

## ANALYSE INTERACTIONNELLE DE SYSTÈME QUESTION/RÉPONSE DANS LA PRATIQUE D'INTERVIEW

Jacky SIMONIN

### Introduction

1 - La pratique de l'enquête qui consiste à poser des questions, semble, parmi l'ensemble des modes d'investigation du champ psychosocial, constituer une pratique sinon exclusive<sup>(1)</sup> du moins privilégiée. Cette question du statut sociologique des méthodes de recueil des données dans le champ psychosocial (et plus particulièrement de cette "machine à poser des questions pour obtenir des réponses" que constitue l'enquête, par questionnaire ou non), n'est pas dans sa globalité l'objet de ce papier, pas plus que n'est visée la recherche d'une théorie de l'interrogation, c'est-à-dire d'éléments permettant l'analyse des systèmes question/réponse (Q/R). Dans le cadre de ces notes brèves, nous ne nous attarderons que sur quelques faits empiriques.

Ceux-ci sont extraits d'un corpus provenant d'une enquête réalisée par C. Bachmann et moi-même, et au cours de laquelle 227 personnes ont été interrogées dans le cadre d'une station service d'un super-marché. Relevant de la sociolinguistique corrélationniste, cette enquête a été à l'origine de notre démarche théorique et méthodologique<sup>(2)</sup>. Un fait massif a en effet retenu notre attention: ayant comme objectif l'observation du comportement d'une variable sociolinguistique (il s'agissait d'examiner comment une population donnée prononçait /R/

---

(1) Les sciences sociales ont bien sûr recours à toute une gamme d'autres moyens allant de l'expérimentation la plus rigoureuse à l'observation la plus participante du questionnaire le plus fermé à l'interview la moins "directive".

(2) J. SIMONIN travaux en cours.

en finale des mots "litre" et "kilomètre"). Une variation de 23% avait été obtenue entre les deux interviewers, alors que, tant les conditions d'enquête (effectuée simultanément et au même endroit) que le statut des interviewers et la composition sociologique des populations interrogées par l'un et l'autre étaient identiques. Au delà d'une description mécaniste, nous avons cherché des outils d'interprétation susceptibles de rendre compte de cette différence significative obtenue entre les deux enquêteurs. Pour un certain nombre de raisons développées en un autre lieu<sup>(1)</sup>, nous avons été amené à rejeter tant le concept labovien de formalité<sup>(2)</sup> (qui a priori aurait pu être efficace: la variation pouvant s'interpréter comme une variation individuelle, l'un des interviewers ayant pu instaurer un rapport "moins formel" que l'autre) que le "structuro-fonctionnalisme" de D. Hymes<sup>(3)</sup>. Ce sont vers des courants sociologiques que nous nous sommes tournés: vers l'ethnométhodologie avec Harold Garfinkel<sup>(4)</sup> comme chef de file, vers les analystes de conversation avec Harvey Sacks et E. Schegloff et G. Jefferson: et enfin vers un courant interactionniste spécifique: celui que représente de manière magistrale, E. Goffman.

## 2 - Analyse linguistique et système Q/R.

### INTERVIEW B13<sup>(5)</sup>

- A<sub>1</sub> ~ Heu je voulais vous demander combien vous faites aux cents avec votre voiture  
B<sub>2</sub> ~ (1) onze litr à peu près  
A<sub>3</sub> ~ oui/heu quelle distance vous parcourez par semaine  
B<sub>4</sub> ~ (2) cent kilomètr en gros

---

(1) J. SIMONIN travaux en cours.

(2) Cf. Labov W. (1972) "Sociolinguistics Patterns"

(3) Cf. Dell Hymes (1974) "Foundations in sociolinguistics" qui constitue de l'avis de l'auteur, une synthèse de ses vues sur cette "approche ethnographique" de la communication.

(4) Cf. H. Garfinkel (1967) "Studies in Ethnomethodology".

(5) Le code de transcription utilisé (qui se rapproche de celui

- A<sub>5</sub> - oui et par an  
B<sub>6</sub> - douze mille/kilomètr  
A<sub>7</sub> - oui/heu est-ce que je peux vous demander votre: profession  
B<sub>8</sub> - ingénieur  
A<sub>9</sub> - oui est-ce que vous venez vous approvisionner régulièrement ici  
B<sub>10</sub> - non irrégulièrement  
A<sub>11</sub> - oui/vous habitez heu loin d'ici?  
B<sub>12</sub> - (2) à cinq kilomètr  
A<sub>13</sub> - d'accord merci monsieur.

l'analyse succincte de l'interview B<sub>13</sub> (reportée exhaustivement ci-dessus) permet d'effectuer les constatations suivantes:

- a - l'interview consiste en une demande d'information: la tâche de l'interviewer est de formuler cette demande par le moyen linguistique de la question-interrogation - la tâche de l'interviewé étant quant à elle de fournir cette information en répondant aux questions posées. Ainsi à la question: "Est-ce que vous venez vous approvisionner régulièrement ici?" l'interviewé B répond: "non irrégulièrement".

---

(5) suite de la note de la page précédente:

proposé par Sacks et Schegloff (1975) est le suivant:

- / indique une pause
- (x) indique une pause de x secondes
- ? indique une interrogation montante
- G.. indique un mot effectivement prononcé mais rendu ainsi anonyme
- ou.. indique l'allongement d'une syllabe dont la longueur est proportionnelle au nombre de doubles points.
- PARcourer: indique une syllabe, un mot ou une phrase fortement accentués.
- (manipulation) indique commentaire du transcripteur
- une cen|taine hein indique des interventions produites simultanément.  
|oui

Par ailleurs, les lettres A et B signifient respectivement l'interviewer et l'interviewé. B<sub>13</sub> correspond à l'indexation de l'interview à l'intérieur de l'ensemble du corpus. A<sub>1</sub>, B<sub>3</sub> ... etc. l'indexation du tour de parole pour une interview donnée. A<sub>1</sub> (B<sub>13</sub>) le tour A<sub>1</sub> dans l'interview B<sub>13</sub>.

- b - A et B semblent avoir accompli correctement leurs tâches: nous pouvons en effet retirer de la lecture de cette transcription les informations (explicitement recherchées par l'interviewer): l'interviewé B1 est un ingénieur qui habite à 5km du lieu de l'interview où il s'approvisionne de manière irrégulière. Sa consommation d'essence aux 100 kms est d'environ 11 litres. Il parcourt 100 kms par semaine et 12000 kms par an. Voilà qui satisfait les objectifs fixés par l'enquête de marché.
- c - Par ailleurs l'on s'aperçoit que l'ensemble de cette interview peut empiriquement se décomposer en micro-systèmes du type Question/Réponse: A pose des questions et B y répond. Dans B13 nous avons ainsi 6 unités Q/R ordonnées séquentiellement de 1 à 6. Chaque unité a pour fonction d'obtenir un élément des informations que l'interviewer se proposait de recueillir. La paraphrase de l'interview B 13 suivante permet d'illustrer ce fait:

Paraphrase de B 13 :

- 1) A1 → Q1 = consommation aux 100 kms?  
B2 → R1 = 11 litres à peu près
- 2) A3 → Q2 = distance parcourue par semaine?  
B4 → R2 = 100 kms en gros
- 3) A5 → Q3 = distance parcourue par an?  
B6 → R3 = 12000 kms
- 4) A7 → Q4 = votre profession?  
B8 → R4 = ingénieur
- 5) A9 → Q5 = approvisionnement régulier?  
B10 → R5 = irrégulier
- 6) A11 → Q6 = lieu d'habitation?  
B12 → R6 = à 5 kms

- d - ainsi l'unité Q/R peut, en fonction des 3 constatations empiriques faites ci-dessus, se délimiter (linguistiquement) à la fois sur les plans formel et sémantique: les 6 couples

Q/R dénombrés correspondent topicalement aux 6 éléments d'information recherchés par l'interviewer et fournis par l'interviewé. Les couples Q/R peuvent être définis en tant qu'unités topicales minimales. Par ailleurs, chaque énoncé produit par A (Q1, Q2, Q3, .... Q6) correspond linguistiquement à une phrase, ce qui coïncide avec l'unité linguistique de base. Quant aux énoncés produits par B (R1, R2...) ils peuvent dans le cadre même de la linguistique générativiste (tout au moins en certains de ses développements<sup>(1)</sup>) recevoir une description qui, si elle ne recueille pas tous les suffrages n'en constitue pas moins une tentative d'extension du modèle chomskyen.

En résumé, l'hypothèse que l'on peut faire est que, la réserve d'aménagement<sup>(2)</sup> du modèle générativiste, des faits

- 
- (1) Ainsi J. Milner (dans J. Milner 1973b) expose ou évoque des travaux portant sur les discours direct, indirect et indirect libre: notamment ceux de B. Partee: "The syntax and semantic quotation", de S.Y. Kuroda (1971): "Where epistemology, style and grammar meet: a case study from Japanese", ainsi que ceux de A. Banfield: "Narrative style and the grammar of direct and indirect style".
- (2) Ce n'est pas l'avis de J. Milner qui au contraire pense que tout aménagement du modèle générativiste serait incapable de traiter des phénomènes comme les couples Q/R. Elle présente deux types essentiels d'arguments: le premier est que par construction Chomsky pose le concept du point unique. Or J. Milner dans une démonstration que nous ne re prenons pas ici (cf. J. Milner 1973b), pose qu'il est nécessaire pour traiter des Q/R d'introduire deux points. Le rapport Q/R étant un rapport intersubjectif implique la réponse réelle de deux sujets irréductibles l'un à l'autre et donc la nécessité d'une représentation linguistique rendant compte de cette réalité. Le deuxième type d'arguments relève de la conception chomskyenne de la grammaticalité/agrammaticalité que J. Milner juge inadéquate à évaluer la "correction" des couples Q/R: elle lui préfère par exemple le terme d'agressivité. Si nous suivons J. Milner sur ces deux points, le problème reste que considérer la Q/R comme un rapport intersubjectif pose la question du statut (sociologique) de ces deux sujets. C'est bien évidemment toute la question des relations entre les niveaux psychanalytique et social qui est posée là. Certes nous nous accordons à considérer le langage en tant qu'hypothèse réaliste, nous opposant au réductionnisme formel de nombre de linguistiques mais encore faut-il s'entendre sur le niveau de réalité auquel on se place. Dans le débat portant sur les

tels que les couples Q/R (et éventuellement leur enchaînement) peuvent recevoir une définition linguistique satisfaisante.

### 3 - La "réduction" linguistique

En fait, si cette définition intralinguistique peut s'avérer adéquate, c'est au détriment d'une certaine abstraction (contrôlée ou non) que nous effectuons. Dans B 13, et selon la perspective linguistique suggérée ci-dessus, sont filtrés des phénomènes tels que: Q1 : "heu..."

Q2 : "oui, heu..."

Q3 : "oui..."

R2 : (2)..."

R6 : (2)..." etc...

Il est courant dans le cadre de la linguistique structuraliste classique de considérer de tels faits (et d'autres: certains phénomènes dits 'paralinguistiques'...) comme linguistiquement non pertinents, comme relevant de la performance. Ainsi nombre de techniques de transcription de productions orales regroupées sous le terme évocateur d'"épluchage du texte", ont pour objectif de les supprimer, afin de ne garder que des "phrases bien faites" c'est-à-dire faites selon le modèle de l'écrit (voir E. Goffman, 1975).

Or l'hypothèse que nous faisons, suivant en cela les analystes de conversation et E. Goffman, est que de tels faits ont une fonction linguistique capitale: celle de permettre aux individus qui se parlent...de parler. Nous allons ainsi et ce sera l'objet de la première partie, exposer un certain

---

#### (2) suite de la note de la page précédente:

rapports entre le "linguistique" et le reste (le psychologique? le sociologique?" J. Milner semble choisir à la fois la dichotomie intra-linguistique/extra-linguistique et le "psychologique" ainsi (J. Milner, 1973b, p. 27): "...sinon pour des raisons autres que linguistiques, liées par exemple à la spécificité du rapport de forces en jeu dans la situation concrète entre les deux interlocuteurs particuliers". C'est précisément cette analyse de rapports de force et cette situation concrète que nous posons comme nécessaire pour qui veut tenter d'interpréter tout discours.

nombre de faits (extraits de notre corpus de référence) et d'éléments d'analyse issus de travaux américains qui nous permettront d'étayer cette hypothèse.

## I - PARTIE

### I. 1 - La grammaire des conversations

#### 1.1 Les tours de parole en tant que construction séquentielle.

Pour Sacks et Schegloff, toute conversation se construit au fur et à mesure et comprend deux traits conversationnels fondamentaux qui la structurent:

- a) au moins et pas plus d'un locuteur parle à un moment donné de la conversation
- b) le changement de locuteur est récurrent. La réalisation de ces traits et notamment leur co-occurrence est rendue possible grâce à une "machinerie" dont la fonction essentielle est d'organiser séquentiellement les tours de parole: c'est la "turn taking machinery". Celle-ci se compose de deux ensembles de procédures: l'un visant à organiser la sélection du locuteur suivant, l'autre ayant pour fonction d'établir les possibilités de transition vers le locuteur suivant. Comme cette machinerie opère énoncé par énoncé, les possibilités de sélection (choix du locuteur et moyens transitionnels) ne peuvent s'effectuer qu'à l'intérieur de chaque énoncé. Cette pertinence quant à la transition d'un tour de parole vers un autre ("transition relevance") conditionne dans une certaine mesure la structure linguistique des énoncés: nous retrouvons là une thèse essentielle sous-jacente à ce courant sociologique, à savoir qu'on ne peut analyser le langage pour lui-même.

Dans B 13, il est évident que, de par la nature de la conversation duelle correspondant au rapport interviewer-interviewé, l'alternance et la succession des tours de parole est régie par la situation même de l'enquête. Cependant, comme nous l'avons souligné dans l'Introduction, et bien que les frontières linguistiques entre chaque tour de parole semblent nettes,

il existe à l'intérieur de chacun d'eux des possibilités de transition (non utilisées) vers le locuteur suivant. Ainsi en Q1 après "heu" et après "je voulais vous demander" en Q2 après oui et "heu" en Q6 après "oui" et "heu"... de même R1, et surtout R2 et R6 commencent par des silences de 2 sec qui laissent les possibilités à A de reprendre la parole.

### 1.2 - Le concept d'implicativité séquentielle

Ainsi la nature même de l'organisation des conversations en tours de parole, conduit à la nécessité de dépasser le niveau de la phrase (définie linguistiquement en tant qu'unité de base) et même celui (plus flou) d'énoncé (constitué de une ou plusieurs phrases). Dans la mesure où au sein de chaque énoncé, se trouvent localisées les possibilités de transition vers un autre locuteur, chaque énoncé (et a fortiori chaque phrase) ne peut être analysé pour lui-même car il est lié prospectivement à ce qui peut ultérieurement arriver, à ce qui peut séquentiellement être produit. Un énoncé projette sur les tours de parole à venir un ensemble pertinent d'occurrences (types d'énoncés, activités diverses, sélection de locuteurs...) - et ces implications sont séquentiellement organisées.

### 1.3 - Un type particulier d'implication séquentielle: les paires adjacentes d'énoncés

Il est aisé de constater empiriquement que dans un certain nombre de cas des paires d'énoncés se trouvent liées deux à deux. A côté du couple évoqué ci-dessus constitué de la question et de sa réponse, il est ainsi d'une salutation et de la salutation qui lui répond, d'une offre, d'une invitation et de son acceptation, son refus... Ces paires d'énoncés sont caractérisables par les traits suivants:

- a) - chaque paire est composée de deux énoncés ayant une certaine longueur,
- b) - les énoncés composant la paire sont en position adjacente (ainsi Q1, R1, - Q2, R2 - ...)
- c) - chacun des énoncés composant la paire est produit par des locuteurs différents (dans B 13 : il s'agit de A et B tels

que A produit Q1 et B R1.

- d) - il existe un ordre séquentiel entre les deux parties composant la paire: la première partie (dans B 13 : Q) précède la seconde partie (dans B 13 : R)
- e) -- il existe entre les parties de la paire une relation discriminative: pour tel type de paire, telle première partie de la paire implique la sélection de telle seconde partie qui lui est liée de manière pertinente. Dans le cas des paires Q/R cela pourrait se formuler ainsi: si Q alors R. La non existence de R est perçue comme un manque, une "absence officielle". Ainsi dans le cas de la séquence décrite par Schegloff et qui se présente sous la forme Appel (sonnerie de téléphone) Réponse (paire A.R.) l'absence de réponse est perçue comme une absence officielle du répondant (qui peut n'être pas physiquement présent dans la pièce où retentit la sonnerie, ou bien être "interactionnellement absent" parce qu'il dort par exemple et n'entend pas).

Avant de poursuivre l'exploration des éléments d'analyse proposés par Sacks et Schegloff et leur confrontation aux phénomènes que nous pouvons dégager de notre corpus: il n'est peut-être pas inutile de s'arrêter sur quelques principes qui sous-tendent ces travaux.

L'objet d'étude que s'assignent ces chercheurs, dans le cadre général de l'analyse des activités socialement structurées, est la recherche d'un ordre dans les interventions réalisées par les agents impliqués dans ces types d'activités.

Ainsi les "systèmes d'échange linguistique" (les "s.e.l." les "speech exchange systems") dans lesquels des membres interviennent tour à tour, sont semblables en cela aux jeux où "chacun joue à son tour", à la régulation de la circulation aux intersections routières où "chacun passe à son tour", à la file des clients dans les lieux commerciaux où "chacun est servi à son tour" etc... Les "systèmes d'échange linguistique" sont des systèmes où "chacun parle à son tour". Ils comprennent toute une classe d'activités telles que les conversations, les débats, les

interviews, les enquêtes, les conférences, les communications téléphoniques, les cérémonies, etc...

L'objet central de ces travaux est donc d'étudier la distribution de la parole à l'intérieur de conversations en tentant d'en fournir un modèle de description. L'hypothèse de base étant que loin de se faire au hasard, cette distribution est au contraire structurée. Le modèle du "turntaking" qui a pour objet de décrire cette structure distributionnelle des conversations repose sur les principes théoriques suivants:

1 - le point de vue est fondamentalement sociologique. Le langage est considéré en tant que phénomène social, c'est-à-dire qu'il constitue un "objet sociologique" à étudier au même titre que d'autres ("the disciplinary motivation for such work is sociologic"<sup>(1)</sup>).

2 - Il s'agit d'une micro-sociologie.

Le niveau d'étude est celui de l'interaction, c'est-à-dire au sens Goffmannien du terme d'une situation dans laquelle des interactants sont physiquement présents. Il ne s'agit pas d'abord de mener une recherche macrosociologique, faisant intervenir des données quantitatives statistiques, procédant à des analyses comparatives inter ou intra-culturelles, mais il s'agit plutôt à partir d'un corpus situé, limité, de dégager des lois de fonctionnement qui éventuellement peuvent être généralisables et généralisées.

3 - Cette microsociologie part du point de vue des co-participants. L'objet d'analyse n'est pas de décrire la compréhension qu'a (ou n'a pas) l'analyste de la conversation mais de décrire la manière dont les co-participants produisent et comprennent les énoncés réalisés.

4 - La conversation est considérée en tant qu'activité sociale.

La conversation en tant qu'activité, s'insère dans

---

(1) in Sacks, Schegloff, Jefferson (1974), p. 698: "A simplest systematics for the organisation of turn taking for conversation": en abrégé SSIT.

l'ensemble général des actions et comportements des membres. Toute conversation est une construction réalisée par les co-participants et qui suppose de leur part d'accomplir des tâches spécifiques telles que démarrer, arrêter la conversation, prendre/passé la parole, continuer à parler... Toutes tâches (et les moyens de les réaliser) qui sont autant d'objets d'étude pour les analystes de conversation. Ainsi dans B 13, c'est A qui réalise les tâches "démarrer" et "clore" l'interview. De même que c'est A toujours en tant qu'interviewer qui a l'initiative du choix des thèmes de la sélection du moment où un thème nouveau est introduit, de celui où il est clos. Enfin une conversation, même si elle est pré-déterminée par un certain nombre de facteurs sociocontextuels (notre exemple de situation d'interview est ici significatif), n'est pas une réalité totalement pré-construite: elle se construit au fur et à mesure, et pour nombre de ses aspects (longueur, nombre d'interventions ...) l'on peut dire que "ce n'est pas joué d'avance". Nous aurons l'occasion de revenir sur ce point.

5 - La conversation est envisagée en tant qu'opération et non en tant que produit.

Dans SSTT, les auteurs soulignent que si nombre de chercheurs en Sciences Sociales se sont intéressés à ces objets sociologiques caractérisés par un "turn-taking", ce fut toujours du point de vue du résultat, du produit ainsi réalisé et jamais du point de vue de mode de réalisation des processus d'organisation.

6 - Dans une conversation, la construction (linguistique) des énoncés, dépend pour une part de leur statut de tour de parole (voir I.1.2).

7 - Une conversation dans son organisation en "turn-taking", se caractérise à la fois par une indépendance contextuelle et par une sensibilité extrême à la situation.

Sacks, Schegloff et Jefferson sont induits à définir le Turn Taking comme une forme de base dans l'organisation des conversations "in that it would be invariant to parties, such

that whatever variations to parties brought to bear in the conversation would be accomodated without change in the system, and such that it could be selectively and locally affected by social aspects of contexts". Ainsi au delà des variations contextuelles, il existe une base invariante (tout au moins pour une culture ou une sous-culture donnée) permettant de réaliser l'activité de "conversation" quelles que soient les tactiques interactionnelles utilisées par les participants et indépendamment des rapports de force en jeu.

8 - Le "turn-taking" est un système local.

Puisqu'il est question d'un système organisé de telle manière qu'il permette de parler tour à tour, l'une des tâches principales qu'il aura à accomplir est de ménager des transitions. Lesquelles ont pour fonction (voir I.1.2) de rendre possible, par rapport au tour de parole en cours, celui qui va lui succéder. Le "turn-tacking" est donc essentiellement circonscrit aux deux tours que lie l'un à l'autre la transition. En ce sens c'est un système qui s'applique localement. Traitant localement d'un couple de tours, il permet de déterminer l'ordre dans lequel se succèdent les tours de parole (en B13 c'est alternativement A puis B qui parlent) ainsi que la longueur de chacun des tours.

9 - Le "turn-taking" est interactionnellement déterminé.

Le caractère "local" du système, s'il permet de faire varier la succession et la taille des tours, permet également de soumettre ces variations dans l'ordre et la longueur au contrôle des participants. Le "turn-taking" organisant la conversation est un système local contrôlé par les participants à la conversation.

## I - 2. Le modèle de description

Le modèle proposé par Sacks, Schegloff et Jefferson (1975) est constitué de deux composantes et d'un ensemble ordonné de règles permettant de traiter (ou du moins étant compatible avec) une série de traits conversationnels considérés comme fondamentaux. Ces traits qui sont des faits empiriquement constata-

bles, forment autant de contraintes sur le modèle (composantes + règles).

### 2.1 - La composante de construction des tours

Pour construire un tour de parole, le locuteur peut avoir recours à une multitude de moyens linguistiques allant des constructions lexicales aux phrases complexes et en passant par divers types de syntagmes.

### 2.2 La composante d'allocation des tours

Cette composante correspond à l'ensemble des techniques qui permettent aux tours de parole de se succéder. Elle se décompose en deux groupes. Un premier groupe comporte les techniques par lesquelles le locuteur suivant est sélectionné par le locuteur en cours. Le second correspond à celui où le choix du locuteur suivant se fait par autosélection. (En B 13 seul le premier groupe est représenté: A sélectionne toujours B et B ne s'autosélectionne jamais).

### 2.3 - L'ensemble ordonné de règles

Pour chaque tour de parole, à l'endroit (séquentiellement initial) où se trouve la transition d'une unité constructionnelle initiale:

Règle 1a: Si le tour est jusque là contraint de telle manière qu'il implique l'utilisation de la technique: "le locuteur qui parle sélectionne le suivant" alors le participant ainsi sélectionné a le droit et l'obligation de prendre le tour de parole suivant: aucun autre que lui n'a ces droits et obligations, et le transfert se réalise en cet endroit. Ainsi par exemple en R5: le locuteur B produit "Ingénieur" et s'arrête de parler c'est-à-dire laisse la parole à A et le sélectionne par là même. A ainsi sélectionné peut et doit prendre la parole. Des traits paralinguistiques (intonation descendante, arrêt de la voix) sont autant de moyens qui indiquent qu'une place transitionnelle Tx est ménagée.

Règle 1b: Si le tour est jusque là construit de telle manière qu'il n'implique pas l'utilisation de la technique "le locuteur qui parle sélectionne le suivant", alors peut (mais ce n'est pas

nécessaire) s'instaurer l'autosélection pour le tour suivant. Le premier qui s'autosélectionne acquiert des traits pour le tour suivant et le transfert s'opère en cet endroit.

Règle 1c: Si le tour est jusque là construit de telle manière qu'il n'implique pas l'utilisation de la technique "le locuteur qui parle sélectionne le suivant", alors le locuteur qui parle, peut, mais ce n'est pas nécessaire, continuer à parler, à moins qu'un autre ne s'autosélectionne.

Règle 2: Si, à la place transitionnelle initiale d'une unité constructionnelle initiale, ni la règle 1a, ni la règle 1b n'ont opéré, et si selon la règle 1c, le locuteur qui parle a continué alors les règles 1a, 1c se réappliquent à la place transitionnelle suivante, et récursivement à chacune des places transitionnelles qui suivent, jusqu'à ce que le transfert de parole soit effectué.

A titre d'exemple si nous prenons Q1:

En Q1 nous pouvons recenser 3 places transitionnelles. T1 après "heu", T2 après "demander" et après "voiture" c'est-à-dire à la clôture du tour. Si l'on applique le modèle et l'ensemble des règles ci-dessus:

pour T1 : 1a et 1b ne s'appliquent pas, c'est 1c qui est appliquée: le locuteur A continue à parler et la règle 2 s'applique: A continue à parler et la règle 2 s'applique: A continue à parler jusqu'à la place transitionnelle T2.

pour T2 : même chose que pour T1: le locuteur A continue à parler jusqu'à T3.

pour T3 : la règle 1a s'applique. Le locuteur B prend la parole. Le transfert est opéré.

#### 2.4 - L'ordre d'application des règles

L'ensemble des règles 1a, 1b, 1c, 2 est doublement ordonné et correspond à l'ordre de présentation adopté ci-dessus.

Ordre 1a → 2:

- la non application de 1a implique l'utilisation de la règle 1b,

que celle-ci s'applique ou non est conditionnée pour lb quelle que soit pour cette dernière l'option choisie;

- de même si lb n'est pas appliquée, c'est-à-dire si le mécanisme d'autosélection n'a pas joué, alors c'est lc qui intervient;

- enfin si lc ne s'applique pas c'est-à-dire si le locuteur qui parle a contribué à parler, alors la règle 2 s'applique.

Ordre 2  $\rightarrow$  la:

- le type de contraintes des règles sur les suivantes fonctionne également en sens inverse: la présence de lb contraint la... etc. Ainsi le fait que si la ne s'applique pas, c'est obligatoirement lb qui entre en jeu, rend nécessaire l'application de la avant la place transitionnelle. De la même façon si l'on veut que l'option fournie par lb puisse être assurée, et étant donné la présence de lc qui procure la possibilité pour le locuteur qui parle de continuer à parler, il est nécessaire que lb s'applique avant la place transitionnelle là aussi la règle suivante lc conditionne l'application (ou la non-application) de la règle lb.

Le fait que l'ensemble des règles soit ordonné, ce qui revient à ce que le groupe des techniques de "sélection" s'applique avant celui regroupant les techniques d'autosélection, permet au modèle d'être compatible avec l'un des traits fondamentaux (cf. ci-dessus) de la pratique conversationnelle: "un locuteur et un seul parle à la fois". La composante allocutionnelle permet de construire à l'intérieur des tours de parole eux-mêmes des 'espaces' de transition, et les règles exposées ci-dessus ont pour objet l'utilisation maximum de ces places transitionnelles pour opérer le transfert qui se trouve ainsi localisé en des endroits précis de la séquence. Le reste de la séquence se trouve ainsi libéré pour accomplir les autres tâches et remplir les autres fonctions qu'assument le tour de parole et la conversation en général. Puisque même l'autosélection ne peut se faire qu'en des endroits précis et obligés (les places transitionnelles) la localisation des interruptions et des chevauchements se trouve circonscrite à ces endroits (et dans

leur environnement immédiat) laissant ainsi nette de toutes perturbations la totalité restante du tour de parole. De ce point de vue l'interview B 13 est un exemple remarquable (quasi-idéal) de réalisation de cette machinerie et du modèle qu'en proposent Sacks, Schegloff et Jefferson.

S'il n'y a pas de chevauchements, il y a comme nous l'avons déjà noté des hésitations. A deux reprises (R2 et R6) le locuteur B commence le tour par un silence de 2 sec. Les deux silences constituent des places transitionnelles où soit A reprend la parole (les règles 1b d'autosélection s'appliqueront) soit B continue le tour c'est-à-dire commence à parler, la règle 2 s'applique. Dans les deux cas c'est ce qui se produit.

Au terme de cette confrontation entre le modèle de description proposé par Sacks, Schegloff et Jefferson et certains faits empiriques issus de notre corpus de référence, il apparaît que ce système "turn-taking" nous fournit effectivement un instrument d'analyse opératoire et adéquat. Cette adéquation portant essentiellement sur la conception des conversations en tant qu'organisation des tours de parole. Nous avons vu ainsi que l'interview B 13 constitue de ce point de vue un échantillon susceptible de recevoir une telle description. B 13 présente une alternance quasi parfaite entre les locuteurs A et B. A posant des questions et B y répondant, l'enchaînement des Q/R étant également un enchaînement fluide. Tant les frontières délimitant chaque unité que l'agencement de ces unités s'organisent nettement et permettent de faire jouer à plein le système ci-dessus décrit.

Cependant seule des 227 interviews obtenues dans le cadre de cette enquête, B 13 présente ce caractère de "tac au tac" qui peut faire penser aux jeux formels. Par ailleurs la coïncidence entre unité linguistique et unité conversationnelle (le tour de parole) ne se retrouve également que dans B 13. Aussi examinant à nouveau un certain nombre de faits, nous serons amené à nous demander dans quelle mesure cette analyse dialogique n'est

pas à remettre en cause, et à partir de là nous proposerons à la suite de Goffman (1975) une conception interactionnelle des conversations.

## II - L'ANALYSE CONVERSATIONNELLE A L'EPREUVE DES FAITS

Soit l'interview B 18 :

- B1 - oui
- A2 - je voulais vous demander heu combien vous consommez aux cents avec votre voiture
- B3 - aux cents/ça dépend/sur route ou
- A4 - sur route
- B5 - sur route : ? huit à neuf litre
- A6 - et sur heu en ville?
- B6 - en ville : oh faut compter entre dix et onze
- A7 - d'accord/est-ce que je peux vous demander combien vous PARcourez de kilomètres par/semaine
- B7 - par semaine? oh très peu hein disons une : un- une centaine hein/ une
- A- oui  
taine c'est tout
- A8 - et par an?
- B8 - ah ça dépend
- A9 - par exemple l'année dernière
- B9 - oh ben l'année dernière j'en ai parcouru beaucoup heu : / heu trois mille l'année dernière/ trois mille
- A- oui
- A10 - oui
- B10 - toute l'année trois mille quoi/ pour moi c'est beaucoup/ voilà
- A11 - est-ce que je peux vous demander votre profession s'il vous plaît?
- B11 - agent G.D.F./gaz de France/ hein
- A- oui
- A12 - est-ce que vous venez vous approvisionner régulièrement?
- B12 - heu c'était deux petites questions hein/je m'excuse
- A13 - bon d'accord oui.

## II - 1. Eclatement de l'unité dialogique

Reposant sur les paires adjacentes en tant qu'unités de base, la perspective conversationnelle pose de ce point de vue un certain nombre de problèmes empiriques:

### 1.1 - Les rapports Q/R

Conservant comme type de paire adjacente le couple Question/Réponse (Q/R) nous pouvons trouver en B 13 par exemple l'unité 4: Q4 / R4 que nous reproduisons ci-dessous:

A → Q4 : oui/heu est-ce que je peux vous demander votre profession/

B → R4: ingénieur

Une analyse linguistique de R4 suppose de mettre en jeu des règles d'ellipse et d'expansion qui ne sont rendues possibles que si on lie Q4 et R4. C'est un premier fait qui implique de mettre en cause l'autonomie de chaque phrase et de chaque énoncé. Comme le souligne J. Milner (1972b) il est nécessaire de considérer les systèmes Q/R, comme des couples d'énoncés/phrases.

Sur le plan conversationnel cela implique de ne pas rester au niveau de la distribution de surface mais de tenir compte des structures profondes.

### 1.2 - L'enchaînement des Q/R

Soit B 13 : Q3 : oui et par an?

B18 : Q6 : { et sur heu en ville?

R6 : { en ville : oh faut compter entre dix et onze.

Il est évident que isolées de leur contexte Q3 et Q6/R6 sont des unités ambiguës. Là aussi il est nécessaire de mettre en jeu des règles d'ellipse et d'expansion si l'on veut lever les ambiguïtés. Mais alors que pour Q4/R4, l'ambiguïté de R4 est résolue si l'on lie R4 à Q4, c'est-à-dire à l'intérieur de l'unité conversationnelle minimale, les cas que nous évoquons ici sup-

posent de dépasser le cadre de l'unité dialogique: pour interpréter Q3 (B 13) il est nécessaire de relier Q3 à Q2, de même le couple Q6/R6 (B 18) doit être relié aux couples précédents. Autrement dit tant cette fois sur le plan linguistique que sur le plan conversationnel, unité linguistique et unité conversationnelle ne sont pas en coïncidence. Bien plus, si empiriquement (= en s'interdisant toute généralisation) l'on observe l'agencement des interviews B 13 et B 18 (et par extension des interviews enregistrées par cet interviewer) l'on s'aperçoit que ceux-ci peuvent se décomposer en un ensemble d'unités topicales correspondant aux "questions" que l'interviewer s'était proposé de poser:

- consommation aux cents
- distance parcourue par semaine
- distance parcourue par an
- profession exercée
- lieu d'habitation
- régularité de fréquentation de la station service.

Or pour l'ensemble des interviews chaque thème ne correspond pas automatiquement à un seul couple Q/R. Seule précisément B 13 a ce caractère "économique". Dans tous les autres l'un ou l'autre <sup>/des</sup> thèmes se voit traité pour l'un d'entre eux par plusieurs Q/R introduisant non seulement une variation non prédictibles à l'avance pour l'interviewer, mais aussi une remise en cause de l'adéquation des unités Q/R considérées comme autonomes.

### 1.3 - La présence d'enchâssements (1)

Soit en B 18 :

A2 -
B3 -
A4 -
B5 -

---

(1) Les conversationnalistes font usage des termes "insertion" ("insertion séquence", ou de "séquences latérales" ("side sequence") voir le travail techniquement approfondi de G. JEFFERSON (1972) "Side Sequence".

La réponse à A2 est une question (B3) à laquelle le premier questionneur répond par A4 le tour suivant B5 étant une réponse à la fois à A2 et à la réponse fournie par A4 c'est manifestement un phénomène dont la complexité implique de dépasser le cadre du couple Q/R, et qui présente les caractères suivants: 1) la réponse à une question peut être une autre question; 2) une réponse peut être une réponse à ce qui précède immédiatement, mais aussi à plus que ce qui précède immédiatement.

Ces trois types de faits (et nous pourrions multiplier considérablement les exemples), supposant des règles d'ellipse (II.1.1), rendant nécessaire la prise en compte de plus qu'un couple Q/R (II.1.2) ou reposant sur un traitement complexe (II.1.3), nous conduisent à nous interroger sur la validité (au niveau de l'adéquation empirique) du modèle "turn-taking" et de l'unité qui le structure: à savoir la paire adjacente et plus particulièrement la paire Question/Réponse<sup>(1)</sup>.

D'ores et déjà est "éclaté", à l'épreuve de cette série de faits, l'idéal de cette conception où la conversation est considérée analogiquement au fonctionnement des jeux formels<sup>(2)</sup> dans leur caractère de "tac au tac" et où chaque "coup" indécidable est suivi d'un autre "coup", l'alternance des coups étant parfaitement réglée et préétablie de même que chaque coup est nettement délimité. Comme le note Goffman<sup>(3)</sup> jamais le langage dans son usage réel et socio-contextuellement situé ne présente ces caractères strictement définis: la propriété fondamentale du langage c'est précisément sa flexibilité. Cette flexibilité rend en partie possible le fait que toute conversation (ainsi que tout autre système d'échange, linguistique ou non), est d'abord une activité interactionnelle, ce qui signifie que l'ensemble de la conversation et chacun des éléments-unités qui la compose est contraint sur deux plans. Celui "systémique"<sup>(4)</sup>

---

(1) Considérée de l'avis de E. GOFFMAN comme pouvant constituer la forme canonique de ce type d'unité (E. GOFFMAN, 1975, p. 1)

(2) Ou le fictif dirait J. MILNER (J. MILNER, 1973, p. 13).

(3) Cf. E. GOFFMAN, 1975, p. 23.

(4) Cf. E. GOFFMAN, 1975, p. 5 où l'auteur expose 8 types de contraintes systémiques.

permettant de contrôler les phénomènes de transmission (ne serait-ce que physique) verbale entre locuteur (s) et récepteur (s), et celui "rituel"<sup>(1)</sup> qui correspond au fait que les participants aux conversations sont des membres appartenant à des sociétés données et que par là toute activité conversationnelle est régie par des normes socio-culturelles.

A l'appui d'une série de faits issus du même corpus de référence, nous allons examiner ces propositions pour en tirer ensuite un certain nombre de conclusions.

## II - 2. Les contraintes systémiques

Si l'on se rapporte aux interviews B 13 et B 18 il apparaît qu'un certain nombre de phénomènes relèvent de cette exigence que pose la présence de participants réalisant simultanément une même activité (celle de "converser ensemble") et qui éprouvent la nécessité de s'assurer mutuellement que la transmission s'effectue (plus ou moins bien) ou ne s'effectue pas. Transmission quant à ce qui est dit, mais aussi à la manière dont c'est dit, et à la façon dont s'effectue l'organisation des tours de parole (= la transition d'un locuteur au locuteur suivant).

Dans B 13: Q2, Q3, Q4, Q5 et Q6 commencent par "oui". Evacué dans une perspective linguistique qui considère le langage comme assurant une fonction référentielle, ce "oui" constitue en fait un élément qui sur le plan interactionnel de la conversation est indispensable. Il assure une fonction systémique fondamentale: sur ce plan il signifie que le locuteur A (celui de Q2, Q3...) 1) prend la parole, 2) accepte par là (et le fait savoir à B) que B ait fini de parler 3) qu'il accepte comme satisfaisante (et le fait savoir à B) la réponse que B vient de fournir<sup>(2)</sup>.

---

(1) Cf. "Rituel Interaction" de E. GOFFMAN (1967) et GOFFMAN (1975), p. 6 et 3.

(2) Un même tour de parole (la "réponse" par exemple) réalise donc plusieurs choses: 1) répondre à la question préalablement posée, 2) passer la parole à celui qui a posé la question 3) orienter cette nouvelle question selon le type de réponse donnée.

Dans B 18 nous retrouvons ce "oui" remplissant les mêmes fonctions. Cependant le phénomène est plus complexe alors que dans B 13, le "oui" est placé après la fin du tour précédent (produit par B) et au début du tour qui commence (celui produit par A) dans B 18, 3 occurrences de "oui" (sur 4) sont produites pendant que B parle. La question qui se pose est alors la suivante: ou bien ce "oui" constitue un tour lui-même, ou bien non. Dans le premier cas cela violerait notre "intuition" interactionnelle: manifestement, bien que ces "oui" relèvent de l'exigence relevée ci-dessus due aux contraintes de la transmission, il est difficile (surtout à l'audition de la bande) de lui attribuer le statut de tour de parole, c'est-à-dire de l'instituer en tant que réponse à ce qui vient d'être dit. Et à cela plusieurs raisons; d'une part B n'attend pas que A lui réponde simplement "oui"<sup>(1)</sup>, d'autre part la production de "oui" n'entraîne pas une modification (tout au moins observable) du déroulement du tour de parole. C'est en cela différent du début de B 18 où le locuteur B /s'attend par sa production de B3 à ce que le locuteur A réponde (produise B4) pour continuer à parler et produire B5. Alors que B5 et les 3 occurrences de "oui" sont formellement identiques: ce sont deux interventions de A qui chevauchent l'énoncé produit par B (il n'y a pas d'interruption entre B3 et B5, pas plus que les "oui" ne provoquent une rupture dans le tour produit par B). Les conséquences des deux ne sont pas les mêmes. Rejetant la réponse positive à la question posée ci-dessus, nous nous devons de tirer les conséquences. La solution vers laquelle nous nous orientons: les 3 "oui" ne peuvent constituer un tour en eux-mêmes. Cela revient à admettre que dans une conversation<sup>ou</sup> participant donné peut parler sans que cela soit son tour de parole. Echappe ainsi une série de productions verbales<sup>(2)</sup> au moule dialogique

---

(1) Ou tout autre moyen linguistique remplissant cette fonction de feed-back.

(2) GOFFMAN note qu'à côté de certains phénomènes de feed back, toute une série d'autres phénomènes, tels que les apartés, les plaisanteries produites à voix basse, des expressions marquant l'ironie ont les mêmes conséquences sur le modèle dialogique, ils sont rejetés hors du moule ("format").

"affirmation/réplique", lequel se révèle par là inadéquat à les intégrer.

## II.-3 Les contraintes rituelles

3.1 Dans B 13 nous avons déjà relevé deux faits que nous avons momentanément écartés:

A1 : heu je voulais vous demander...

A4 : oui/heu est-ce que je peux vous demander...

A ces deux faits nous pouvons ajouter la fin de l'interview

B 13:

A7 : d'accord merci monsieur

et la fin de B 18:

- |   |   |
|---|---|
| { | A - est-ce que vous venez vous approvisionner régulièrement |
|   | B - heu c'était deux petites questions hein, je m'excuse    |
|   | A - bon d'accord oui.                                       |

Il apparaît sans conteste que de telles expressions sont typiquement des expressions ayant une fonction sociale d'acceptabilité mutuelle. Toutes les expressions qui se voient "inutiles" (non pertinentes) si l'on n'envisage que l'aspect référentiel de la communication. (Transmission d'information, demande/obtention d'information...). Or elles sont présentes. Présence qui témoigne là encore du contexte "socio-contextuel" dans lequel s'insère toute conversation. Le déterminant interactionnel est pertinent pour qui veut se placer au niveau explicatif. Les participants se ratifient officiellement, se situant (de manière explicite ou non) "consciente" ou "non", en connaissance de cause ou non) dans un rapport de force qui nécessairement est et se joue. Autrement dit A1 dans B 13 n'a pas pour seule fonction de "poser la première question de l'interview" mais de demander à l'interviewé son accord<sup>(1)</sup> (qu'éventuellement il peut refuser) pour être interviewé c'est-à-

---

(1) Cf. E. GOFFMAN et la notion de "catégorisation première" de l'interaction qu'il reprend et développe dans "Frame Analysis" sous le terme de "Primary Framework" E. GOFFMAN, (1974).

dire pour remplir les tâches "être interviewé". Al permet de mettre en place entre autres fonctions le cadre de l'interaction, lequel une fois construit fournit à l'interaction la possibilité de se poursuivre et de se conclure. Dans un même tour de parole, nous avons ainsi non seulement présenté des moyens pour que l'interaction en tant que système puisse fonctionner (cf. ci-dessus la contrainte systémique) mais également toute une série de moyens dont le rôle est de faire fonctionner l'interaction en tant que micro-système social (rituel). La profession étant considérée par l'interviewer comme relevant de l'intimité de l'individu, demander à quelqu'un sa profession ne se fait pas sans quelques précautions au moins oratoires: ainsi en A4 (B 13) l'hésitation "heu" et la construction en "est-ce que je peux..." de cette demande.

Les contraintes rituelles au sens où l'entend E. GOFFMAN constituent également des éléments d'interprétation pour la fin de B 18. Le type d'interaction que représente la situation d'interview à partir de laquelle nous travaillons ici, implique une contrainte quant à la durée dont l'interviewer peut disposer. "Le temps de deux petites questions"<sup>(1)</sup> pas plus. Enfreindre par trop cette durée peut provoquer et c'est le cas ici, une rupture de définition de l'interaction, et la conversation cesse. En C 36 (cf. note (1), p. 22) l'interviewer précise "pendant que vous faites votre plein". Risquant d'être perçu (à juste titre) comme envahissant le territoire<sup>(2)</sup> (l'espace spatio-temporel) des clients venant prendre de l'essence, il est nécessaire pour l'interviewer de réparer le dommage causé, cette violation provoquée. Poser au client "deux petites questions" pendant qu'il fait son plein ne lui

---

(1) Accord qui peut être ou non verbalisé:

C 36/ A. là/ je pourrais vous poser 2 petites questions pendant que vous faites votre plein

B. si vous voulez oui...

(2) Terme goffmanien: cf. "mise en scène de la vie quotidienne" à ce propos.

fait pas perdre de temps. Si la prise en compte des contraintes rituelles fournit des éléments d'interprétation de tels phénomènes, lourde est la conséquence d'une telle saisie sur le plan de la "machinerie"<sup>(1)</sup>. Comme le note Labov (1972a) dans "ritual insult" dans le cas des systèmes Question/Réponse, il s'agit de savoir ce qui fait qu'une réponse est une réponse à telle question. Dans le cas présent l'énoncé produit par l'interviewer n'est pas une réponse à la question qui vient d'être posée, mais une réponse (au sens réaction) à la communication même qui apparaît comme trop longue. L'énoncé est donc une Réponse/Réaction à la totalité de la communication. De même ce que répond en définitive l'interviewer (A13) est la confirmation que la communication est rompue.<sup>(2)</sup>

### 3.1 -

Tant les contraintes systémiques que les contraintes rituelles<sup>(3)</sup> nous conduisent avec Goffman à nous poser à propos du système "turn-taking" proposé par Sacks, Schegloff et Jefferson, la question de savoir ce qui est le plus adéquat: "the organisation of turns per se or the sequencing of interaction" (Goffman, 1975, p. 10). Avant de répondre à cette question nous allons examiner un autre type de phénomènes.

## 4. - D'autres faits encore...

### 4.1 - Le problème de 3 participants

Bien que rares sur l'ensemble des 227 interviews, des exemples apparaissent où 3 participants (d'une même voi-

---

(1) Goffman développe un point capital: "observe that unlike grammatical constraints, system of ritual ones open up the possibility of corrective action as part of these very constraints". (Goffman, 1975, p. 8).

(2) le "je m'excuse" constitue également une sorte de réparation (de correction) au fait que l'interviewé vient de provoquer une rupture.

(3) Qui peuvent se réaliser à partir du même moyen: ainsi dans C23 B : oh heu de huit à 10 litres quoi

A : a peu près: et puis cette dernière question/Quelle est votre profession si ce n'est pas indiscret?

ture) ont participé à l'interview.

Soit B 2<sup>(1)</sup>

B 2:

A - heu je voulais vous demander heu combien vous faites heu  
con-consommation d'essence avec votre voiture

C - avec la voiture combien tu fais de consommation?

B - heu dix litre aux cents à peu près sur route hein

.....

De toute évidence (en tant que co-membre)<sup>(2)</sup> C ne constitue pas une réponse à la question de A mais une reprise à la question de C et aussi à celle de A: une réponse peut constituer la réponse à plusieurs questions. Un locuteur peut être questionné par plusieurs locuteurs, questionneurs. Le format dialogique ne peut prendre en compte ce type de phénomènes, et il semble nécessaire de considérer la conversation sur le plan global en tant que totalité structurée par une suite temporellement ordonnée de séquences. La critique que fait Goffman<sup>(3)</sup> tant aux linguistes qu'aux conversationnalistes c'est que les uns et les autres procèdent par extraits, par exemples, par échantillons de corpus. La propriété prospective/

---

(3) suite de la note de la page précédente:

mentionner "et puis dernière question" à une fonction de "pre-closing" (cf. OUI) c'est-à-dire qu'à la fois c'est un moyen "systémique" d'entamer la clôture de l'interaction et un moyen "rituel" de préciser que l'interaction aura une durée "acceptable".

- (1) La présence d'une ligne de pointillé indique que l'interaction se poursuit. Dans le cas de C 36 (page suivante) les 2 lignes en pointillé signifient que l'interview a commencé avant et se poursuit après l'extrait reporté.
- (2) C'est-à-dire dans la perspective ethnométhodologique de la connaissance du "sens commun" ("common sense knowledge" de Garfinkel, 1967).
- (3) Logiciens, linguistes, conversationnalistes se voient ainsi par Goffman commettre "the sins of non-contextuality" (Goffman, 1975, p. 13) et voir un article court mais capital écrit par le même auteur en 1964 "the neglected situation".

rétrospective de toute interaction qui entraîne le dépassement. La phrase de l'énoncé et du tour de parole considérés en eux-mêmes ne peut être prise en compte rejetant par là comme non-pertinent des phénomènes tels que ceux exposés ici.

#### 4.2 - Quelques phénomènes physiques

Soit:

C 23 : A. Excusez moi je peux vous poser deux petites questions pendant que vous faites votre plein - Allez-y

B. Oui (8) manipulation

.....

C 36 : .....

A. Une fois tous les quinze jours. Oui et heu vous habitez dans la région. Ça va encore marcher c'est pas au vert.

B. Oui

A. Faut attendre que ce soit vert je crois

B. Oui, oui (manipulation)

A. Oui ben voilà, on peut. Vous habitez dans la région? Dans le 93?

B. A. G.. A. G.. 95

.....

Dans les deux cas, des événements "extérieurs" à l'enquête interfèrent dans son déroulement. Ces événements proviennent de ce qu'en même temps que l'interviewer/l'interviewé construisent la situation d'enquête, une autre activité d'enquête se poursuit : celle pour laquelle l'interviewé est venu: prendre de l'essence. Là encore, considérée comme périphérique et en tout cas comme inutile (voir comme perturbation), cette activité est niée, gommée. Voir C 23 et C 36 dans lesquels ce gommage est difficile à réaliser: pour C 23 un silence (c'est-à-dire personne ne parle) de 8 secondes rempli par divers bruits étiquetés par le transcripteur sous le terme manipulation; pour C 36 des verbalisations produites par A et B et constituant à l'intérieur de l'interaction une sorte de parenthèse sont de ce point de vue autant d'événements gênants.

A cela s'ajoute que pour certains d'entre eux (les manipulations) ce sont des événements physiques (des "physical doings", Goffman, 1975, p. 16<sup>(1)</sup>) dont la transcription est pour le moins malaisée, surtout si l'on pense que le corpus n'a été enregistré que sur magnétophone: seuls certains bruits sont restés. Sorte de "noyaux durs" irréductibles à un traitement intra-linguistique (par transposition/substitution) les phénomènes appelés non-linguistiques par E. Goffman rythment en fait beaucoup de conversations, leur donnant une cadence, une pulsion<sup>(2)</sup>.

## II - 5. Conclusion

L'ensemble de ces phénomènes traités dans cette partie II nous conduit à reconsidérer le modèle de description exposé<sup>en</sup>/I, dont le défaut central est de d'envisager une conversation comme composée de couples (paire adjacente) enchaînés les uns aux autres. Cette grammaire des conversations a les limites de toutes les grammaires distributionnelles: celles qui impliquent le fait de rester à la surface du discours, et celles qui proviennent d'une conception du langage (produisant des unités autonomes agencées par syntagmatique concaténation).

Les limites inhérentes aux définitions linguistiques et conversationnelles ont amené Goffman à proposer une analyse interactionnelle des conversations, en redéfinissant les unités de base et leur argument.

- 
- (1) "Conversation involves more than verbal and non verbal communication. Physical doings inconnected with the speech stream are also involved.
- (2) Goffman (1975) prend comme exemple les "services contact", dans un magasin par exemple: le client dans un premier temps pose ses paquets sur le comptoir, dans un second temps le caissier les enregistre, (activité qu'il est obligé d'accomplir à partir du moment où les paquets sont sur le comptoir) ou le faire suppose qu'il justifie son acte, dans un troisième temps, le client paie, dans un quatrième il prend ses paquets et s'en va. En chacun de ces endroits, il peut y avoir verbalisation ou non: comme il le note dans "neglected situation": "the naturel home of speech is one in which speech is not always present" (GOFFMAN, 1964, p. 45).

Reprenant la notion introduite par Bellack à propos de certains phénomènes de feed-back: les "reaction-move", il dénomme cette unité interactionnelle minimale un "move", qu'il qualifie ainsi: "I refer to any full stretch of talk or of its substitutes which has a distinctive unitary bearing on some set or other of the circumstances in which participants find themselves". L'avantage d'un tel élargissement (par rapport à une conception intra-linguistique) est d'inclure comme acte minimum, non seulement des éléments verbaux qui leur sont liés dans le flux de la conversation, mais également des gestes, des actions, des mouvements physiques indépendants de la production verbale prise en elle-même. Ces "physical doings" regroupés ci-dessus (II.4.2) sous la rubrique "manipulation" constituent, bien que de nature différente, des "moves" au même titre que les énoncés produits et les éléments non-verbaux qui leur sont nécessairement liés<sup>(1)</sup>.

Si l'on<sup>en</sup> revient au type d'unités que nous avons exposé ci-dessus, on constate que nous sommes passé d'une définition linguistique énoncé question / énoncé réponse, à une définition conversationnelle: "la paire adjacente dont la première partie est appelée question et la seconde réponse", élargissant ainsi le couple dialogique "question/réponse" en tant qu'unité de base de toute conversation<sup>qui</sup> couple un élément d'un ensemble plus vaste de couples tels que (offre/acceptation), (salutation/salutation) et regroupé selon Goffman sous le générique (affirmation/réplique) ("statement/reply"). Certains phénomènes traités en II nous ont amené à redéfinir "reply" comme réponse<sup>(2)</sup>. Le couple de base est donc devenu "affirmation/réponse".

---

(1) Et qui éventuellement peuvent se substituer aux éléments verbaux ainsi si je demande l'heure, je peux me voir répondre: il est 4 heures mais la réponse référentiellement identique peut être un mouvement réalisé par la personne qui répond et constituant à lever 4 doigts. Dans le cas ce move constitue un substitut de l'énoncé linguistique 'il est 4 heures'.

(2) Dans l'acception de ce terme que l'on retrouve dans une phrase comme 'répondre à l'appel du devoir' ou 'répondre à l'événement', on pourrait proposer le terme de 'réaction' mais à condition de lui enlever toute connotation psychologisante, behavioriste (le couple "S.R.").

D'autres phénomènes (cf. II) nous ont contraint enfin à reconsidérer la notion d'"affirmation", et de proposer celle plus souple de référence<sup>(1)</sup>. Ce glissement terminologique se révèle et apparaît ainsi crucial. D'une conception pré-notionnelle où par exemple dans la nature d'enquête que revêt les interactions sur lesquelles nous nous appuyons, il est admis que l'interviewer "pose les questions" et l'interviewé y répond, que donc la réponse dépend (entièrement) de la question posée, nous passons à la lumière de faits précis à une conception beaucoup plus construite où les interactions et une interaction d'enquête sont considérées comme une séquence de "moves" appelée "réponses", dont la propriété est d'avoir une référence<sup>(2)</sup> qui peut revêtir les formes les plus diverses: la question posée précédemment, une partie de cette question, ou bien les 2 questions posées précédemment, ou bien l'ensemble de la communication (dans sa thématique, la forme qu'elle prend: durée, interprétation des participants...)...etc...

Au delà de l'évidence produite par la présence matérielle d'un interviewer, nous trouvons la nature interactionnelle de la conversation -et de la conversation appelée "entretien d'enquête" qui constitue une co-construction micro-sociale où tout (bien qu'une partie déterminante le soit) n'est pas joué à l'avance, tout au cours de l'interaction une adaptation continue existe, des participants entre eux. De même qu'en physique ne prendre en compte que le produit des forces n'est qu'une vision très parcellaire et fautive, de même

---

(1) "The term statement itself might be a little ill suited, and we might want to look in a word encompassing all the things that could be responded to by a person presenting some thing in the guise of a response, call this the reference of the reponse" GOFFMAN, 1975, p. 22.

(2) "Our basic model for talk ought not to be dialogic couplets and their chaining, but rather a sequence of response moves with each of the series carving out its own reference, and each incorporating a variable balance of function in regard to statement reply properties. In the right setting a person next in line to speak can elect to deny the dialogic frame accept it or carve out such a format when none is apparent" (GOFFMAN, 1975, p. 23).

dans le domaine des interactions sociales, il convient aussi et d'abord de procéder à une analyse des processus d'interaction.

### CONCLUSION

Située sur le plan modeste de la confrontation empirique<sup>(1)</sup>, notre réflexion nous a conduit à mettre en évidence la nécessaire prise en compte du niveau interactionnel<sup>(2)</sup> en tant que niveau potentiellement explicatif des comportements conversationnels et à fortiori des conduites linguistiques.

Laissant ouvert le débat théorique qu'implique un tel constat, nous ne poserons dans cette conclusion que deux questions d'ordre méthodologique/

1/ Une première question se pose au niveau du recueil des données: tant pour les linguistes que les analystes de conversations il est nécessaire de recueillir des données non strictement linguistiques -la totalité d'une production linguistique / d'une conversation ne se limite pas dans une situation donnée aux seuls moments où "l'on parle". Avant, pendant et après existe une foule de données, d'événements qui composent l'interaction au même titre que le langage produit stricto sensu. Ainsi par exemple dans le corpus de référence, des manipulations, mais aussi des événements qui précèdent la première parole prononcée: l'interview en fait ne commence pas au moment où le premier locuteur commence à par-

---

(1) Avec E. VERON (1973) nous pensons qu'en l'état actuel de la réflexion et du travail portant sur ce domaine il semble difficile de dépasser ce niveau ("le niveau 4" qu'il indique p. 247).

(2) L'interaction étant définie en termes goffmaniens comme un lieu spatio-temporel où des membres "sont en présence physique les uns des autres", lequel lieu n'est pas clos sur lui-même mais inscrit institutionnellement. Le concept d'institution prend pour Goffman le sens de "lieu social où une activité s'exerce régulièrement".

ler. Sinon comment interpréter le "oui" qui introduit B 18? Quelle est la question à cette réponse? Soit il s'agit d'une question non enregistrée par l'enquêteur: dans ce cas cette "erreur" serait significative précisément à notre propos (on met le magnétophone en marche au moment où commence le début officiel de l'interview<sup>(1)</sup>) soit s'il s'agit d'une réponse à une situation physique globale: le locuteur B produit "oui" en réponse à la scène physique qu'il voit et interprète: quelqu'un muni d'un magnétophone vient manifestement d'interroger le client précédent et va faire de même, avec moi; par ce "oui" je lui donne mon accord même s'il ne verbalise pas explicitement sa demande d'autorisation. Dans les deux cas le concept de "moves" est nécessaire (tel que nous l'avons introduit en partie II à la suite de Goffman).

Ce premier aspect pose la question du recueil de données audiovisuelles comme solution possible à cette nécessité pour qui veut analyser le langage dans son contexte, de tenir compte de plus et d'autres choses, que le langage pris en lui-même.

2/ Une seconde question vient de ce que, à partir du moment où l'on considère toute production linguistique comme lieu où se jouent des rapports de force qui la structurent, il est nécessaire de mettre en place une stratégie d'observation qui soit capable de déterminer (et de manière plus forte de mesurer) ces rapports de force. Cela suppose non seulement de recueillir des données microsociologiques (telles que l'âge, le sexe, l'appartenance socioculturelle et socioprofessionnelle...) mais également des données plus fines relatives à la nature de l'institution dans laquelle se réalise la conversation et à la manière dont l'interaction est conduite par

---

(1) C'est-à-dire au moment où l'interview devient intéressante. Nous retrouvons là une critique théorique fondamentale courante chez les ethnographes de la communication (voir D. Hymes, 1972, p. 4), chez les ethnométhodologues et chez Goffman. Voir également G. Sankoff, 1976 et Linde et Labov, 1975.

les participants. Renvoyant au travail fondamental proposé par C. Bachmann (1976) et M. Lacoste (1976), nous soulignons simplement pour ce qui nous concerne ici que cela suppose de prendre en compte le fait que cette conversation est une interview et que cette interview se réalise dans le cadre d'un super-marché, c'est-à-dire de l'institution mercantile (dans ses rapports clients/vendeurs).

3/ De ces deux points envisagés en leur niveau méthodologique nous proposons, à la suite de Bourdieu, de nous engager dans la perspective théorique du dépassement de la dichotomie inter/extra linguistique. Sachant que la tâche est avant tout d'accumuler des faits, beaucoup de ces faits que la linguistique référentielle engagée dans une perspective de clôture sur elle-même a jusque-là rejetés comme non-pertinents.

REFERENCES

- BACHMANN C. (1976) Thèse de 3ème cycle
- BELLACK et al. ARNO A. (1966) The language of the classroom, New York, Columbia Teachers College Press.
- GARFINKEL H. (1967) Studies in ethnomethodology.
- GOFFMAN E. (1964) "The neglected situation" in Language and context P.P. Giglioli (ed.), (1975 3rd Edition), Penguin.
- (1967) Interaction ritual, Trad. fr.: Rites d'interaction, Ed. Minuit.
- (1974) Frame Analysis, Harper et Row.
- (1974) Mise en scène de la vie quotidienne, trad. fr., Ed. Minuit.
- (1975) "Replies et Responses", Working Papers 46/47, Centro Internazionale di Semiotica e di Linguistica, Urbino.
- JEFFERSON, G. (1972) "Side Sequences", in Studies in Social Interaction, D. Sudnow ed., New York, the Free Press.
- LABOV W. (1972a) Language in the inner city, University of Pennsylvania Press.
- (1972b) Sociolinguistic Patterns, University of Pennsylvania Press.
- LACOSTE M. (1976) Thèse de 3ème cycle: "Analyse sociolinguistique de consultations médicales".
- LINDE Ch. et LABOV W. (1975) "Spatial networks as a site for the study of language and thought", in Language, vol. 51, no4 (1975).
- MILNER J. (1973a) "Eléments pour une théorie de l'interrogation", in revue Communications, no 20.
- (1973b) "Analyse de la relation question/réponse en allemand", in Semiotica, IX, no 3.
- SANKOFF G., BROWN P. (1976) "On the origins of syntax in discourse: a case study of Tokpisin in relatives" (version January 23/1976).
- SACKS H., SCHEGLOFF E., JEFFERSON G. (1974) "A simplest systematics for the organisation of turn taking for conversation" in Language, vol. 50, no 4.
- SCHEGLOFF E., SACKS H. (1973) "Opening up closing", Semiotica, VIII, no 4.

- SHUY R. (1974) "Problems of communication in the cross-cultural Medical Interview", Working Paper in sociolinguistics, no 13.
- VERON E. (1973) "Logique naturelle des mondes sociaux", in Communications, no 20.
- HYMES D. (1972) On communicative competence, University of Pennsylvania Press.