

# Chapitre 3 : Problèmes théoriques

## I. Le modèle hiérarchique des unités de l'interaction

Un des éléments essentiels de ce modèle est la notion de rang : l'idée d'unités grammaticales hiérarchisées, c'est-à-dire incluses les unes dans les autres, de la plus petite (le phonème) à la plus grande (le texte) en passant par un certain nombre d'unités intermédiaires (morphème, mot, syntagme, phrase). Ce sont Sinclair et Coulthard (1975) qui les premiers ont tenté d'appliquer cette démarche à l'analyse du discours dialogué. Des propositions en ce même sens ont été effectuées par différents auteurs. Les propositions varient quant au nombre des rangs envisagés et quant à l'étiquetage des unités. Nous admettons avec Kerbrat-Orecchioni (1990 : 213) que les unités les plus pertinentes pour décrire l'organisation des interactions verbales sont au nombre de cinq :

Unités dialogales	<b>Interaction</b> <b>Séquence</b> <b>Echange</b>
Unités monologiques	<b>Intervention</b> <b>Acte de langage</b>

Ce modèle se base sur l'idée que les conversations sont constituées, au niveau basique, non pas d'unités informationnelles mais d'actes de langage et que les conversations se présentent comme une architecture complexe et hiérarchisée, fabriquée à partir d'unités relevant de rangs différents et qui sont emboîtées les unes dans les autres selon certaines règles d'organisation.

Ce modèle peut être dit *hiérarchique*, dans la mesure où les différentes unités sont en relations d'inclusion et de subordination et *fonctionnel*, dans la mesure où ces unités sont dotées de fonctions (illocutoires et interactives), à la différence des tours de paroles, qui sont des unités de nature purement formelle.

Il s'agit en analyse des interactions verbales :

«(1) de faire l'inventaire de toutes les unités de chaque rang, (2) de voir comment elles se combinent pour constituer des unités de rang supérieur.» (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 214)

Nous allons maintenant envisager successivement les cinq rangs admis comme fondamentaux pour l'organisation des interactions.

### I.1. L'interaction

Pour délimiter une interaction, plusieurs auteurs ont proposé des critères :

### **1.1.1. Le schéma participationnel**

Une interaction est «délimitée par la rencontre et la séparation des deux interlocuteurs» (Roulet 1985 : 23) 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 du groupe ou un intrus peut s'y agglutiner sans créer nécessairement une nouvelle interaction.

En ce qui concerne les interactions commerciales, nous admettons généralement que l'entrée du client amorce l'interaction et sa sortie met fin à celle-ci. Mais nous constatons souvent que le cadre participationnel peut se modifier avec l'intrusion d'un autre client.

### **1.1.2. L'unité de temps et de lieu**

Ce critère est aussi trop sévère : une même interaction peut fort bien changer de cadre spatial et se dérouler sur plusieurs jours discontinus. Dans une interaction commerciale, nous verrons qu'un client peut quitter le magasin, par exemple à cause de l'échec du marchandage et après un certain temps, il revient et continue son interaction avec le vendeur.

### **1.1.3. 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.

### **1.1.4. Le critère des séquences démarcatives**

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, les interactions commerciales au Vietnam en sont un bon exemple : les interactants se saluent rarement, ils entrent dans la plupart de cas directement dans la séquence de transaction et se quittent également sans aucune salutation.

Kerbrat-Orecchioni propose donc la formule suivante, qui combine, en les assouplissant, ces différents critères, et qui 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.» (1990 : 216)

Il faut dire qu'au-delà de l'interaction, il y aurait une unité plus vaste, l'«histoire conversationnelle», l'expression proposée par Golopentia<sup>1</sup> désignant l'ensemble ordonné des

---

<sup>1</sup> Voir Golopentia, 1988.

interactions ayant eu lieu entre deux ou plusieurs sujets parlants. Actuellement nous ne sommes pas en mesure de formuler des hypothèses structurelles et fonctionnelles pour des unités supérieures à l'interaction, mais nous verrons que «l'histoire conversationnelle» peut bien influencer une interaction de type commercial : le choix des termes d'adresse, le «ton» et même une décision concernant le prix.

Au niveau le plus élevé de généralisation, toute interaction se décompose en «séquences».

## 1.2. La séquence

Par séquence, nous entendrons une unité intermédiaire entre l'interaction et l'échange. Kerbrat-Orecchioni la définit comme

«un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique» (1990 : 218)

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

Selon la nature du contenu de la séquence envisagée, c'est tantôt l'aspect sémantique, tantôt l'aspect pragmatique qui guidera de façon dominante l'opération de découpage.

L'organisation des interactions en séquence est typiquement une organisation floue. L'opération de découpage n'est pas toujours facile. Et certains types de séquences se prêtent plus que d'autres à la généralisation. C'est en particulier le cas des séquences «encadrantes» qui sont fortement «ritualisées» : elles ont une fonction essentiellement relationnelle et une structure fortement rigide<sup>1</sup>, cependant les autres séquences ont une organisation plus aléatoire et polymorphe.

Les interactions ont une organisation séquentielle très variée. Et les différentes séquences d'une interaction peuvent être hiérarchisées, tout comme le sont les actes de langage («directeur» vs «subordonnés») dans une même intervention ou les échanges au sein de la séquence : dans une interaction commerciale, une séquence de marchandage peut souvent être enchâssée dans une séquence de requête.

La séquence est constituée d'échanges.

## 1.3. L'échange

L'échange est défini comme «la plus petite unité dialogale». Un échange est donc en principe constitué de deux interventions au moins car c'est une unité dialogale. 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).

Exemple :

V : Bonjour.

CL : Bonjour.

ou question-réponse (échange complémentaire).

Exemple :

V : Vous en voulez combien ?

CL : Deux.

---

<sup>1</sup> Ces séquences seront analysées en détail dans la partie qui suit.

Il arrive parfois qu'un échange comporte une seule intervention : soit la deuxième intervention est réalisée par des moyens non verbaux soit elle est simplement absente. On parle alors d'échange *tronqué*.

Dans notre corpus, l'acte réactif à une requête peut souvent être réalisé par des moyens non verbaux. Dans la séquence d'ouverture, le vendeur salue le client et ce dernier entre directement dans la transaction sans répondre à la salutation du vendeur.

Exemple :

V : Bonjour.

CL : Quelle taille, s'il vous plaît ?

Dans les cas de l'échange initié par une question, on constate que la réponse est volontiers 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 :

V : Quelle heure est-il ?

CL : Huit heures.

V : Merci.

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.

Cette conception est importante pour notre travail car une demande de réduction de prix est suivie par une négociation où la frontière entre un échange et une séquence devient très floue. En ce qui concerne l'organisation séquentielle des échanges, ils peuvent se succéder de façon *linéaire*.

Exemple :

V : Bonjour.

CL : Bonjour.

V : Qu'est-ce que vous désirez ?

CL : Je voudrais une baguette, s'il vous plaît.

Mais ils peuvent aussi être

(1) imbriqués :

Exemple :

CL : Bonjour.

V : Bonjour ?

CL : Une baguette, s'il vous plaît.

En tant que question, le deuxième «bonjour» est une réponse au premier «bonjour» et en même temps signifie «qu'est-ce que vous désirez?», question à laquelle répond «une baguette, s'il vous plaît». La question est identifiable par l'intonation montante.

(2) croisés :

Les échanges sont discontinus. Selon des cas, deux situations peuvent se présenter :

- Première cas : dans un même tour, L1 ouvre successivement deux échanges. L2 répond ensuite dans le même ordre aux deux interventions initiatives :

Exemple :

V : Bonjour, qu'est-ce que je vous sers ?

CL : Bonjour, une salade, s'il vous plaît.

- Deuxième cas, L1 ouvre un échange ; L2 en initie un autre, puis répond à L1, qui à son tour répond à l'intervention initiatrice de L2 :

Exemple :

V : Bonjour.

CL : Ça coûte combien ? Bonjour.

V : 10 francs.

(3) enchâssés l'un dans l'autre :

Dans les interactions commerciales ce type d'échange est aussi très fréquent : une requête du client n'est pas souvent réalisée immédiatement, le vendeur pose souvent plusieurs questions pour demander au client des précisions sur la requête. Quand il reçoit des précisions, il est en mesure de réaliser la requête, ce qu'il fait donc.

Exemple :

CL : Je voudrais quelques roses.

V : Oui, combien ?

CL : Trois.

V : De quelle couleur ?

CL : Rouge.

V : Voilà.

Tous ces exemples nous montrent que dans les interactions commerciales, l'organisation séquentielle des échanges est très diverse et compliquée.

L'échange est constitué d'interventions.

## **1.4. L'intervention**

Avec le rang de l'intervention, nous passons des unités dialogales aux unités monologiques, émises en principe par un seul locuteur. L'intervention ne doit pas se confondre avec le tour de parole. C'est 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<sup>1</sup>.

Le découpage des interventions n'est pas non plus toujours évident surtout dans les cas des régulateurs : L2 participe, à des degrés divers, à l'élaboration de l'intervention de L1 par un simple «hm», un morphème confirmatif, une reprise, une reformulation, une évaluation etc.

---

<sup>1</sup> C'est même ce qui s'observe dans les travaux de Sinclair et Coulthard (1975 : 21).

Exemple :

CL : vous avez dit ... trente francs ?

V : [trente

Quel sera le statut structural de la contribution de L2 ? Est-ce une intervention réactive et/ou initiative ? Comment découper l'échange correspondant quand cette réaction est intégrée à l'enchaînement de L1 ? Et quel est son statut énonciatif ?

On rencontre le même problème avec les interventions réactives :

Exemple

V : Trente francs.

CL1 : Trop cher.

CL2 : Mon Dieu.

Est-ce une intervention ou deux ? La décision dépend-elle de considérations syntaxiques, sémantiques ou prosodiques ?

En ce qui concerne l'organisation interne de l'intervention : elle est constituée d'actes de langage. Il peut y avoir un ou plusieurs actes de langage dont un principal et des subordonnés.

Exemple :

CL : Il faut combien pour quatre personnes ? Je ne sais pas trop.

Dans cet exemple, l'acte directeur à valeur de question est suivi par un acte subordonné à valeur de justification de la question.

## 1.5. L'acte de langage

### 1.5.1. Les problèmes de définition

L'acte de langage peut être 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.» (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 230)

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 source de la théorie austinienne des actes de langage, il y a la «découverte» du 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.» (Kerbrat-Orecchioni, 2001 : 9)

Cette définition étant posée, Austin s'aperçoit bien vite qu'elle soulève de sérieux problèmes et qu'elle ne permet pas de circonscrire clairement la classe des énoncés performatifs. Il existe des degrés dans la classe des performatifs : les performatifs purs, les quasi-performatifs, les énoncés intermédiaires et les performatifs implicites. Et la question du performatif finit par s'absorber dans la problématique plus générale des actes illocutionnaires. 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* (en français : 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)**

### 1.5.2. Les conditions d'emploi

Searle présente les conditions d'emploi à travers l'exemple de la promesse : quelles sont les composantes élémentaires qui constituent la valeur illocutoire de promesse ? Il propose neuf conditions, mais ici nous voulons souligner les points suivants :

(1) Les conditions propres à la promesse

- . Condition essentielle : l'intention de L est que l'énoncé le mette dans l'obligation d'effectuer C en promettant ;
- . Cet acte doit être au bénéfice de l'allocataire A ;
- . C ne doit pas avoir été déjà réalisé au moment de l'énonciation de l'acte de langage.

(2) D'autres conditions sont plus générales

- . Les conditions normales de départ et d'arrivée auxquelles est assujettie toute forme de communication linguistique.
- . Le principe selon lequel il n'est pas évident, ni pour L ni pour A, que L serait conduit de toute façon à effectuer C : conditions préliminaires ;
- . La condition de sincérité : dans le cas des promesses sincères, le locuteur a l'intention d'effectuer l'acte promis.

D'après Kerbrat-Orecchioni, 2001, il est important de distinguer les caractéristiques de la promesse, à savoir :

- Les conditions véritablement nécessaires pour que l'on puisse parler de promesse et qui font partie de la définition de cet acte, à savoir la condition essentielle (promettre C, c'est par définition contracter l'obligation d'effectuer C) à laquelle on peut ajouter la condition que C soit bénéfique pour A ;
- Les conditions dont dépend la réussite de l'acte : condition préliminaire et condition de sincérité.

### 1.5.3. La taxinomie des actes illocutoires de Searle

En ce qui concerne une taxinomie des actes illocutoires, dans *Sens et expression* (1982), Searle distingue cinq catégories générales d'actes illocutoires sur la base du but illocutoire et aussi de la direction d'ajustement entre les mots et le monde :

(1) *Les assertifs*

Ils ont pour but «d'engager la responsabilité du locuteur (à des degrés divers) sur l'existence d'un état de chose, sur la vérité de la proposition exprimée». Et leur direction d'ajustement va des mots au monde.

(2) *Les directifs*

Leur but consiste «dans le fait qu'ils constituent des tentatives de la part du locuteur de faire faire quelque chose par l'auditeur»; tentatives qui peuvent être «très modestes» ou au contraire très «ardentes» selon l'axe du degré d'intensité de la présentation du but.

(3) *Les promissifs*

Ce sont des actes «dont le but est d'obliger le locuteur (ici aussi, à degrés variés) à adopter une certaine conduite future».

(4) *Les expressifs*

Ils sont définis comme ayant pour but «d'exprimer l'état psychologique spécifié dans la condition de sincérité, vis à vis d'un état de choses spécifié dans le contenu propositionnel».

(5) *Les déclarations*

L'accomplissement réussi de l'un de ses membres garantit que le contenu correspond au monde : si j'accomplis avec succès l'acte de vous désigner président, vous êtes président. On trouve dans cette catégorie tous les performatifs au sens le plus fort de ce terme.

En effet, la notion d'acte de langage qui dans la perspective austino-searlienne renvoie à des unités isolées et non contextualisées doit être aménagée, revue, corrigée pour pouvoir fonctionner efficacement dans le cadre d'un modèle des interactions.

### **1.5.4. La théorie des actes de langage : principes et problèmes<sup>1</sup>**

(1) *Principe*

Tous les énoncés possèdent intrinsèquement une valeur d'acte : même les assertions, qui ne se contentent pas de faire savoir à A ce que L pense de X, mais visent ce faisant à influencer d'une manière ou d'une autre sur la manière de voir de A.

Tout énoncé est ainsi doté d'une charge pragmatique, certes plus ou moins forte et évidente selon les cas, mais toujours présente.

(2) *Quelques problèmes*

D'abord, si un énoncé tel que «il est huit heures» peut hors contexte être défini comme une assertion à valeur informative, cette caractérisation est manifestement insuffisante pour rendre compte des valeurs différentes (réponse, avertissement, reproche, etc.) qu'il peut recevoir en contexte.

D'autre part, les unités pertinentes d'un point de vue interactionniste ne sont pas exactement les mêmes que celles qui ont été cataloguées dans la théorie «classique» des actes de langage et ces différentes propositions son tributaires du type de corpus traité. La description des actes de langage pose deux types de problèmes :

1. Problèmes d'inventaire et de classification : du point de vue paradigmatique, les frontières sont loin d'être claires, qui séparent les différents actes de langage (l'ordre de la requête, etc.)

---

<sup>1</sup> D'après Kerbrat-Orecchioni, 2001 : 21.

2. Du point de vue syntagmatique se pose un problème de bornage, donc de décompte, des actes de langage : combien y a-t-il dans une séquence donnée d'unités distinctes ? La réponse à cette question repose généralement plus sur l'intuition que sur des critères opératoires, le problème se pose aussi bien pour le découpage d'actes consécutifs que simultanés.

L'acte ne peut pas en effet être mis en relation avec un niveau particulier d'unités linguistiques : il ne correspond ni à la proposition, ni à la phrase. Par ailleurs, dans une même séquence peuvent se trouver amalgamés plusieurs actes, ce phénomène tenant à différents facteurs :

- . Le problème d'actes indirects ;
- . La polyvalence pragmatique d'une séquence dont le signifiant est lui-même pluriel ;
- . L'acte lui-même peut être pragmatiquement complexe.

Tout cela n'est pas fait pour simplifier la description des actes.

### 1.5.5. Les actes de langage indirects

D'après Kerbrat-Orecchioni, 2001, il s'agit d'un acte de langage indirect quand :

«le locuteur s'est exprimé indirectement, ou quand dire, c'est faire plusieurs choses à la fois (informer d'un fait, et susciter une conduite); et plus précisément [...] quand dire, c'est faire une chose sous l'apparence d'une autre» (2001 : 34)

Autrement dit, en manière d'actes de langage, il n'y a pas de correspondance couplante entre tel signifiant (forme déclarative, interrogative ou impérative de la phrase) et tel signifié (valeur d'assertion, de question ou d'ordre). Un même acte de langage (une même valeur illocutoire) peut recevoir un grand nombre de réalisations différentes.

Exemple pour une requête :

CL : Est-ce que vous avez des mimosas ?

ou

CL : Pourriez-vous me donner des mimosas ?

ou

CL : Donnez-moi des mimosas.

ou encore

CL : Des mimosas.

Inversement, une même structure peut exprimer des valeurs illocutoires diverses.

Exemple :

CL : Il n'y a pas beaucoup de fleurs.

Cet énoncé peut exprimer une critique, un refus d'achat ou une demande de réduction de prix et même tout cela à la fois.

### 1.5.6. Les différents types de réalisation des actes de langage

(1) Les réalisations directes

D'après Kerbrat-Orecchioni, 2001, on admet généralement deux types de support au moins à l'expression directe des actes de langage :

- Les expressions performatives.

Les énoncés comme «Je te demande si tu veux aller au cinéma avec moi» ou «Je t'ordonne de fermer la porte» dénomment l'acte accompli (demande et ordre) en même temps qu'ils l'accomplissent. Ils sont les plus clairs pour spécifier le statut pragmatique de l'énoncé. Mais ces formulations n'existent pas pour tous les actes de langage et elles sont d'un usage assez rare.

- Les formes de phrase.

Les énoncés comme «Ferme la porte» ou «Veux-tu aller au cinéma avec moi ?» marquent l'acte correspondant sans le dénommer explicitement. Mais les formes sont aussi polysémiques : un même énoncé déclaratif comme «Il se fait tard» peut être interprété selon les cas comme un refus, une menace ou un avertissement.

(2) Les réalisations indirectes conventionnelles vs non conventionnelles

Les énoncés comme «Veux-tu sortir avec moi ?»<sup>1</sup> et «Il fait beau» peuvent tous les deux équivaloir à «Sors avec moi», donc fonctionner comme une requête indirecte par ce qu'elle se réalise par le biais d'une question et d'un constat. Mais ces énoncés sont différents : pour l'énoncé «Veux-tu sortir avec moi ?», le destinataire ne peut pas répondre par «oui» sans passer à l'acte en traitant l'énoncé comme une simple question, car selon la règle de la langue française, tout le monde admet que cette tournure interrogative vaut en fait pour une requête (la valeur de requête y est conventionnelle). Alors que pour l'énoncé «Il fait beau», le destinataire peut fort bien réagir uniquement à l'assertion (oui) sans être accusé de trahir les règles de la langue française. La valeur de requête est ici non conventionnelle.

Les formulations indirectes conventionnelles acceptent les mêmes expansions que les formulations directes :

Sors avec moi, s'il te plaît.

Veux-tu sortir avec moi, s'il te plaît.

Mais les expansions autorisent plus difficilement les formulations indirectes non conventionnelles :

\*Il fait beau, s'il te plaît.

Les formulations indirectes conventionnelles varient d'ailleurs d'une langue à l'autre : dans une interaction commerciale au Vietnam, l'énoncé comme «Ce n'est pas très joli» doit souvent être interprété comme une demande de réduction de prix alors que les vendeurs français l'interprètent souvent comme un refus d'achat.

Certains énoncés ne deviennent un acte indirect qu'en cas de réponse positive (ou négative), Comme dans l'exemple de la requête :

Exemple :

CL : Vous avez des mimosas ? (si oui, donne-m'en ...)

ou

CL : Vous fermez à 8 heures ? (si non, à quelle heure ?)

---

<sup>1</sup> En sens de se promener.

## II. Le schéma global des interactions

Nous voulons ici dégager les règles qui régissent l'organisation séquentielle des énoncés produits de part et d'autre au cours d'une interaction commerciale car d'après Kerbrat-Orecchioni :

«Le discours alterné obéit à certaines règles de cohérence interne qui lui sont plus ou moins spécifiques. Mais ces règles sont plus ou moins contraignantes, c'est-à-dire que la grammaire qui sous-tend l'organisation des interactions verbales est selon les cas plus ou moins souple ou rigide» (1995 : 200)

Au niveau de l'interaction globale, le degré de rigidité du «scénario» sous-jacent varie selon le type d'échange communicatif dont il s'agit : les interactions les plus formelles, comme les cérémonies religieuses, se déroulent selon un schéma canonique quasiment immuable ; à l'inverse, les conversations familières se déploient dans un espace beaucoup plus ouvert, où l'improvisation est de règle et où «la cohérence est aussi rompue que les fameux bâtons.» (Roggero, 1978 : 113) – la plupart des interactions se situant quelque part entre ces deux extrêmes. Et où se situent les interactions commerciales ? C'est ce que nous voulons savoir. Nous admettons, avec Kerbrat-Orecchioni, que la plupart des interactions se déroulent en effet selon le schéma global :

- (1) séquence d'ouverture
- (2) corps de l'interaction (qui peut lui-même se composer d'un nombre indéterminé de séquences)
- (3) séquence de clôture

Ce degré de rigidité varie aussi selon la phase de l'interaction, les séquences d'ouverture et de clôture étant plus fortement «ritualisées» que la partie centrale, où le champ des possibles s'élargit sensiblement. Ces séquences se prêtent mieux que d'autres à la généralisation.

## Récapitulation

Il n'est pas toujours facile, pour les interactants, d'assurer conjointement la structuration des interactions verbales, et pour les théoriciens, de reconstituer cette structuration :

Pour les participants à l'interaction, les indices démarcatifs de n'importe quelle unité sont souvent flous et les contraintes sont multiples pour l'enchaînement.

Pour le chercheur, il a aussi des difficultés à choisir parmi les solutions descriptives concurrentes, car s'il y a des marqueurs de la syntaxe conversationnelle, ces unités démarcatives sont toujours polyvalentes et ce sont les mêmes unités qui fonctionnent aux différents rangs de l'organisation hiérarchique. 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.

Pourtant nous pouvons toujours affirmer, avec Kerbrat-Orecchioni, que :

«les interactions sont organisées et structurées. Elle le sont plus ou moins selon leur degré de formalité – mais même les conversations à bâtons rompus, avec leur parcours capricieux et sinueux, qui parfois se perd dans les sables d'incessantes digressions, n'échappent pas à la règle de l'existence de règles sous-tendant leur

progression. Si ça ne passe pas n'importe comment, la question est pertinente de savoir comment ça se passe.» (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 276)

En partant de ce schéma global, notre analyse s'intéressera d'abord aux séquences encadrantes des interactions dans nos deux commerces puis nous analyserons la séquence centrale pour trouver sa structure et ses règles d'organisation.