

CHAPITRE 9 : LES MODULES CONVERSATIONNELS

1. Modules conversationnels et interactions de commerce

Les interactions dans les boucheries de Villefranche, de Tunis et de la Place du Pont présentent dans leur déroulement une différence importante, celle du développement ou non de séquences conversationnelles à l'intérieur du type d'interactions à caractère fondamentalement transactionnel.

Vion qualifie de « *module* » « *la présence d'un type à l'intérieur d'un autre type* » (1992 : 141), et nous parlerons de *modules conversationnels* pour qualifier ces séquences du type de la conversation à l'intérieur d'un autre type, ici celui de la transaction. Précisons que nous nous intéresserons ici uniquement aux modules conversationnels ayant lieu entre les clients et les commerçants. Des séquences conversationnelles entre les seuls commerçants sont parfois développées mais elles ne constituent pas cette fois de véritables modules puisque ce type ne s'intègre pas dans un autre, mais constitue le seul mode interactionnel entre ces participants¹⁵³.

Les participants aux interactions de Villefranche, lorsqu'ils s'engagent dans le type conversationnel, modifient leur rôle puisqu'ils passent d'une interaction de transaction - de type complémentaire - à une interaction de conversation - de type symétrique. Les deux types d'interaction s'opposent donc, dans ce cadre, essentiellement par la nature des rôles impliqués d'une part, mais également et surtout par la *finalité* de l'interaction. La transaction se caractérise par sa finalité externe (celle, pour chacun des participants, d'obtenir un bien) alors que la conversation est une interaction à « *caractère gratuit et non finalisé* » (Kerbrat-Orecchioni, 1990) et donc à finalité interne¹⁵⁴. Or si d'un point de vue théorique ces deux types sont clairement distincts et que l'intuition nous fait lire certaines séquences des interactions comme relevant de la conversation plutôt que de la

¹⁵³ D'une part parce que les conversations pouvant avoir lieu entre les commerçants eux-mêmes ne constituent pas des modules en intégrant un autre mais d'autre part parce qu'ils ne sont que très rares et très succincts dans les interactions de la boucherie de Tunis et de Villefranche ; on verra, pour le corpus de la Place du Pont, que ces séquences, du fait de leur récurrence et surtout de leur longueur, doivent être prises en compte.

¹⁵⁴ Traverso note cependant que « cette orientation interne n'empêche pas que la conversation puisse assumer une fonction externe en contribuant à la circulation des idées » (1996 : 7)

transaction, il est moins évident d'observer de manière rigoureuse les marqueurs linguistiques qui les opposent. La *finalité* de chacun de ces deux types est à nos yeux l'élément pertinemment distinctif puisque c'est par elle que se définissent les rôles et le statut de chacun des participants. C'est pourquoi l'on considérera qu'il y a module conversationnel chaque fois que les participants s'engagent dans une séquence (de longueur significative) avec un développement thématique qui ne relève pas de la transaction, c'est-à-dire dont la finalité ne sert pas à la réalisation d'une transaction mais à l'entretien des relations entre les participants. En ce sens, les thèmes de l'interaction sont les premiers marqueurs de l'apparition d'un module conversationnel. Mais, pour autant, il n'est pas possible d'établir que toutes les interventions, échanges et séquences permettant l'entretien de la relation soient des modules. Ainsi, les séquences encadrantes font partie intégrante du type transactionnel puisqu'elles sont routinisées, au moins dans le cas des interactions en France, et qu'elles contribuent d'abord et avant tout à harmoniser le début et la fin de la rencontre.

Dans cette partie donc, nous tenterons, dans un premier temps, à travers la description et l'analyse des modules conversationnels des interactions du corpus de Villefranche, d'étudier de manière comparative les points suivants concernant :

- (a) leur fréquence relative ;
- (b) leur durée ou longueur relative ;
- (c) les thèmes abordés dans ces modules ;
- (d) les procédés linguistiques introduisant ces modules dans les interactions.

Dans un second temps, nous considérerons la question de savoir si, d'une manière générale, les modules constituent des développements que doivent être analysés comme faisant ou pas partie du script de l'interaction de transaction.

2. Les modules conversationnels dans les trois corpus

Voyons d'abord comment ces modules sont plus ou moins représentés dans chacun des trois corpus. Cette première question n'est pas sans soulever certaines difficultés car, si la définition théorique du module conversationnel ne semble pas porter à confusion, celle du repérage du module dans une interaction est plus complexe. Comment en effet déterminer ce qui constitue ou pas un module, à partir de quelle proportion considère-t-on qu'il s'agit d'un module ? Sans prétendre répondre à cette question d'importance, on considère pour cette étude qu'un module doit - outre ses caractéristiques de contenu thématique particulier - nécessairement être constitué de plus d'un échange. Ce critère quelque peu arbitraire n'est cependant pas totalement dénué de tout pouvoir distinctif et pertinent puisqu'il permet d'exclure immédiatement les courts échanges de "civilités" faisant partie intégrante du script de l'interaction commerciale et permet également de se focaliser sur des séquences significatives du point de vue du temps et du coût d'investissement de chacun des interactants qu'elles supposent plutôt que sur de courts échanges plus ponctuels pour lesquels le terme de "modules" ou de "développement" n'est pas approprié.

2.1. Fréquence et importance des modules conversationnels

Dès lors que l'on réécoute chacun des corpus muni de ce critère, le corpus de Tunis apparaît comme ne présentant pas de développement de modules conversationnels. Les séquences ne faisant pas à proprement parler partie de la transaction en elle-même sont toujours en lien direct avec le site : les thèmes sont essentiellement ceux qui ont trait à l'approvisionnement en viande (particulier, on l'a vu) de la boucherie. Cette absence de développement « hors boucherie » peut paraître surprenante dans des interactions dans lesquelles les interactants affichent une certaine proximité, au travers des termes d'adresse par exemple. Cependant il faut également rappeler la densité particulièrement importante de clients dans le lieu qui peut venir expliquer l'absence de modules conversationnels. Car converser demande du *temps*. Cette dimension est, comme le rappelle Traverso (2001b), constitutive des éléments définitoires de l'interaction dans les commerces. Elle rappelle entre autres que dans ces situations s'imposent "le principe d'économie temporelle et la règle de célérité" qui stipulent notamment que les clients ne

peuvent venir empiéter trop longtemps sur le temps des commerçants et retarder ainsi le client suivant. Aussi ce facteur temps doit-il être pris en compte dans une étude comparative de ce type. Il n'est pas possible d'avancer ici qu'il est le seul élément explicatif de l'absence de modules conversationnels ou que celle-ci est simplement la trace d'une conception toute singulière de la relation client-commerçant ne privilégiant pas l'apparition de ces modules.

Les modules conversationnels apparaissent donc comme étant des caractéristiques particulières des corpus de la Place du Pont et de Villefranche et cette partie ne traitera que de ces deux derniers. Il ne faut pas pourtant croire que cette caractéristique commune les rassemble nécessairement. La proportion des modules à la Place du Pont est en effet toute relative : les principaux modules se déroulent entre les commerçants et ceux dans lesquels sont impliqués les clients existent mais sont très peu attestés. En effet seuls trois modules entre clients et commerçants naissent dans la boucherie PdP contre neuf à Villefranche. Par ailleurs, la durée des modules dans chacun des corpus est elle aussi distincte : à la Place du Pont les développements ne sont pas très longs, contrairement à ce qui se dégage à Villefranche pour deux de ces modules (interaction 16 et 18 présentées plus loin).

2.2. Localisation des modules

Dans la boucherie caladoise comme dans la boucherie PdP, clients et commerçants développent essentiellement des modules conversationnels après la requête principale du client. Ces modules sont toujours relégués au second-plan par rapport à la transaction de biens (même si du point de vue du temps qu'ils occupent cela n'est pas toujours vrai) et se déroulent donc toujours avec un client. Cette dernière caractéristique, qui peut paraître évidente, a cependant son importance puisqu'elle exclut immédiatement les conversations ayant lieu entre commerçants et amis, passants ou autre, entrant dans la boucherie avec une autre motivation que celle de l'achat. Aussi, les interactions des deux corpus se distinguent de ce point de vue de celles de Béchri dans lesquelles se dessine une nette séparation entre clients « véritables » avec lesquels aucun module de ce type n'est attesté et amis de passage entrant uniquement pour « faire la causette ». Par ailleurs, les modules dans les deux boucheries ne sont généralement observés que dans les cas où aucun autre client n'est en attente. L'importance du facteur temps évoqué plus haut refait surface ici. La disponibilité des

commerçants va donc en priorité au service de la clientèle, les modules conversationnels étant, à ce niveau également, relégués au second-plan. Les commerçants « pontois » et caladois se distinguent pourtant sur ce point. Si à Villefranche la continuation du module conversationnel entamé avec l'un des commerçants est possible lors de l'arrivée d'un nouveau client (alors pris en charge avec l'autre des deux commerçants), le module est rapidement écourté dans la même situation à la Place du Pont, bien que les commerçants soient au nombre de trois. De ce fait, le corpus de Villefranche présente des modules conversationnels se déroulant simultanément en parallèle avec chacun des commerçants.

Les thèmes présents dans les modules sont assez peu variés à la Place du Pont (du fait de leur rareté). A Villefranche les thèmes sont plutôt attendus et communs, mais nombreux : les enfants, les vacances, la politique, la santé, la famille, les actualités de la ville etc.

2.3. Un exemple de module dans le corpus de Villefranche

L'interaction suivante est celle qui présente le développement le plus conséquent d'un module conversationnel entre client et commerçants. Il s'agit ici d'une cliente d'une cinquantaine d'années. Elle est seule dans la boucherie, aucun client ne venant entraver leur conversation, l'interaction peut alors s'épanouir dans le temps. Afin de mieux comprendre comment les modules prennent place dans l'interaction de transaction on présente ici la totalité de l'interaction concernée :

1 Br : madame bonjour Echange de salutations
2 CL18 : bonjour moi j'aurais voulu un p'tit bifteck haché s'il vous plaît d'ouverture + Requête 1
3 Br : un gros↑
4 CL18 : moyen Demande de précision
5 Br : voilà
6 CL18 : j'vais p'têt' vous prendre une langue de veau Requête 2
7 Br : oui laquelle↑ Demande de précision
8 CL18 : la p'tite là..combien i faut faire cuire d'temps↑ Réponse + Demande de
9 conseil
10 Br : oh une heure↑ (lui montre le journal) Réponse + **Déictique non**
11 **verbal**
12 CL18 : une heure..d'accord..ah oui j'ai bien aimé ça↑..ah oui oui ça d'accord alors là **chapeau**↑ah oui non
13 mais j'suis pas étonnée hein↑
14 Bre : les clients i d'vaient croire qu'on était jaloux: pac'qu'on voit beaucoup d'choses dans nos
15 métiers..les transactions d'camions quand ça arrive à Corbas d'l'est pi c'ça r'part dans l'camion de
16 Despina:sse pour être **abattu** bien sûr: à St Etienne..mais c'est quand même des bêtes qui viennent de
17 l'est
18 Br : ou d'Angleterre
19 Bre : ou d'Angleterre
20 CL18 : c'est **déqueulasse** j'suis pas [étonnée
21 Bre : [les gens i d'vaient s'dire i sont jaloux les Albert mais on essaie de
22 dire aux gens que les chaînes de viande la viande vient pas d'France
23 CL18 : vous y saviez vous [ça↑
24 Bre : [ça a toujours été↑ mais c'est pas d'cette année ça↑ ça fait vingt-cinq trente
25 ans qu'c'est comme ça toutes les chaînes tout c'qui est industriel ça vient tout:: c'est l'europa hein↑
26 Br : les anglais i z'en font v'nir de Nouvelle Zélande..z'en font v'nir d'Australie et c'est vendu en
27 France↑
28 Bre : mais comme c'est l'agro-alimentaire et comme c'est des chaînes de viande qui font des implants
29 politiques..donc on n'y touche pas donc c'qui s'produit:: qui c'est qui boit l'bouillon↑ ben c'est les
30 tripiers c'est les p'tits indépendants pac'que les gens [savent plus
31 CL18 : [oui ben oui hein↑où donner d'la tête et i vont
32 encore où y'a des grandes étiquettes alors que ce sont des mensonges
33 CL18 : ben j'vois chez Despinasse tout l'monde qui a là-[d'dans
34 Bre : [oui
35 CL18 : ben j'y suis rentré une fois pac'qu'i m'fallait une fallait une viande de:: (4s) j'sais plus c'que c'était
36 euh::
37 Bre : de grison↑
38 CL18 : oui un truc comme ça oui..une fois j'suis rentrée oh là là↑ quand j'ai vu cet cet étalage ben j'ai dit
39 encore ces jours à mon mari.j'acheterai jamais un truc là-d'dans↑vraiment ça m'plaît pas et puis cette
40 viande en question on n'en a pas trouvé..elle est pas bien trouvable facilement
41 Bre : ben si vous trouvez ça l'hiver en montagne
42 CL18 : ah mais là j'suis pas étonnée hein pas étonnée mais complètement dégoûtée vraiment on fait
43 attention à c'qu'on achète maintenant↑
44 Bre : alors le porc on parle du bœuf mais le porc..la volaille les cuisses de poulet [j'crois que::
45 CL18 [oui c'est pareil..ils
46 les vendent j'crois qu'c'était huit francs quatre-vingt l'kilo
47 Br : oui aux hormones
48 Bre : alors que nous on est obligé d'les vendre quarante-neuf quatre-vingt alors vous m'direz on est
49 quand même pas là pour voler les gens autrement on s'rait plus là depuis longtemps↑
50 CL18 : mais oui mais oui alors j'disais y'a quelques temps j'avais acheté (inaudible) et j'les avais vendu
51 l'même prix qu'j'les avais payé y'a deux ans..alors moi j'dis à (inaudible) mais ça va plus quoi continuer
52 dans ces conditions↑ alors l'aut' jour..enfin y'a trois s'maines un mois..j'lui téléphone et i m'dit ah
53 j'attendais vot'coup d'fil..vous êtes pas complètement dégoûtée non↑ j'vous dis pas j'suis
54 complètement dégoûtée j'suis pas emballée non plus alors i m'dit..c'que j'ai pensé cette année↑ c'est
55 d'vous mett' des p'tites **laitonnes** [des génisses qui ont un an voyez↑
56 Bre : [oui oui
57 CL18 : alors i m'dit alors j'lui dis d'après la presse on va manger bon↑ alors i m'dit: oh↑ mais là y'a
58 aucun problème pac'que quand y'aura plus d'herbe on vous les r'prend↑..alors j'lui dis mais qu'est-ce
59 que vous en faites↑ alors i m'dit mais ça r'part tout en Italie..j'ai dis mais **enco:re** là-bas↑ i vont les
60 piquer les engraisser pi [on les r'çoit pi on..mais c'est dément mais c'est dément mais c'est
61 Bre : [hmm hmm

- 62 CL18 : dément on nous marche sur la tête hein↑
63 Bre : oui ben pour en rev'nir à (inaudible) l'année dernière on n'allait pas reprend' des bêtes euh:: des
64 bêtes qui f'saient quatre cent kilos sur pied↑..et bien à la fin d'l'année j'en ai eu pour trois mille francs et
65 j'ai pas compté mes impôts↑..ça tombe dans les frais commercial↑
66 CL18 : ah ben oui moi j'suis pas rentrée dans mon argent hein↑
67 Br : non
68 Bre : et en f'sant d'la bonne [bête↑
69 CL18 : [oui d'la bonne bête↑ ah↑ ça m'faisait rager d'laisser j'lui ai dit du reste si
70 j'avais pas peur d'les perdre j'vous [les donnerai pas↑
71 Bre : [non...nous on nous dit à la limite vous pourriez nous les vend' plus
72 cher mais y'a pas d'raison on les achète tant à la ferme y'a pas d'raison qu'elles majorent davantage↑
73 CL18 : c'est pas marrant hein c'est pas marrant↑
74 Br : non c'est qui faut faire attention à tout hein à tout↑
75 Bre : et pi avec la sécheresse si y'a d'l'eau hein↑ vous avez d'l'eau dans vos puits↑
76 CL18 : oui ben moi pas d'problèmes hein↑
77 Br : oui ben rien qu'ça déjà c'est pas::
78 Bre : vous avez d'jà un p'tit chef hein↑
79 Br : même qu'y a pas beaucoup d'herbe du moment qu'y'a d'l'eau↑
80 CL18 : oh ben oui y'a des sources qui sortent dessous alors↑ ah ben y'aurait pas d'sources alors↑
81 Bre : ben la sécheresse ça fait pas d'bonnes [bêtes↑
82 CL18 : [ah ben ça non↑ n'importe quelle sécheresse mon père a
83 jamais eu d'sécheresse d'eau hein ça y'a jamais eu d'problèmes mais enfin non du travail comme où on
84 en est maintenant↑
85 Bre : et vot'terre elle elle elle vaut [plus rien↑
86 CL18 : [elle vaut plus rien
87 Bre : elle fait même plus vivre son monde↑
88 CL18 : elle fait plus viv' son monde ça alors oui i savent que vous dire..oh ben ça vaut plus rien ça vaut
89 plus rien↑..quand mes parents sont morts ça m'est r'venu c'est l'expert agricole qui m'l'a dit après
90 quand il est v'nu estimer les terrains i m'a dit i fallait que j'vous dise que l'soir où j'ai fait l'tour d'vos
91 prés et d'vos vignes..et ben y'en a trois du coin qui m'ont téléphonés pour y avoir↑..mais on vous dit à
92 côté d'ça mais ça vaut plus rien maintenant↑ mais y'en a trois qui y
93 Bre : [oui oui
94 CL18 : [voulait mais j'sais bien pourquoi i s'y voulaient pac'qu'y a une source intarissable et pi
95 pac'qu'y a un endroit y'a d'quoi faire un grand étang..alors j'avais bien compris pourquoi i z'y
96 voulaient..mais alors y'a ma fille qui m'dit non non non ça vient des grands-parents i z'ont mis une vie
97 pour y [gagner
98 Bre : [vous êtes pas à Theizé↑
99 CL18 : nous on est sur Theizé mais les terrains c'est sur Bagnoles
100 Br : ah oui
101 CL18 : mais j'sais bien qu'ça a pas grande valeur mais enfin i vous disent que ça a pas grande valeur
102 mais j'vous dis pas↑ i m'a pas dit qui c'était mais moi j'sais qui c'était↑
103 Br : à Bagnoles↑
104 CL18 : entre Bagnoles et (inaudible)
105 Bre : vous pouvez pas y vendre autrement qu'en agricole↑pac'que finalement c'est:: i reste pas grand
106 chose j'veux dire [par-là
107 CL18 : [oui mais ça vaut pas grand chose pour la bonne raison qu'c'est la faute à la comtesse
108 machin truc là-haut↑ hein↑ qu'l'anglaise a racheté
109 Br : y'a des (inaudible) là-bas↑
110 CL18 : oui i paraît qui faut lui laisser la vue:: que ça dépareille son château:: pi comme elle qu'ça et
111 qu'elle doit donner une grosse dot mobilière à la commune..il est pas question d's'approcher d'elle↑
112 pensez donc↑ y'avait des dos d'ânes dans l'village pas possibles pour rentrer dans l'village..et pensez
113 donc quand elle est v'nue et qu'elle a vu ça↑ y'a tout fallu y'enlever↑ on n'arrête pas les gens vous
114 comprenez↑ c'est pas son genre vous comprenez↑ j'sais pas où on va hein↑ ça m'rapportera pas j'sais
115 bien [mais::
116 Bre : [comme on dit ça a une valeur pour c'ui qui veut faire comme vous dites un étang quelque chose
117 dedans
118 Br : j'vois pas où il est c'château↑Frontenas↑
119 CL18 : Frontenas et après Bagnoles vous avez un château au-dessus d'la route là...oui ben c'est derrière
120 Bre : le château d'Bagnoles tu sais bien où il est↑
121 CL18 : ben là y'a un vieux château qu'l'anglaise a rach'té
122 Bre : t'allais chercher des ouvriers là-dérrière passé un temps

123 Br : non c'est pas celui-là↑
124 Bre : non↑
125 Br : sur l'bourg d'Bagnoles↑
126 CL18 : dans l'bourg d'Bagnoles y'a un château qu'l'anglaise a rach'té..madame euh::Erwing ou madame
127 (inaudible)
128 Br : pourtant j'connais bien l'coin
129 CL18 : vous traversez l'bourg de Bagnoles pour monter sur Voiré..vous passez p't'êt' par Frontenas
130 vous↑ j'sais pas↑
131 Bre : ah ben ouais moi j'avais un amie qui est morte noyée
132 CL18 : oh c'était l'employée d'ma belle-sœur..ça a été un drame ça↑ c'est pas marrant des trucs comme
133 ça↑ c'était la grande copine à mon frère↑ c'qu'elle était bien↑
134 Bre : enfin voilà..j'étais dans sa classe
135 CL18 : oui ça s'est mal terminé..elle avait vingt ans↑
136 Bre : oui
137 CL18 : elle dort au cim'tière
138 Bre : oui j'ai été la voir avec ma marraine
139 CL18 : (inaudible) ben oui c'est comme ça↑
140 Bre : ben oui c'est pour vous dire..**même nous** et ben on a la possibilité d'les vend' sur pied et l'année
141 dernière..on a eut d'ces impôts↑ et on a quand même un bout d'terrain↑ il a aucune valeur mais::
142 CL18 : ben oui c'est comme moi..c'est histoire d'pas y laisser en friche quoi↑
143 Bre : oui l'erreur qu'on fait tous c'est d'y mettre des sentiments hein↑ et pi après on est::
144 CL18 : moi c'est pareil ça fait quand même mon oncle euh::
145 Bre : ben oui ben nous aussi on s'est dit que c'était mieux que d'y laisser qu'd'y prendre mais: on a dit
146 non↑ on a mis des sentiments mais on sait pas si on a bien fait↑
147 CL18 : oui moi j'me dis qu'un jour on: on [s'ra p'êt'
148 Bre : [on aura passé not'vie à payer quelque chose à l'état [et pi on
149 continue
150 CL18 : [oui oui
151 mais enfin ça c'est comme ailleurs..j'le répète pour ça y'a pas d'problèmes↑
152 Bre : c'est vraiment dommage qu'la terre fasse [plus::
153 CL18 : [vous avez pas entendu hier soir avec euh:: comment↑
154 comment i s'appelle↑..qui vont transformer les tomates..qu'on va plus traiter qu'elles pourriront
155 plus..hier soir toute l'émission était là-dessus..et ben vous savez vous avez plus faim après ça hein↑
156 Bre : non
157 Br : i vont faire des tomates qui poussent plus dans la terre..les fraises elles poussent [plus
158 CL18 : [oui oui c'est
159 tout dans des sérums↑
160 Bre : eh ben en Espagne i paraît qu'y a une [installation..
161 CL18 : [ben quand vous avez un bout d'jardin et ben on
162 s'débrouille comme ça..mais y'en a qui peuvent pas↑..qui ont pas d'jardin↑..à côté d'ça ben untel qui a
163 un cancer et l'autre...cherchez pas↑ docteur↑(rires de la bouchère)..mais non mais sans rires↑
164 Br : non mais on rigole mais c'est ça↑
165 CL18 : mais là moi j'suis pas étonnée hein↑..bon allez au revoir↑
166 Br : au revoir madame↑
167 Bre : au revoir↑

Dans l'interaction de commerce, et contrairement à la conversation, le sujet à traiter par les participants n'est pas à rechercher mais est prédéfini par la situation particulière : la transaction elle-même. Les interactants développent cependant parfois à l'intérieur de cette interaction de transaction un module conversationnel plus ou moins long, et la question des thèmes de ce module se pose de la même manière que dans les conversations dans lesquelles les participants doivent trouver eux-mêmes des thèmes qu'ils proposent, développent, refusent, avortent etc.

Le long module qui nous intéresse ici présente toutes les caractéristiques d'une conversation en ce qui concerne son organisation globale qui se définit comme une suite d' "échanges à bâtons rompus". Traverso (1996) note en effet que la particularité des conversations se trouve justement dans l'organisation globale de la thématique qui connaît des amplifications, des glissements.

La recherche du thème n'a pas véritablement lieu dans cette interaction, le déclenchement en est en réalité non verbal : il s'agit d'un déictique émis par le boucher, pointant du doigt le journal du jour dans lequel on rapporte un scandale concernant le commerce de la viande. Ce déictique pourrait être paraphrasé par quelque chose comme « vous avez vu ce qui se passe » qui peut nettement se définir comme constituant une proposition de thème.

Le thème est d'autant plus fort et a d'autant plus de chance d'être développé qu'il est en lien direct avec le site et avec l'objet qui relie les interactants entre eux (la viande), la cliente étant de surcroît, le boucher le sait, une exploitante agricole. L'enchaînement exclamatif énoncé par la cliente permet au boucher de s'assurer de son opinion sur le sujet et de pouvoir commenter avec elle et la bouchère, qui se joint ensuite à leur conversation, ce point d'information particulier. Rattaché à l'information journalistique, ce thème sera développé jusqu'à la ligne 47, jusqu'au moment où, ligne 48, la bouchère procède à une sorte de glissement en ramenant cette problématique à elle-même (« alors que nous on est obligé d'les vendre... ») et ouvrant ainsi une séquence de récit, la cliente enchaînant sur ses propres expériences (« mais oui mais oui alors j'disais y'a quelques temps j'avais acheté (inaudible) et j'les avais vendu l'même prix qu'j'les avais payé y'a deux ans..alors moi j'dis à (inaudible) mais ça va plus quoi continuer dans ces conditions↑ alors l'aut' jour..enfin y'a trois s'maines un mois..j'lui téléphone »).

Les thèmes qui seront traités ensuite connaîtront des développements divers mais plusieurs restent somme toute assez communs que l'on peut aisément qualifier de

sous-thèmes : [la terre et la sécheresse] (l.75 à 98), amorcé par une question de la bouchère (« vous avez d'eau dans vos puits ? » l.75), [la valeur de la terre], également initié par la bouchère avec une question (« vot' terre elle vaut plus rien ? » l.85) à l'intérieur même de ce thème, plusieurs épisodes sont liés : [l'anglaise] (l. 107-117), [le repérage géographique] (l. 118-130), [l'amie noyée] (l. 131-139), dernier sous-thème dont la clôture est faite au travers du marqueur « *ben oui c'est comme ça* », l.139 , il est repris par la bouchère enchaînant sur une relance du thème de la valeur de la terre l.140 (« ben oui c'est pour vous dire... »), thème qui dévie sur celui de la « culture moderne » avec une question de la cliente l.153 (« vous avez pas entendu hier soir ?... ») qui s'épuise ensuite pour en arriver à la clôture (on retrouve les marqueurs « ben » repris plusieurs fois, le thème proposé consistant en réalité plus en une assertion qu'en une question : « vous avez plus faim après ça »), l'intervention de la cliente reprenant son exclamation initiale (« j'suis pas étonnée ! ») signifiant explicitement la fin de la rencontre et son départ (« bon allez »).

3. Remarques conclusives

L'insertion d'une interaction d'un autre type, celui de la conversation, ne modifie pas en soi l'organisation globale de l'interaction et c'est pourquoi ce type d'interaction (la conversation) est probablement le plus courant dans de tels sites. Il est en effet plus difficile d'imaginer l'insertion d'un type tel que l'interview ou le débat, dans la mesure où ces types demanderaient une réorganisation totale non seulement dans la structure interactionnelle mais également des rôles des interactants. La conversation contribue par ailleurs à maintenir en même temps qu'à tisser un lien social entre des participants amenés à se rencontrer et entretenant une histoire conversationnelle de plus ou moins longue date. En y regardant de plus près, les thèmes des modules développés à Villefranche comme à la Place du Pont sont tous des thèmes qui sont en relation directe avec le client. Si clients et commerçants conversent parfois comme dans le cas de l'interaction présentée autour de thèmes communs, les thèmes impliquant spécifiquement l'un ou l'autre des participants gravitent autour du seul client. Autrement dit, c'est le client qui est avant tout bénéficiaire de ces modules puisque c'est autour de lui et de ce qui le concerne qu'ils sont développés. Aussi les questions de la santé et des enfants sont non seulement amenées par les commerçants mais concernent avant tout le client :

- ▶ M (à CL22) : wɛ:ʃ le p'tit ça va↑ (inaudible)
Bre : faites des gosses↑
CL22 : ah↑
Bre : faites des gosses↑
CL22 : et ouais..hier j'l'ai laissé chez ma mère euh
Bre : ouais mais [eu::h
B (à CL22) : [j'serais à ta place j'ferais comme i fait Mehdi..t'sais comme i fait Mehdi↑i dort..quand le p'tit i s'lève allez↑ va t'en [occuper
- ▶ M : [non↑ non qu'est-ce tu racontes↑..(à CL22) i s'éveille la nuit encore↑
CL22 : ouais ouais
- ▶ M : ouais ouais encore deux mois après c'est fini parc'que là i tourne à combien d[biberons là↑ toutes les quatre heures↑..ouais voilà
CL22 : [hmm elle lui donne le sein
- ▶ B : tu vas toujours chercher [les couches↑
M : [y'a des femmes qui peuvent pas l'donner hein↑
CL22 : ouais ouais mais là:: (inaudible) toutes les quatre heures (inaudible)
Bre : ouais c'est pour ça qu'c'est pas bon aussi l'sein
M : de quoi↑
Bre : le sein c'est pas bien
M : ouais↑↑
Bre : oui c'est bon [mais
M : [non mais sans hefma: non..non mais (rires) non tu ça y est ça y est tu vas voir dans la cassette (inaudible)
Bre : non les gosses tous les gosses passent par là hein↑..y'en a qui pleurent pas les premiers temps mais après i vont pleurer:: (lève les yeux au ciel) c'est mieux qui pleure maint'nant pac'qu'après i va faire ses nuits↑
- ▶ M : il a combien là ...un [mois↑
Bre : [deux mois
CL22 : bientôt deux mois
Bre : c'est ça hein
M : si: mezza:l mon p'tit...tu connais pas encore quand i va faire les dents..alors là↑
B : tu connais pas encore la souffrance mon p'tit↑
M : quand i va faire les dents là oui..i va [criser tout seul i va::
B : [moi si j'te::
Bre : [il il est il est costaud ton bébé↑
CL22 : ouais ça va
Bre : i va t'faire les dents quat' par quat' comme euh ma gamine
M : moi le p'tit il est pas balaise il a fait direct hein↑
Bre : plus i sont balaises plus c'est
B : non mais ça veut rien dire ça↑ le mien il est maigre et::

Bien que les commerçants dévoilent quelques éléments concernant leur propre expérience avec leurs enfants, ces remarques sont minimales. Le module porte essentiellement autour de l'enfant du client et le thème est relancé à chaque fois par les questions des commerçants (tours fléchés). Si les commerçants occupent parfois l'espace de parole pour aborder des thèmes qui les concernent exclusivement c'est plus pour maintenir le lien et produire les enchaînements minimaux requis pour faire vivre la conversation que pour proposer un thème dont ils seraient les plus gros bénéficiaires :

Br : un steak haché (4s) ça se passe bien les vacances pour les enfants↑
 CL1 : ben i sont au ski euh::: avec UCPA en colonie
 Br : vous les avez mis en colonie↑
 CL1 : avec UCPA↑...c'est des centres de plein air..c'est bien ça
 Br : ah ouais c'est bien
 CL1 : ben...la fille elle est à Valloire..et l'garçon il est aux Arcs
 Br : et i sont contents↑
 CL1 : ouais..oui oui...i rentrent samedi soir...ça fait une semaine où i sont occupés quoi
 Br : et vous passer par Lyon non↑pour cette association↑
 CL1 : oui par Lyon..mais j'connais euh:::...ça fait longtemps qu'ça existe hein.. [c'est
 Br : [hm hm un..où i font
 beaucoup de sport..y'a des moniteurs et tout..i font du sport toute la [journée
 Br : [hm hm
 CL1 : le soir i sont encadrés euh
 Br : c'est bien comme [truc..j'connaisais pas
 CL1 : [ouais ouais en fait ça prend beaucoup d'adultes aussi...j'pensais pas qui
 z'acceptaient les enfants mais en fait ils..acceptent
 Br : ah ouais
 CL1 : i sont en chambre de quatre ou six..j'crois..et c'est [bien::↑
 Br : [bien bien
 CL1 : ouais ouais...ben j'vais prendre deux cuisses de poulet aussi..ah ben j'les ai pas vu↑
 Br : ben i sont aussi bien à:: faire du sport plutôt qu'traîner dans la rue hein
 CL1 : mais donc...ceux qui sont dans la région là i:: prennent le car..i z'avaient rendez-vous à cinq heures du
 matin à Lyon..et sinon y'en a à Paris qui viennent en train couchette↑
 Br : hm hm...ah i viennent de partout
 CL1 : ah oui oui...y'a longtemps j'y étais allée...y'a longtemps..j'étais partie d'Paris
 Br : oui oui
 CL1 : et l'été y'a du sport↑..des stages de voi:le..i font tous les sports
Le téléphone sonne, la bouchère va répondre, et la cliente parle maintenant au boucher.
 CL1 : l'an dernier j'les avais envoyés en colonie d'vacances..ça m'avait coûté assez cher↑..j'payais pour tous
 les arabes qui payaient pas↑
 Br : [ah oui oui
 Br : [ben c'est ça↑
 CL1 : ah ça m'a écoeuvée..j'ai dis plus jamais j'recommencerais hein↑
 Br : c'est tout gratuit pour eux
 CL1 : y'a pas de euh:::i z'ont pas d'bons euh:: c'est pas comme l'histoire de jeunesse là↑
 Br : ah ben c'est vrai qu'on paie pour tous ceux qui paient pas hein↑
 CL1 : ah ouais ouais...enfin c'était pas..ça f'sait pas des trop trop gros groupes...i z'étaient partis à Gex..i
 z'étaient quoi↑huit..dix..douze...bien encadrés donc euh
 Br : moi j'les avis mis au service jeunesse moi quand:::i partaient pas avant (4s) j'sais plus c'que c'était
 comme [truc mais::
 CL1 : [hm hm
 Br : voilà↑..on met un p'tit nonos↑
 CL1 : ah oui↑(5s) alors...payer pour les aut' ça suffit hein↑
 Br : ah ben **exactement**...c'est vrai qu'on qu'fait ça... nous dans l'commerce on fait qu'ça..hein
 Br : c'est vrai qu'nos enfants partent pas souvent en vacances..nous on partait souvent...c'est vrai que
 p'êt'que je::: comme i z'étaient en nourrice..quand i z'avaient des vacances i préféraient venir à la
 maison..mais c'est vrai que je::: nous i z'ont jamais été nulle part↑..y'a une copine de Claude qui partait
 (inaudible) donc on l'a inscrite
 Br : c'est quoi c'truc là↑
 Br : un os pour l'chien (*rires de la bouchère et de la cliente*) voilà↑ cent cinquante sept
 CL1 : alors↑
 Br (*à sa femme à propos d'une commande par téléphone*) : un kilo deux↑
 Br : un **bon** kilo elle a dit...alors.. c'est bien un kilo deux qu'tu donnes d'habitude↑
 CL1 : *paie (non verbal)*
 Br : alors cent cinquante sept (4s) cent soixante..et deux..merci bien↑
 CL1 : merci bien madame..passez une bonne journée..travaillez bien jusqu'à la fin d'la semaine..c'est plus
 calme quand c'est les vacances↑

Le module porte sur les vacances des enfants de la cliente, thème initié par une question de la commerçante. Durant l'épisode conversationnel, les commerçants s'impliquent de manière significative (ils approuvent, exposent un petit récit etc.) mais, dans l'ensemble, c'est autour de la cliente elle-même que se construit le module. Cette remarque soulève la question de savoir s'il faut considérer les modules conversationnels à l'intérieur de la transaction comme similaires en tout point aux conversations ordinaires ou si, l'engagement minimal (et non mutuel) en même temps que l'orientation thématique (focalisée sur les clients) ne font pas de ces modules des conversations à part, entrant peut-être dans une sorte de « stratégie commerciale » : se voir porter un intérêt est toujours flatteur pour le bénéficiaire...

La seconde remarque conclusive porte sur l'aspect comparatif des modules dans chacun des deux corpus. Bien que seuls les modules entre clients et commerçants fassent l'objet de cette description, l'ampleur des conversations entretenues entre les seuls commerçants de la boucherie PdP demande qu'on s'y arrête. Ces conversations, rappelons-le ne constituent pas des modules puisqu'elles sont le seul type attesté entre eux et qu'il n'a pas d'insertion dans un type supérieur. Rappelons également que les conversations des commerçants occupent une place beaucoup plus importante que les modules avec les clients et que celles-ci empiètent souvent sur le déroulement des interactions de transaction (entraînant des difficultés à entrer en interaction, à énoncer la requête etc.).

Sans vouloir aller trop loin dans les hypothèses interprétatives de cette différence (non négligeable) entre les trois corpus, il faut considérer cette spécificité comme relevant d'une particularité singulière aux commerçants de la boucherie PdP, différence par laquelle ils se constituent comme faisant partie d'une sous-culture avec ses propres règles. Cette interprétation reste une hypothèse mais paraît toutefois renforcée non seulement par la mise en parallèle avec des interactions provenant d'une même région géographique (Villefranche) et de celles provenant d'une culture considérée comme proche (en tout cas d'une communauté linguistique semblable) mais également par le fait que les clients de la boucherie PdP eux-mêmes ne semblent pas partager cette même conception des devoirs et des droits des commerçants, leurs réactions langagières révélant souvent leur incompréhension.

Pour conclure, il faut répondre à la question soulevée au préalable portant sur le statut des modules conversationnels dans le script de l'interaction. La réponse apportée par

l'observation des trois corpus est qu'ils en font partie, mais pas pleinement. La conversation ne sert pas l'interaction de transaction elle-même puisque la finalité externe peut parfaitement se passer de ce module. La majorité des interactions analysées ne comportent d'ailleurs pas de modules conversationnels, ils ne sont pas nécessaires à l'interaction de transaction et en sont très souvent absents. Cette absence n'est pas seulement possible : elle n'engendre aucune sorte de malaise ou de fâcherie entre les participants, contrairement à l'absence des salutations d'ouverture dans le corpus de Villefranche qui, sans faire partie intégrante de la transaction, doivent être considérées comme intégrant le script, non seulement du fait de leur récurrence mais aussi parce que leur absence est "marquée" et re-marquée par les participants eux-mêmes. Le type de la conversation peut, comme l'avait déjà noté André-Larochebouvy (1984 : 88) parfaitement avoir lieu entre des "*interlocuteurs de type autorisé*" dans quelque lieu et quelque situation que ce soit, si tant est que les "*participants aient le temps*".

Autrement dit, la conversation est un type qui peut s'intégrer dans tout autre type et elle fait donc probablement intrinsèquement partie du script d'une grande majorité des interactions. Les modalités contraignant ses possibilités d'émergence sont néanmoins plus ou moins restreintes en fonction du type dans lequel elle s'insère. Le temps est, pour les interactions se déroulant dans des petits commerces, un élément fondamental régissant l'apparition possible ou non de tels modules.

La conception que se font les participants eux-mêmes du script de l'interaction de commerce est déterminante. Cette sorte de schéma abstrait qu'est le script peut en effet varier selon les individus et les cultures, et les interactions *a priori* considérées comme très prévisibles (notamment les interactions de commerce et de service) peuvent toujours prêter à négociation. L'imprévisibilité dans le script est notamment relevée par Aston (1988) dans les interactions de service pour lesquelles il note que bien qu'un script prédéterminé existe, il est toujours sujet à variation et à négociation dans les interactions observées. La culture des participants est également un élément à prendre en considération si l'on veut définir le statut de la conversation dans un autre type. Ainsi, dans un article consacré à l'analyse des interactions verbales entre commerçants coréens et clients noirs américains, Bailey relève que chacun des participants possède sa propre conception de ce qui peut et doit s'échanger dans un tel site :

The data presented here suggest that immigrant Koreans retailers and African American customers have differing notions of what it means to "know" someone in a convenience store context, and differing ideas about the kind of speech activities entailed by "knowing" someone in this context.

Different ideas about what it means to know someone may apply not just to service encounters (...) but to any encounter between relative strangers. (1988 : 346)

Les interactions révèlent ici que si les commerçants ont une conception d'une relation purement transactionnelle, les clients considèrent eux que de telles rencontres laissent la place aux plaisanteries, récits de blague etc.

Les divergences entre ce qui est perçu comme approprié ou non dans telle situation ne facilitent pas la tâche de qui voudrait poser clairement la place des modules conversationnels dans les commerces. Mais ces fluctuations permanentes sont par ailleurs le propre des interactions quelles qu'elles soient et rappellent à l'analyste la prudence de ses conclusions tout comme la valeur qu'il doit porter aux généralisations des structures qu'elles dégagent.

En guise de conclusion sur ce point, il est permis de proposer quelques caractéristiques spécifiques des modules conversationnels dans les interactions de transaction :

- Leur apparition est tout d'abord **fortement conditionnée** par le facteur temps, facteur éminemment pertinent voire même **structurant** dans ce type d'interactions. Le déploiement sur la durée des modules dépend donc de la volonté partagée des participants mais également du schéma participatif du moment en question, le client en attente se positionnant généralement comme locuteur prioritaire par rapport au client engagé dans une **conversation**.
- Les interactions commerciales sont **propices** à ce type de développement : les rôles et les statuts, même chamboulés, ne sont pas totalement renversés et déstabilisés par ce changement d'orientation du type d'interactions, le caractère quotidien et parfois familial étant également favorable ainsi que bien sûr le tissage progressif d'une histoire conversationnelle avec les habitués.
- Les modules **n'entravent en rien** le but principal de l'interaction, la transaction peut être menée parallèlement sans qu'aucune de ses séquences constitutives n'en souffre.
- Dans les corpus considérés cette non-entrave au but transactionnel est visible par la localisation spécifique des modules qui apparaissent exclusivement après la requête principale. En ce sens, les modules sont toujours relégués au second-plan.
- A l'inverse, on peut supposer qu'ils participent à une stratégie globale des commerçants puisque les thèmes développés le sont essentiellement au bénéfice du client. Sans prétendre qu'il s'agit là d'une condition nécessaire à l'apparition du module on peut au moins relever que l'orientation des thèmes va vers cette préférence.

Ces caractéristiques, proposées pêle-mêle (elles ne concernent en effet ni le même niveau d'analyse ne le même niveau d'implication), sont néanmoins pertinentes en ce qu'elles montrent que les modules doivent être appréhendés comme faisant partie intégrante du développement possible de l'interaction de commerce.

Sans aller jusqu'à affirmer que les modules doivent figurer comme nécessaires dans le script des interactions de ce type, ils doivent figurer comme **développement éventuel** du script, un peu comme une *séquence* « latente » ou « en pointillé », activable quand les conditions lui sont favorables. Par ailleurs, et comme l'a montré l'étude de Bailey (1998), il semblerait que cet aspect du script soit plus attendu dans certaines cultures que dans d'autres, autrement dit que cet aspect potentiel se trouve préférentiellement développé selon les communautés culturelles.

II. LE CODE-SWITCHING

Le second volet de la deuxième partie de ce travail se focalise sur un aspect particulier du corpus PdP, celui des alternances de langues. Le chapitre 11 présente les outils de description des phénomènes d'alternances en dressant le cadre général de l'étude tout en illustrant et discutant les notions abordées aux travers d'exemples tirés des interactions « pontoises ». L'analyse s'attache ensuite, au chapitre 12, à dégager les diverses fonctions des alternances. Dans ce chapitre, l'étude se focalise également sur les spécificités de ces alternances en se penchant sur les items les plus sujets à l'alternance et propose d'aborder le phénomène en considérant ensemble les alternances, scripts et contrats de parole.

Remarques préliminaires

La co-présence de deux langues, l'arabe et le français, est une caractéristique saillante du corpus PdP. La partie qui suit se focalise tout particulièrement sur cet aspect inabordé jusque-là dans notre étude en s'attachant à repérer, décrire et analyser l'emploi alternatif du français et de l'arabe, soit d'une interaction à une autre soit à l'intérieur d'une même interaction (voire d'une unité plus petite comme l'échange ou l'intervention). La mixité culturelle des participants aux interactions explique l'alternance des deux langues dans le corpus, mais il ne faudrait pas s'arrêter à cette seule considération. Car si elle existe bel et bien, cette mixité n'est pas de nature homogène. Sans vouloir faire une description détaillée des origines culturelles de chacun des participants, il faut au moins poser que tous ne partagent pas les mêmes origines et les mêmes connaissances des deux langues. Les commerçants, qui sont trois jeunes gens, sont tous trois d'origine maghrébine mais ne parlent pas précisément le même dialecte, B et Bre étant d'origine algérienne et M tunisienne. Il en va de même pour les clients : ils sont pour la grande majorité d'origine algérienne, mais la boucherie accueille parfois des clients d'origine tunisienne ou marocaine (parlant ou non l'arabe), ou encore des clients Français. C'est pourquoi en réalité plusieurs dialectes différents sont représentés dans le corpus. Cependant, pour la présente étude, nous ferons abstraction des différents dialectes de l'arabe pour ne considérer que la seule langue arabe, d'une part parce que l'identification de chacun des dialectes est un travail fastidieux et parfois impossible (les participants parlant parfois plusieurs dialectes) et d'autre part parce que ceci impliquerait une étude à part, consacrée aux variations dialectales, ce qui n'est pas notre objet. Considérer ces dialectes comme faisant partie d'un tout, la langue arabe, ne procède pas d'une grossière généralisation pratique mais émane également d'un point de vue selon lequel

lequel tous ces parlers sont l'une des manifestations d'une seule et même langue, l'arabe¹⁵⁵.

Par ailleurs, toujours en ce qui concerne l'étude de l'arabe, nous ne prendrons pas non plus en considération les éventuelles variations de glosses¹⁵⁶ produites dans le discours des locuteurs et ce pour les mêmes raisons que celles invoquées plus haut : l'analyse de la pluriglossie de l'arabe constitue une étude singulière et à part qui n'entre pas dans l'objectif de cette recherche. Nous nous bornerons donc à l'observation, la description et l'analyse des alternances (*code-switching*) d'utilisation de la langue française et de la langue arabe, et ce afin de mieux comprendre comment ces alternances sont produites et gérées par les participants et ce qu'elles signifient (ou pas) dans le discours produit.

D'un point de vue général, les phénomènes de *code-switching* relèvent du champ du bilinguisme. C'est pourquoi pour aborder ce point particulier, il convient de resituer plus précisément le *code-switching* dans un champ plus vaste.

¹⁵⁵ Voir notamment sur cette question Dichy (1994)

¹⁵⁶ Voir également sur ce point Dichy (1994) qui donne la définition suivante d'une langue pluriglossique : Un certain nombre de langues comportent un ensemble de variétés correspondant, non plus à des variations linguistiques telles que celles observées, en synchronie, en français ou en anglais, mais à des *systèmes linguistiques* (i.e., à des phonologies, morphologies, syntaxes, lexiques, etc.) distincts, bien que fortement apparentés, et associés, d'une part à des comportements linguistiques pour lesquels il est possible de proposer un schéma de fonctions, et de l'autre, à des variations régionales. On appellera ces "variétés" des *glosses* ; de telles langues seront dites *pluriglossiques*. (1994 : 22)