car notre corpus offre une palette de questions –réponses. Nos interlocuteurs usent ainsi de l'argumentation dans leur discours.

*Exemple :*

**HAR :** qu'est ce que vous conservez de ça↑ vous// qui êtes surtout de grands

gestionnai//res (.) brillants administrateu ::rs/ (.) mais/ des gens de finance en fait ::/ et c'est différent un peu dans une approche comme ça ::/ moi j'ai vu des groupes où ça a mal tourné dans certains grou ::pes c'est très positifs// d'aut' oui mais là les valeurs de l'éthique j'm'en fou ::: *[wi pa* là dans :: j'ai :: l'argent puis c'est l'profit à la fin d' l'année alors/ voilà c'que j'aimerais savoir de chacun de vous à 3 (.) 2 (.) 3 minu ::tes on peut élaborer chacun quelles ont été vos impressions de (moi) d' la méthode j'm'en fou// des sujets qu'on a traité

---

<sup>31</sup> Kerbrat-Orecchioni C., 2001 p. 83

<sup>32</sup> C. PLANTIN in La Question sous la direction de C. Kerbrat-Orecchioni, Presses Universitaires de Lyon, 1991

<sup>33</sup> Voir Anscombe et Ducrot 1981

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

(( à MEH))

puis ::: celui qui m'a ::: fait rire toute la semaine je commencerai par vous

**MEH :** j'ai beaucoup appris (.) puis c'est vrai qu'en plus c'est intéressant c'est essentiellement le travail individuel qu'on a eu/ (.) jusqu'où il est important d'avoir un code d'éthique dans la réglementation en place c'est qu'on a entendu tout 'long de la semaine et euh :: pour le conseil d'administration aussi pour la première partie qui n'était pas ::: y avait pas un lien direct entre les deux *eksetera* c'était important/ qu'ça allait au-delà d'un fonctionnement administratif pur on a des experts externes ou (la grande famille) voilà grosso modo ça été bénéfique même si on a beaucoup rigoler

((rires))

La question est souvent initiée par : *ah oui, , donc, puis, et puis, mais, hein, s'il vous plait, bon +pause* en étant suivie de,

- marqueurs d'argument (car, parce que, puisque, comme, en effet, d'ailleurs, même, au moins, certes, etc)
- Marqueurs de contre argument (bien que, même si, pourtant, néanmoins, cependant, quand même, mais...)
- Marqueurs consécutifs qui subordonnent l'intervention précédente à une fonction d'argument d'une nouvelle intervention directrice (donc, , aussi, alors...)
- Marqueurs réévaluatifs qui introduisent l'intervention directrice et qui présentent celle-ci comme une réévaluation (finalement, de toute façon...)
- Marqueurs de structuration de la conversation mais euh, alors, voilà,<sup>34</sup>

Catherine Kerbrat-Orecchioni fait remarquer que souvent les descriptions des marqueurs aboutissent à la conclusion que ces connecteurs\marqueurs ont des valeurs multiples : pour les conclusifs (finalement, en fin, de compte), la valeur clôturante se mêle à la valeur argumentative ; pour les morphèmes tels que *oui, d'accord, bon*, la valeur régulatrice est difficilement séparable de la valeur évaluative. En tout état de cause, on ne peut attribuer à ces marqueurs une fonction particulière dans la

---

<sup>34</sup> cf. Auchlin 1981

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

structuration de la conversation, qu'en tenant compte à la fois de leur nature lexicale, de leur accompagnement prosodique (selon Coulthard 1977 :101-102).

Par ailleurs, nous pouvons souligner que les variantes vocaliques sont maintenues. Ainsi, dans la prononciation du canadien nous distinguons le [a] antérieur et le [A] postérieur, De plus, il garde nettement la distinction entre le [e] fermé et le [E] ouvert. Il y a lieu également d'évoquer les voyelles [i], [y] et [u] dont la prononciation est plus ouverte en syllabe accentuée : [I], [Y] et [U]. Une dernière remarque sur le système vocalique concernant la diphtongaison des voyelles longues : *père* [pEj{}], *cinq* [sEjk] et *fort* [fçw{}].

Lorsque nous abordons les variantes consonantiques, un des phénomènes qui frappe le plus l'oreille est certainement l'affrication des consonnes [d] et [t] quand elles sont suivies par les voyelles [i] et [y] ou les semi-voyelles correspondantes [j] et [Á]. Le canadien prononce ainsi *dire* [dz ir] et *partir* [partsir]<sup>35</sup>. Par ailleurs, la prononciation du /r/ connaît plusieurs variantes<sup>36</sup>

*Exemple :*

**HAR :** j'pourrais même vous dz ::ire que c'qui s'est passé au Québec :: en Amérique dzu no ::rd/ c'est/ qu'chez nous y a quatre grandes coopératsi::ves qui fonctionnent exactement sur ce modèle là des coopératsi :::ves qui ont été dév'loppées :: à pa ::rtsir de c' qu'il existe de bon chez nous ::: les cai ::sses populai :::res/ qui sont (inaud.) comme des caisses populai :::res d'ici ::\ mais qui sont encore de vraies caisses populaires

Dans les modules, les participants parlent des problèmes socio-politiques<sup>37</sup>, ces thèmes demandent un certain degré de connaissance entre les interactants pour les développer. Nous constatons que les thèmes sur le commerce, les transactions internationales, etc sont très récurrents. Ces thèmes sont développés à partir de ce qui est en train de se passer.

---

<sup>35</sup> cf. Ostiguy et Tousignant, 1993 pp. 129-130

<sup>36</sup> cf. Ostiguy et Tousignant, 1993 pp. 157-167

<sup>37</sup> Voir Doury, 2001

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

Observons l'exemple suivant:

**ILM :** alors à c'moment là il a ses propres structures ses propres agents c'est de centai :::nes d'agents *euh* qu'il a *euh* que qui font le travail d'inspection donc le travail de contrôle de contrôle et de supervision donc là c'est déjà quelqu'chose donc indépendamment de c'que fait la banque centrale ça c'est vrai que là y a quand même une différence mais chez nous y a une autre organisation du y a des::: par le monde l'isolation qu'on a enfin on est pas les seuls à avoir une telle organisation mais enfin le problème se pose effectivement à ce niveau là (.) donc *eh/* ici donc vous avez le groupe des marchés le marché monétaire et financier donc y a le marché monétaire interbancaire *hein*↑, le marché d'échange *hein*↑ le marché des valeurs *euh* le trésor la bourse *eksetera* donc vous avez le marché obligataire tout ça c'est un ensemble de marchés

**SOF :** et le ministre des finances↑

**ILM :** bon/ le ministre des finances lui lui ben il exerce directement sur le trésor la cosob et le conseil national des assurances c'est c'est sous son chapeau mais c'est pas direct (.) maintenant l'autorité est décentralisée pour les différents secteurs pour la la donc le trésor il a il a son marché et la cosob elle c'est elle qui règlemente [et

**MOH :** [le système

**ILM :** [Ah NON/

**BRA :** [le système financier

**ILM :** ah non/ ah non non// là y a un problème là justement=

**MOH :** y a un problème sur sur l'état actuel des choses↑ *wela* *ʔ*, y a un problème su ::::r

**ILM :** le le ministre des finances n'a pas d'autorité sur le système bancaire(.) le système bancaire donne sur dans le cadre de la loi sur la monnaie et donc sur dans de cadre de la banque centrale (inaud) sous régie de la banque centrale

**MOH :** le ministre des finances c'est le seul actionnaire

**ILM :** attends a'tends 'tends mais y a (inaud) conjoncturel dans l'système mais c'est pas pour autant que bon(.) évidemment la situation du ministère des finances est (inaud.) etc il a aussi l'histoire du passé qu'il (inaud) fait ceci ou cela mais légalement légalement dans la loi 90 légalement y a pas d'relation dans la réalité je sais qu'il y a toujours des un pouvoir mais ça' un pouvoir réel si on veut *euh euh* qui fait que *hein* souvenons nous j'sais pas si vous étiez à des situations où vous pouviez voir ça par exemple les années quatre vingt dix quatre vingt quinze quatre vingt seize

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**MOH :** (inaud) dans le cadre du ministère des finances avec le gouverneur d'Alger de la banque [d'Algérie

**ILM :** [oui]

**MOH :** c'est les années quatre vingt dix (inaud) entre la séparation du [pouvoir entre=

**ILM :** [=oui qu'est ce qu'il y a

**MOH :** [c'est-à-dire *ma ʕ endouch* ما عندوش un contact c'est-à-dire un pouvoir direct sur le gouverneur

**ILM :** non absolument

**MOH :** mais actuellement actuellement parlant/pardon si le ministre des finances est le seul actionnaire il a le comme il est président du conseil de l'assemblée générale les assemblées générales des différentes banques secteur bancaire et conseil et compagnies d'assurance il a le droit de regard sur tous les actes (inaud.) en tant qu'actionnaire

**ILM :** certainement

Il est clair que l'intervenant est chargé d'enseigner, alors qu'il a aussi le statut d'expert, il lui arrive souvent de le montrer. Il transmet un témoignage, une expérience vécue un savoir professionnel plus qu'un savoir pédagogique.

*Un autre exemple :*

**HAR :** est ce que j'ai déjà *dzi* à *dze gens* en tsonisie entre au ::tre j'ai dit à des :: tsonisiens le jou ::r où vous nous trouvez une entreprise qui fait dans les pei'ntsu ::res des pei'ntsu ::::res des murs dans les pei'ntsu ::res utilisant essentiellemā des produits natsure ::lles comme dans l'tsā (.) des tein'tsu ::res à partsir de l'o ::cre ou *ʃepa* quoi même en occi en tout cas en euro::pe aux états unis ::/ au canada::/ y a un marché pour ça extra ::'ordzinai ::re même si c'est un produit qui se vendrait beaucoup:: plus *cher/ pa* :: c'que *forsemā* complètement en produits nature ::ls y a un marché extraordinaire/ j'l'ai déjà *dzi* \quelq'un\ qui arriverait/ avec des pei'ntsu ::res traditionne ::lles y a un potentiel pour ça (...) ces pei'ntsu ::res très ::: spécia ::les ça vient pas dz'chez nous (.) c'est souvent des produits complètement importés

**MAJ :** en fait (.) la démarche à à saisir c'est plutôt l'inverse/ au lieu d'attendre que les les entreprises Occidentales hein pénètrent des marchés euh=

CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS

**HAR :** =oui

**MAJ :** équitables sophistiqués=

**HAR :** =c'est ça

**MAJ :** faudrait pt' être saisir cette occasion=

**HAR :** =oui vraiment

**MAJ :** à partir du tiers monde=

**HAR :** =ah pssss

**MAJ :** pour pouvoir placer des produits équitables↑

**HAR :** [oui]

**MAJ :** au lieu d'attendre que ça soit les entreprises occidentales qui viennent nous faire du commerce de produits

**HAR :** absolument/

**MAJ :** et puis y a :: un bon exemple mais °bon :::° on peut ::: peut être euh s' rendre compte évidemment qu'il y a des entreprises étrangères qui y sont pour beaucoup c'est par exemple l'arganier l'huile d'argan&

**HAR :** &oui huile d'argan&

**MAJ :** &au Maroc=

**HAR :** =oui c'est ça/

Ces exemples démontrent l'idée que « Être engagé dans une interaction signifie que l'on y maintient une certaine attention intellectuelle et affective »<sup>38</sup>

Là aussi l'enseignant en tant qu'expert possède une compétence professionnelle, et sa démarche est orientée, il prend une position d'observateur et évalue les énonciateurs en utilisant des critères d'appréciation.

---

<sup>38</sup> Véronique Traverso, *l'analyse des conversations*, éditions Nathan, Paris, 1999, p 16

*CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DE CORPUS*

*Exemple :*

**HAC :** DONC on a vu un aperçu général puis m'sieur AIS a exposé sur les différentes catégories de banques on a vu la banque commercia ::le on a :: vu la banque universelle :: on a vu donc la banque islamique on a vu la banque leasing la banque euh=

**OUB :** =d'investissement

**BRA :** (( à HAC)) est ce qu'on peut rajouter le cas des offshores m'sieur HAC↑

**HAC :** bien sûr/ ça :: il y a des paradis fiscaux et c'est très importants vu les volumes des transactions

**OUB :** m'sieur j'voulais savoir/ est ce qu'il y a/ bon :: est ce qu'il y a↑ une tendance internationale dans les pays occidentaux vers l'ouvertu ::re ou la promotion des banques islamiques↑

**BRA :** effectivement/ effectivement/ notamment en Angleterre :: ils sont entrain de penser de façon très sérieux ::se pour l'augmentation de ces banques islamiques POURQUOI↑ il faut toujours poser le pourquoi de la cho :se/ pac'qu'il y a une forte communauté islamique qui vit en Angleterre et en France

**OUB :** c'est uniquement pour *euh euh* la clientèle↑

**BRA :** c'est norma ::l mada ::me c'est l'profit :: c'est le profit madame

**OUB :** j'pensais que par ce que la métho ::de était plus intéressante\

**HAC :** non/ c'est la clientèle/

**OMA :** c'est l' gisement financier

**BRA :** y a un facteur motivant/ c'est la forte communauté musulmane/ vous avez une clientèle de 2-3 millions ils jouent ::: c'est important c'est important\

Dans ce dernier exemple, alors que l'enseignant HAC est interpellé à la fin de l'exposé pour une éventuelle appréciation et ouvrir le débat, nous constatons que les étudiants s'impliquent d'emblée dans le sujet de conversation. Il y a une suite d'échanges interactifs qui lors des interventions subissent des modifications dû à l'inconscient collectif fait de représentations socio- culturelles et stéréotypées

essentiellement lorsque l'étudiante aborde la question du fonctionnement des banques islamiques.

### **Conclusion partielle :**

Pour le chercheur, il n'est pas toujours facile de reconstituer la structuration des interactions car l'analyse doit se baser sur différents traits sémiotiquement hétérogènes : marqueurs prosodiques, marqueurs syntaxiques, marqueurs lexicaux, etc.

Les difficultés deviennent plus importantes quand on veut dégager des schémas généraux d'organisation des interactions: les facteurs de variation (situationnels, culturels, individuels) sont en effet nombreux.

Par ailleurs, les exemples authentiques examinés confirment les observations faites par ceux qui se sont penchés sur l'analyse conversationnelle dans le domaine du système des tours de parole, des paires adjacentes. Du point de vue des tours de parole, les interlocuteurs dans le corpus inscrivent en général la place transitionnelle dans l'énoncé à l'aide des signaux de fin de tour décrits par les conversationnistes, signaux de nature verbale aussi bien que signaux de nature phonétique, et surtout prosodique. Les exemples authentiques examinés montrent également que des transgressions sont possibles, et que celles-ci sont du même type que celles décrites par les conversationnistes.

## **CONCLUSION GÉNÉRALE**

#### CONCLUSION GÉNÉRALE

La richesse du corpus a impliqué un inassouvissement qui est le résultat de notre incapacité à pouvoir mettre en évidence et à étudier les divers points d'analyse et de ne pas pouvoir explorer toutes les pistes de recherches qu'offre ce type d'étude.

Afin de pouvoir mener une analyse plus ou moins exhaustive et dans l'unique souci de parvenir à maîtriser le sujet, nous avons volontairement laissé de côté le travail sur les langues, l'analyse du non verbal et du para verbal dont la présence est très visible et à la fois très riche dans le corpus. Ils serviront de matière à réflexion pour de futurs travaux. Alors, nous nous sommes intéressées dans ce travail uniquement aux interactions verbales.

L'enregistrement de données authentiques nous a permis, d'une part, de préserver les traits caractéristiques propres à l'interaction et, d'autre part, de se rapprocher au mieux du contexte réel dans lequel ils se sont produits.

La description a permis de mettre en parallèle la manifestation des interactions avec le contexte et le site dans lequel les interactions ont eu lieu. Le rituel communicatif en classe est fortement déterminé par le statut des locuteurs et la finalité des échanges.

En définitive, la description de ce type d'interactions étudié rend compte des réalités du terrain pédagogique ainsi que du discours de transmission des savoirs.

Pour répondre aux questions de notre problématique par rapport au déroulement des interactions, leurs rapports, leur organisation, etc., nous commençons par les caractéristiques interactionnelles qui se sont dégagées du corpus.

#### CONCLUSION GÉNÉRALE

Les interactions en classe sont caractérisées par l'existence de rituels et de variation de la situation d'enseignement/formation mais également d'invariants propres à la didactique.

Les interactions en classe se déroulent de manière organisée, elles s'entretiennent grâce à l'intervention des participants et aux échanges qu'ils maintiennent entre eux. Nous avons apprécié le travail en classe car cette dernière est un terrain pédagogique qui semble être un lieu d'observation idéal où se manifestent des attitudes de collaboration-coopération, de rivalité, d'imposition d'autorité... une multitude de comportements favorable à l'étude des interactions verbales.

Les échanges entre les participants sont riches par l'emploi de termes spécialisés relatif à leur domaine. Cela s'explique par la nature de leur origine professionnelle et l'objectif même de leur formation. D'autre part, des termes d'adresse et de politesse apparaissent traduisant la manifestation d'un respect mutuel.

Sur le plan linguistique, nous citons l'exemple de deux catégories dominantes de marqueurs: les marqueurs de reformulation paraphrastique (c'est-à-dire, autrement dit, en d'autres termes) et ceux marquant les reformulations non-paraphrastiques (en tout cas, de toute façon, enfin).

Ce qui a également retenu notre attention est l'effet que peut produire un énoncé. En effet, comme l'avait avancé Austin, l'énoncé est une force illocutoire, donc, il peut produire des effets positifs ou négatifs.

### CONCLUSION GÉNÉRALE

A partir des stratégies de prise de parole aux échanges langagiers (échange vertical, échange horizontal), la construction de l'interaction pédagogique semble être une perpétuelle lutte au pouvoir verbal. Le désir de communiquer est omniprésent, il incite même celui qui prend la parole à la conserver et ainsi réaliser une série de chevauchements dans le discours.

Il apparaît donc que les interactions peuvent engendrer des inhibitions, des blocages comme, paradoxalement, des reprises de confiance et de motivation. Des interactions comme des opposants ou des adjuvants aux apprentissages, qui ne sont pas figées et évoluent constamment : un dynamisme des rapports humains ou, tout simplement, des interactions vivantes.

Si les interactions renvoient au rôle du cadre en formation, elles renvoient aussi au rôle même de l'enseignant ou du formateur : plus que transmetteur de savoirs, il est accompagnateur des apprentissages. Car au travers des interactions s'établit un apprentissage actif.

Les interactions questionnent alors le triangle pédagogique classique "maître - élève - savoir" en le modifiant, pour le centrer sur :

- . Un cadre en formation acteur dans sa formation que l'enseignant accompagne, adaptant sa pédagogie, ajustant ses objectifs ;
- . Un cadre en formation aussi acteur dans la construction de sa personne. Au delà de la formation en elle même, ce sont des processus de construction du gestionnaire ou du porteur de projets qui entrent en jeu dans les interactions.

Acquérir et améliorer les habiletés en matière de communication, de travail d'équipe et d'exercice de leadership sont les conséquences attendues par la formation de ces cadres.

#### CONCLUSION GÉNÉRALE

Il nous semble que ce travail peut être considéré comme un premier pas vers la compréhension du déroulement des interactions verbales en classe dans une situation de formation de cadres en exercice. Nous avons pu également, prendre connaissance des spécificités de la communication langagière et les dimensions de la production discursive et particulièrement de la *conversation didactique*.

De nombreuses pistes de recherches restent ouvertes par exemple l'usage de la langue maternelle, du français ou de l'anglais dans les interactions verbales ou encore se pencher sur l'étude des interactions professionnelles. Cette dernière, finira probablement par être une continuité à notre étude autant du point de vue de l'organisation globale et de la structuration de l'interaction que celui de la dimension relationnelle entre enseignant et étudiant ou entre formateur et formés.

## **BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE**

## Bibliographie

1. ANDRÉ-LAROCHEBOUVY D., 1984 : *La conversation quotidienne*, Paris, Hatier-Crédif.
2. ASSELAH-RAHAL S., *Plurilinguisme et migration*, Paris, Edition Harmattan, 2004.
3. ASTON G. (éd.), 1988 : *Negotiation Service*, Bologne, Clueb.
4. AUCHLIN A., 1980 : « Mais heu, pis bon, ben alors voilà, quoi ! Marqueurs de structurations de la convesation et complétude », *Cahiers de linguistique française* 2, 141-159
5. AUSTIN J.L., 1970 : *Quand dire, c'est faire*, Paris, Seuil.
6. BAKHTINE M., 1977, *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Edition de Minuit.
7. BANGE P.(éd.), 1987 : *La dame de Caluire*, Berne : Peter Lang
8. BANGE p., 1983 : « Point de vue sur l'analyse conversationnelle », *DRALV* 29, 1-28
9. BANGE P., 1992 : *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier/Didier
10. BARTHÉLÉMY M., BONU B., MONDADA L., RELIEU M., 1999 : « Enquêtes en ethnométhodologie et en analyse conversationnelle. Du texte à la vidéo », *Langage et société* 89 : 5-8.
11. BÉAL C., 1994 : *Bonnes intentions, mauvaises impressions : normes culturelles et lois de la politesse dans les interactions verbales entre Français et Australiens*, Thèse de Doctorat, Université. Lumière - Lyon 2.
12. BÉAL C., 2000 : « Les Interactions verbales interculturelles : quel corpus ? quelle méthodologie ? » in Traverso (éd.), 13-33
13. BÉAL C., 2002 : « Air rage sparked by 'say please': Sources et formes du malentendu interculturel à partir d'exemples authentiques en anglais entre locuteurs natifs et non-natifs » in, Kerbrat-Orecchioni et Traverso (éds.),

- publication du symposium « Variation culturelles dans les comportements communicatifs », VIIème Colloque International de l'ARIC, Genève.  
<http://www.unifr.ch.ipg/ARIC> .
14. BENVENISTE, E., 1974, *Problème de linguistique générale 2*, Tel, Galimard, Paris.
  15. BLANCHET P., 1995 : *La pragmatique d'Austin à Goffman*, Paris, Collection Bertrand Lacoste.
  16. BLANCHET P., 2000 : *La linguistique de terrain, Méthode et théorie*, Edition Presse Universitaire de Rennes.
  17. BLUM-KULKA S., 1987: « Indirectness and politeness in requests : same or different? », in *Journal of Pragmatics 2*, (Vol11).
  18. BLUM-KULKA S., HOUSE J., 1989: “Cross-Cultural and Situational Variation in Requesting Behavior”, in Blum-Kulka S., House J., Kasper G. (éds.).
  19. BODEN D., ZIMMERMAN D. H., 1991 : *Talk and Social Structure*, in Boden D., Zimmerman D. H. (éd.), Polity Press.
  20. BOURDIEU P., 1982 : *Ce que parler veut dire. L'économie de l'échange linguistiques* Paris, Faillard.
  21. BROWN P.& LEVINSON S., 1987 : *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, CUP.
  22. BROWN R., GUILMAN A., 1960 : « The pronouns of Power and Solidarity », in Sebeok (éd.), *Style in Language*, MIT Press, 253-276.
  23. BRUXELLES S. & TRAVERSO V., 2001 : « Ben : apport de la description d'un “petit mot” du discours à l'étude des polylogues », *Marges linguistiques 2*, <http://www.marges-linguistiques.com>
  24. CALVET L-J, VARELA L., 1999 : « De l'analogie au digital. À propos de sociologie du langage et/ou sociolinguistique et/ou linguistique », *Langage et société* 89 : 123-137
  25. CICOUREL A., 1995 : « Cognition sociale et niveaux d'expertise » in CNRS éditions, *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, coll. Recherche et Entreprise, 19-39

26. CLYNE M., 1994 : *Inter-cultural communication at work. Cultural values in discourse*. Cambridge, University Press
27. COSNIER J., KERBRAT-ORECCHIONI C. (éds), 1987 : *Décrire la conversation*, Lyon, PUL.
28. COULMAS F., (éd.) 1981 : *Conversational Routine : exploration in standardized communication situation and prepatterned speech*, La Haye/Paris/NewYork : Mouton.
29. COULTHARD M., 1977: *An introduction to discourse Analysis, London, Longman*
30. DIMACHKI L., HMED N., 2002b : « La comparaison interculturelle exemple du remerciement dans les interactions de commerce en France, au Liban et en Tunisie » in Béal C., Traverso V. (éds), Actes du Colloque « Interculturel et intraculturalité », *Marges linguistiques*. <http://www.margeslinguistiques.fr> .
31. DOURY M., 2001 : « Une discussion dans un commerce d'habités », in Cicourel F., Doury M., *Interactions professionnelles : usages et transmission, Les carnets du Cediscor*, n°7, Presses de la Sorbonne Nouvelle, 135-155.
32. Dumas i. & hmed n., 2003, « Collecte, stockage et interprétation des données authentiques : aperçu des problématiques », *Les cahiers du CRPPC* 12, 299-309
33. FISHMAN J.A., 1971 : « Sociolinguistique. Langues et cultures » in M. De Greve & F. Van Passel (dir.), Paris Nathan.
34. GARFINKEL H., 1990 : *Studies in ethnomethodologie*, Cambridge (GB) : Polity Press.
35. GOFFMAN E., 1969 : *The presentation of self in everyday life*, England, Penguin Books.
36. GOFFMAN E., 1973 : *La Mise en scène de la vie quotidienne*, t. 2, Paris, Minuit.
37. GOFFMAN E., 1974 : *Les rites d'interactions*, Paris, Minuit.
38. GOFFMAN E., 1987 : *Façon de parler*, Paris : Les Éditions de Minuit.
39. GROSJEAN M., 1991 : « La question dans les prestations de service », in Kerbrat-Orecchioni C. (éd.), 247-262

40. GUMPERZ J., 1982 : *Language and Social Identity*, Cambridge University Press.
41. GUMPERZ J., 1987 : *Discourse Strategies*, Cambridge University Press.
42. GUMPERZ J., 1989 : « Cadrer et comprendre. Une politique de la conversation », in Joseph I. & al (éds).
43. GUMPERZ J., 1989a : *Engager la conversation*, Paris : Les Éditions de Minuit.
44. GUMPERZ J., 1989b : *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*, Paris : L'Harmattan /La Réunion : Université de la Réunion.
45. GUMPERZ J. & HYMES D. H., (éds.), 1964 : *The ethnography of communication*, publication spéciale de l'*American Anthropologist* 66 (6).
46. GUMPERZ J. & HYMES D. H., 1972 : *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, New York : Holt, Rinehart et Winston.
47. HMED N., 2000 : « Interaction dans les commerces en France et en Tunisie », in Traverso V. (éd.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL 135-149.
48. HMED N., 1998 : *Les interactions commerciales : étude comparative interculturelle* Mémoire de DEA en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
49. HMED N., 2003 : *Analyse comparative des interactions. Le cas de trois commerces : Français, Tunisien et Franco-maghrebin*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
50. KERBRAT-ORECCHIONI C., 1984 : « Les négociation conversationnelles », *Verbrum* VII/2-3, p.223-243.
51. KERBRAT-ORECCHIONI C., 1987 : « La description des échanges en analyse conversationnelle : l'exemple du compliment », *DRLAV* 36-37, p.1-53.
52. KERBRAT-ORECCHIONI C., 1989 *Théorie des faces et analyse conversationnelle.*  
Façon de parler d'Erving Goffman. Paris : Minuit.

53. KERBRAT-ORECCHIONI C.,1990 : *Les interactions verbales*, T.1, Paris : Armand Colin.
54. KERBRAT-ORECCHIONI C.,1992 : *Les interactions verbales*, T.2, Paris : Armand Colin.
55. KERBRAT-ORECCHIONI C.,1994 : *Les interactions verbales*, T.3, Paris : Armand Colin.
56. KERBRAT-ORECCHIONI C.,1996 : *La conversation*, Seuil, coll. Mémo.
57. KERBRAT-ORECCHIONI C.,1997 : « Le traitement des actes de langage en analyse des conversations : l'exemple du remerciement » in, E. Weigand (éd.), *Dialogue Analysis : Units, relations and strategies beyond the sentence*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen.
58. KERBRAT-ORECCHIONI C.,1998 : « La notion d'interaction en linguistique : origines, apports, bilan » *Langue Française* 117, 51-67.
59. KERBRAT-ORECCHIONI C.,2000a : « Les actes de langage dans une perspective interculturelle : problèmes théoriques et descriptifs », in Traverso V. (éd.), *Perspective interculturelles sur l'interaction* , Lyon : PUL, 75-92.
60. KERBRAT-ORECCHIONI C.,2000b : « Est-il bon, est-il méchant : quelle représentation de l'homme en société dans les théorie contemporaines de la théorie linguistique ? » in, M. Wauthion & A. C. Simon, *Politesse et idéologie. Rencontre de la pragmatique et de rhétorique conersationelles*, Louvain, Peeters, 21-36.
61. KERBRAT-ORECCHIONI C.,2001a : « J'voudrais un p'tit bifteack' : la politesse à la française en site commercial », in F. Cicurel & M. Doury, *Interactions preofessionnelles : usages et transmission, Les carnets du Cediscor* 7, Presse de la Sorbonne Nouvelle, 105-118.
62. KERBRAT-ORECCHIONI C.,2001b : *Les actes de langages dans le discours. Théorie et fonctionnement*, ParisNathan Université, coll. Fac.
63. 2002 : « Présentation », in *Actes du VIII congrès de l'Association pour la Recherche InterCulturelle (ARIC)*,  
<http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Textes/Symposium%20Kerbrat.pdf>

64. KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd.), 1991 : *La question*, Lyon : PUL.
65. KERBRAT-ORECCHIONI C., PLANTIN C. (éds), 1995 : *Le trilogie*, Lyon : PUL.
66. KERBRAT-ORECCHIONI C., TRAVERSO V. (éds), 2002 : publication du Symposium « Variations culturelles dans les comportements communicatifs », in *Actes du VIII congrès de l'Association pour la Recherche InterCulturelle (ARIC)*, <http://www.unige.ch/fapse/SSE/groups/aric/Actes.htm#T>
67. LABOV W., 1972 : “ The Study of Language in its Social Context ”, in Pride J. B., Holmes J. (éds), *Sociolinguistics*, London : Penguin Books, 180-203.
68. LABOV W., 1978 : *Le parler ordinaire. La langue des ghettos noirs des États-Unis*, Paris : Minuit.
69. MAINGUENEAU D., 1996 : *Les termes clés de l'analyse du discours*, Paris : seuil
70. OSTIGUY L., & TOUSIGNANT C., 1993 : *Le français québécois : normes et usages*, Guérin universitaire.
71. ROULET E., 1991 : « Vers une approche modulaire de l'analyse du discours », *Cahier de linguistique française* 12, 53-81.
72. ROULET E., 1999 : *La description et l'organisation du discours. Du dialogue au texte*, Paris : Didier.
73. ROULET E. & Al., 1985 : *L'articulation du discours en français contemporain*, Berne : Peter lang.
74. SACKS H., 1973 : « Tout le monde doit mentir », *Communications* 20
75. SACKS H., SCHEGLOFF E. & JEFFERSON G., 1974 : « A simplest systematics for the organization of turn talking for conversation », *Language* 50, 696-735
76. SALINS G.D., 1988 : *Une approche ethnographique de la communication : rencontre en milieu parisien*, Paris : LAL, Hatier Crédif
77. SALINS G.D., 1999 : « Une contribution à l'ethnographie de la communication de type interculturel : Relation entre des Français et des Américains à Paris », in Abdallah-Preteceille M., *Diagonales de la communication interculturelle*, Paris : Anthropos

78. SEARLE J. R., 1972 : *Les actes de langage. Essai de philosophie du langage*. Paris : Hermann
79. SHEGLOFF E. & SACKS H., 1973 : « Opening up closings », *Semiotica* VIII/4, 289-327.
80. TING-TOOMEY, S., KOZENNY, F., (éds.), 1989 : *Language, Communication and Culture : current directions*, Newbury park, Londres, New Delhi : Sage Publications.
81. TRAVERSO V. (éd.), 2000a : *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon : PUL.
82. TRAVERSO V. 2000b : « Autour de la mise en œuvre d'une comparaison interculturelle. L'exemple des comportements confirmatifs dans des émissions radiophoniques françaises et syriennes », in, Traverso V. (éds.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*, Lyon, PUL : 35-53.
83. TRAVERSO V. 2000c : La politesse et les usages dans les interactions : quelques aspects interculturels », *Langues Modernes*, Paris, Nathan : 8-19.
84. TRAVERSO V., 1996 : *La conversation familière*, Lyon, PUL.
85. TRAVERSO V. 1999 : *L'analyse des conversations*, Paris : nathan, coll. 128
86. TRAVERSO V., 1997 : « Des échanges à la poste : dialogues, trilogues, polylogue(s) ?. La contextualisation de l'oral », *Cahiers de praxématique* 28, 57-77.
87. TRAVERSO V., 2001b : « Quelques aspects de la négociation dans une boutique Damascène », in Cicurel F., Doury M., *Les carnets du Cediscor*, n°7, Presses de la Sorbonne Nouvelle, 135-155.
88. TRINH T. D., 2002 : *Étude comparative du fonctionnement des interactions dans les petits commerces en France et au Vietnam*, Thèse de doctorat en sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
89. VANDERVEKEN D., 1988 : *Les actes de discours*, Bruxelles, Mardaga, coll. « Philosophie et langage »
90. VENTOLA E., 1987 : *The Structure of Social Interaction*, Londres : Printer.
91. VION R., 1992 : *La communication verbale*, Paris : Hachette.

## ANNEXES

**PROGRAMME DES ETUDES****Post-Graduation Spécialisée (PGS)****En contrôle interne bancaire**

<b>PREMIER SEMESTRE</b>	<b>V.H.</b>	<b>DEUXIEME SEMESTRE</b>	<b>V.H.</b>
Management Workshop, méthodologie et travail en équipe	21 H	Système d'information, outil d'organisation et de gestion	30 H
La spécificité de l'entreprise Banque	15 H	Techniques d'analyse et d'évaluation des risques bancaires	45 H
La réglementation et la supervision de l'activité bancaire	15 H	Le contrôle Interne, méthodologie et conduite de missions	45 H
L'organisation et la gestion de la Banque	15 H	Audit Interne en tant que composante du contrôle interne	45 H
La comptabilité bancaire selon le SCF	45 H	La gouvernance de la banque et le comité d'Audit	15 H
L'analyse des états financiers des entreprises selon le SCF	27 H		

Les techniques de financement bancaire	27 H	<p><b>PROJET DE FIN D'ETUDES:</b></p> <p>Organisation et conduite d'une mission de contrôle Interne en milieu bancaire</p>
L'analyse financière de l'entreprise banque selon le SCF	30 H	
La lutte contre le blanchiment d'argent et la corruption	15 H	
Anglais bancaire	30 H	

Projet de fin d'études (projet professionnel).

**PROGRAMME**  
**MBA pour cadres en exercice**

**Description des activités pédagogiques**

**BLOC 1 : 240 heures : gérer l'entreprise (16 crédits ou 240 heures)**

<b>ALG 7XX</b>	<b>Management et organisation</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de se familiariser avec les principes du management, ainsi qu'avec les fonctions de l'entreprise.	
<b>Contenu</b>	Notions fondamentales de la science du management. Les fonctions des dirigeantes et des dirigeants: la planification, l'organisation, la direction et le contrôle. Les fonctions principales de l'entreprise: le marketing, la production, la gestion des ressources humaines, la finance.	

<b>ALG 7XX</b>	<b>Travail en équipe et mobilisation</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectifs</b>	Se familiariser avec les valeurs et pratiques de travail en équipe propres au programme et prendre conscience des contraintes et possibilités qui y sont associées; Se familiariser avec les notions de pouvoir, d'influence, de leadership et d'autorité. Fournir les techniques et outils nécessaires au manager pour l'encadrement et la motivation de leur équipe.	
<b>Contenu</b>	Besoins personnels et vie de groupe. Distinction entre travaux individuels et de groupe. Processus de groupe, dynamique et production. Entente de groupe et prise de décision. Simulation de jeux de pouvoir, dynamique et facteur d'influence, déterminant du leadership.	

<b>ALG7XXX</b>	<b>Comprendre les états financiers</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Comprendre la signification des états financiers.	
<b>Contenu</b>	Structure et postes des états financiers. Principales conventions comptables et effet sur les états financiers. Liquidités. Interprétation des états financiers.	

<b>ALG 7XX</b>	<b>Décisions financières relatives à la gestion</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectifs</b>	Être capable de gérer efficacement la situation financière de l'entreprise et de prendre les moyens d'action pour améliorer celle-ci.	
<b>Contenu</b>	Survol des différents ratios financiers, afin de cerner les forces et faiblesses de l'entreprise au niveau de sa rentabilité, de sa liquidité et de sa structure du capital. Gestion du fonds de roulement. États financiers prévisionnels.	

<b>ALG 7XX</b>	<b>Gestion de l'information et des télé technologies</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectifs</b>	Acquérir les connaissances et les capacités individuelles permettant au cadre de s'acquitter de son travail à l'intérieur de l'environnement technologique, de l'information et plus particulièrement celui des systèmes d'information	
<b>Contenu</b>	Connaissance de base de l'informatique et de ses potentiels. Le rôle des systèmes d'information dans les différents niveaux de gestion. Le rôle essentiel des cadres supérieurs dans la gestion des moyens et efforts technologiques	
<b>ALG 7XX</b>	<b>Décision marketing</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Être capable de donner une image des activités des responsables de marketing, de la nature des décisions qu'ils prennent et des comportements de succès ou d'échec en marketing; appréhender le concept de marketing et ses implications pour la firme et les individus.	
<b>Contenu</b>	Marketing et fonction marketing. Moyens d'action commerciale, stratégie et organisation. Définition, compréhension et segmentation du marché. Formulation des problèmes commerciaux en termes décisionnels et objectifs de marketing. Gérer les produits, la distribution, l'action publi-promotionnelle et les relations avec la clientèle. Évaluer la performance marketing	

<b>ALG 7XX</b>	<b>Aide à la prise de décision</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Se familiariser avec des outils d'analyse de situations complexes; apprendre l'usage approprié des outils comme moyen de description et d'aide à la décision.	
<b>Contenu</b>		

<b>ALG 7XX</b>	<b>Gestion des opérations</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	S'initier aux outils de planification et contrôle de la production de biens et services.	
<b>Contenu</b>	Choix d'une compétence distinctive et ses implications sur la gestion des opérations. Typologie des systèmes de production. Analyse du comportement de la demande et élaboration du plan directeur de production. Techniques d'ordonnancement et d'allocation des ressources. Gestion des achats et des stocks. Gestion de la qualité et de la productivité. Choix de la localisation et d'aménagement.	

**BLOC 2 (435 heures) : Gérer le changement et l'avenir (29 crédits)**

<b>ALG 7XX</b>	<b>Direction générale</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectifs</b>	Identifier les incohérences majeures de la stratégie effective d'une entreprise et proposer des solutions; le cas échéant, identifier les opportunités et menaces que recèle l'avenir pour une entreprise donnée et tracer le devis stratégique conséquent.	
<b>Contenu</b>	Stratégie d'entreprise, potentiel de croissance et rentabilité recelés par les secteurs d'activités d'entreprise, ressources, organisation et valeurs de management. À noter que le cours se donnera en deux parties	

<b>ALG XXX</b>	<b>Gestion de projet</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Comprendre et appliquer avec les concepts, les modèles et les outils de gestion reliés à la gestion par projet.	
<b>Contenu</b>	En quatre grandes parties : étude des projets comme phénomène organisationnel. Évaluation et prise de décision. Techniques de planification et contrôle de projet quant aux variables de temps, coûts et qualité.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Le changement</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Saisir la dynamique du changement en milieu organisationnel; maîtriser les méthodes et les outils nécessaires à la conception, à la préparation et à l'exécution d'interventions de changement dans l'entreprise.	
<b>Contenu</b>	Le changement dans l'entreprise, le processus du changement, les méthodes, l'expérience et les aspects organisationnels du changement. Aspects méthodologiques du changement et liens avec les autres dimensions de la gestion des affaires.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Gouvernance et Éthique</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Comprendre la gouvernance et son impact sur la performance des organisations. Comprendre les aspects théoriques et pratiques de la gouvernance afin d'appréhender les règles et principes relatifs à la gouvernance. Connaître les critères sur lesquels repose l'élaboration d'un bon système de gouvernance dans une organisation.	
<b>Contenu</b>	Introduction à la gouvernance et présentation de son évolution historique dans le contexte des entreprises privées. Pertinence et rôle de la gouvernance dans la gestion des organismes publics. Différentes approches théoriques en gouvernance. Différentes structures de gouvernance des organismes publics et leur rôle. Règles, normes et principes de gouvernance dans les organismes publics. Gestion des conflits d'intérêt dans les organismes publics.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Gestion stratégique des coûts</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Acquérir les connaissances et les habiletés pour produire de l'information pertinente sur les coûts et pour utiliser cette information dans le cadre de la formulation et de la mise en œuvre de la stratégie de l'organisation.	
<b>Contenu</b>	Coûts et prise de décision. Budget. Suivi budgétaire. Prix de transfert. Évaluation et suivi de la performance : indicateurs, tableau de bord.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Évaluation financière de projet</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Être capable d'évaluer des projets d'investissement en contexte de certitude et d'incertitude.	
<b>Contenu</b>	Définition des flux monétaires. Description des différents critères de choix des investissements dans un contexte de certitude et d'incertitude en tenant compte de l'impact fiscal.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Gestion de portefeuille et création de valeur</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Connaître et maîtriser les outils analytiques dans l'évaluation des titres à revenus fixes et des titres à revenus variables; appliquer ces techniques à la prise de décision dans un contexte de portefeuille	
<b>Contenu</b>	Intervenantes et intervenants et structure des marchés financiers. Analyse des principaux titres financiers. Valorisation des principaux titres négociés. Utilisation de chacun dans une gestion active de portefeuille. Mesure et contrôle des risques d'un portefeuille.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Gestion des ressources humaines</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Acquérir les notions de base de la gestion des ressources humaines et pouvoir les appliquer.	
<b>Contenu</b>	Introduction à la gestion des ressources humaines. Direction de ressources humaines. Organisation du travail. Planification des effectifs. Recrutement. Sélection. Évaluation du rendement. Formation. Rémunération. Relations du travail. Évaluation de la gestion des ressources humaines.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Projet en entreprise</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Appliquer les connaissances théoriques acquises à la solution de problèmes concrets et réels du monde des affaires.	
<b>Contenu</b>	Intervention dans le milieu constituant un apport à la formation théorique.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Gestion des risques</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Appliquer, opérationnaliser et intégrer les principes et les théories utiles à la gestion des risques.	
<b>Contenu</b>	Les procédures et les techniques de gestion des risques dans une entreprise. La nomenclature des risques. Une politique de gestion des risques. Le risque opérationnel. La gouvernance. Les mesures d'exposition aux risques. La simulation. Les stratégies de gestion des risques. Une couverture à l'aide de produits dérivés. Les méthodes alternatives de transfert du risque.	

<b>ALG XXX</b>	<b>Évaluation d'entreprise</b>	<b>2 crédits</b>
<b>Objectif</b>	Acquérir les notions de base dans le domaine de l'évaluation des actions d'entreprise petites et moyennes non cotées sur le marché boursier; comprendre la notion de viabilité de l'entreprise et opérationnaliser le concept.	
<b>Contenu</b>	Notion de juste valeur marchande. Principes sous-jacents à l'évaluation d'entreprises, méthodes d'évaluation basées sur le rendement, sur le marché ou sur les actifs. Notion d'achalandage. Participation majoritaire et minoritaire. Opérationnalisation du concept de viabilité de l'entreprise par les partenaires financiers de l'entreprise.	

## TABLE DES MATIÈRES

## Table des matières

Introduction générale.....	5
----------------------------	---

### CHAPITRE I : ORIENTATIONS THEORIQUES

Introduction partielle.....	10
I. Orientations théoriques .....	11
I.1. Le cadre théorique.....	10
I.2. Les outils théoriques.....	12
I.2.1. Les courants d'appartenance psychologique.....	13
I.2.2. Les courants d'appartenance socio-anthropologique .....	15
I.2.3. Les courants d'appartenance linguistique.....	21
II. L'interaction et la communication .....	23
II.1. Le schéma participationnel.....	23
II.1.1. Le critère thématique.....	23
II.2. Les règles conversationnelles/interactionnelles.....	24
II.2.1. La politesse et la dimension relationnelle.....	28
II.2.2. Les différents types d'interactions.....	30
II.2.3. L'énonciation .....	32
Conclusion partielle .....	36

### CHAPITRE II : OBJECTIFS METHODOLOGIQUES

Introduction partielle.....	37
I. Cadre méthodologique.....	37
I.1 Méthode empirico-inductive.....	38
I.2. Méthode hypothético-déductive.....	38

II. Le Corpus .....	39
II.1. Eléments constitutifs de l'interaction dans la situation .....	39
II.1.1. Le site .....	39
II.1.2. Le temps.....	39
II.1.3. Les participants .....	40
II.1.4. Le nombre.....	40
III. Méthodologie du travail sur les interactions.....	41
III.1. Questions de recherche.....	42
III.1.1. Problèmes méthodologiques et pratiques.....	42
III.1.1.1. Choix d'une méthodologie et réalisation du corpus.....	42
III.1.1.2. Nature de l'enregistrement .....	45
III.1.1.3. Nature de l'interaction.....	45
IV. La transcription adoptée.....	46
IV.1. L'objet de la transcription.....	46
IV.2. Quelques éléments de réflexions sur la transcription.....	50
IV.2. 1. L'opération de transcription .....	50
IV.2. 1.1. Transcription et description .....	50
IV.2. 1.2. La transcription des sons canadiens.....	50
IV.2.1.3. L'analyse.....	52
V. L'organisation des interactions .....	52
V.1. Cadrage externe .....	53
V.1.1. Les règles du jeu interactionnel .....	53
V.1.2. Les règles de partage de la parole.....	53

V.2. Mises au point .....	54
V.2.1. Similitudes et divergences .....	54
V.2.1.1. Les sites.....	54
V.2.1.2. Les participants.....	55
V.2.1.3 La rencontre de deux mondes .....	57
V.2.1.4. Le temps dans l'interaction.....	58
V.3. Rôles des participants et du cadre participatif .....	59
V.3.1. Questions relatives à l'identité et au nombre.....	59
V.3.2. La finalité des interactions.....	60
V.3.2.1. Les exigences de l'entreprise.....	61
V.3.2.2. Personnalisation des échanges.....	62
Conclusion partielle .....	63

### CHAPITRE III : DESCRIPTION ET ANALYSE DU CORPUS

Introduction partielle.....	64
I. Constat et contexte.....	65
I.1. Présentation de l'institut et des programmes.....	65
I.1.1. Méthode pédagogique et conditions d'admission à l'institut.....	65
I.1.2. Présentation des groupes et description de leur formation.....	66
I.1.3. Les caractéristiques des participants.....	68
I.1.4. La relation entre les participants .....	69
II. Objet d'analyse.....	70
II.1. Le Corpus .....	70
II.2. La structuration de l'interaction.....	75
II.2.1. L'interaction .....	78
II.2.2. La séquence .....	79

II.2.2.1. Les séquences encadrantes.....	80
II.2.2.1.1. La séquence d'ouverture.....	81
II.2.2.1.2. La séquence centrale.....	86
II.2.2.1.2.1. Le type d'interaction.....	87
II.2.2.1.2.2. La durée de l'interaction.....	87
II.2.3. L'échange et l'intervention .....	88
II.2.4. L'acte de langage.....	92
II.2.4.1. Les problèmes de définition.....	92
II.3. La présence ou l'absence de séquence de clôture.....	96
II.3.1. Les composantes de la séquence de clôture.....	96
II.3.1.1. Le pronom d'adresse.....	98
II.3.1.2. Les noms d'adresse .....	99
III. Le déroulement de l'interaction.....	104
III.1. Les tours de paroles.....	112
III.2. La paire adjacente .....	116
III.3. La relation interpersonnelle.....	117
III.3.1. La requête/ La question.....	118
III.3.1.1. Les problèmes de définition de la requête.....	118
III.3.1.2. Le critère de l'objet de la requête/la question.....	119
Conclusion partielle.....	127
Conclusion générale.....	128
Bibliographie et sitographie.....	132
Annexes .....	139

## Résumé

### L'intitulé :

Analyse des interactions verbales en classe entre deux promotions :  
PGS en contrôle interne bancaire et MBA en finance d'entreprise  
à l'Institut Algérien des Hautes Etudes Financières.

L'objet de ce travail de recherche réside dans l'étude des interactions verbales en classe entre professionnels du secteur bancaire et financier. L'étude se déroule précisément au sein de l'Institut Algérien des Hautes Études Financières à Alger. Deux promotions en formation celle de PGS (Post- Graduation Spécialisé) en contrôle interne et celle de MBA (Maîtrise en Administration des Affaires) ont constitué notre corpus. Nous avons adopté la méthode empirico-inductive pour la description et l'analyse des interactions verbales en classe pour pouvoir répondre à nos principales interrogations à savoir comment se déroulent et s'entretiennent ces interactions et comment se construisent-elles.

Notre travail se subdivise en trois chapitres. Le premier est consacré à ma mise en place du cadre théorique concernant les interactions verbales. Le deuxième chapitre parcourt les méthodes du champ linguistique. Le troisième chapitre, considéré comme le cœur du travail, est l'analyse proprement dite du corpus.

Nous avons cherché à comprendre à travers une analyse objective du corpus les différentes manifestations et déroulement des interactions verbales dans une classe de participants professionnels, d'où l'intérêt de cette étude. Les interactions entre les participants se caractérisent essentiellement par une organisation basée sur la gestion des attitudes tantôt de collaboration et de coopération tantôt par la rivalité et l'autorité.

## ملخص

### العنوان :

تحليل التفاعلات اللفظية في الصف بين دفعتين:  
ما بعد التدرج تخصص الرقابة الداخلية البنكية ، و ماستير في  
إدارة الأعمال بالمعهد الجزائري للدراسات المالية العليا.

الغرض من هذا البحث يكمن في دراسة التفاعلات اللفظية في  
الصف بين مهنيين في القطاع المصرفي والمالي. جرت الدراسة على  
وجه التحديد في المعهد الجزائري للدراسات المالية العليا في الجزائر  
العاصمة.

شكلت الدفعتان الجزء الأساسي لدينا ، من جهة دفعة ما بعد التدرج  
في الرقابة البنكية الداخلية ومن جهة أخرى دفعة ماستير في إدارة  
الأعمال. اعتمدنا على المنهج التجريبي الاستقرائي لوصف وتحليل  
التفاعلات اللفظية في الصف للإجابة على أهم أسئلتنا منها كيفية التداول  
بين هذه التفاعلات، وكيف يتم بناؤها.

وينقسم عملنا إلى ثلاثة فصول. قد خصص الفصل الأول لوضع  
الإطار النظري للتفاعل اللفظي. بينما يتطرق الفصل الثاني إلى أساليب  
المجال اللغوي. أما الفصل الثالث، و هو لب العمل، متصل بالتحليل الفعلي  
للجزء الأساسي.

من خلال التحليل الموضوعي سعينا لفهم مجموعة من المظاهر و  
السلوكيات المختلفة للتفاعلات اللفظية في الصف بين المشاركين المهنيين،  
ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة. وتتميز التفاعلات بين المشاركين في  
المقام الأول بالنظام القائم على إدارة المواقف حيث تتميز أحيانا بالتعاقد  
والتعاون و أحيانا أخرى بالتنافس والسلطة.

# وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجزائر -2-

معهد الآداب و اللغات

قسم اللغة الفرنسية

مدرسة الدكتوراه لقسم اللغة الفرنسية

## الموضوع:

تحليل التفاعلات اللفظية في الصف بين دفتين: ما بعد  
التدرج تخصص الرقابة البنكية الداخلية، وماستير في  
إدارة الأعمال بالمعهد الجزائري للدراسات المالية العليا.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اللسانيات

تحت إشراف البروفسور:

صافية عسلة- رجال

إعداد الطالبة

ميرة شكور- بكوش

أعضاء اللجنة:

. السيدة نبيلة بن حوحو

. السيدة نسيمه عماري- علوش