

UNIVERSITÉ PARIS III – SORBONNE NOUVELLE

École Doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA2290 SYLED/CEDISCOR

2013

Thèse de doctorat

Didactique des langues et des cultures

Élodie Oursel

**DES INTERACTIONS DE SERVICE
ENTRE FRANCOPHONES NATIFS ET NON NATIFS,
ANALYSE DE LA GESTION DE L'INTERCOMPRÉHENSION
ET PERSPECTIVES DIDACTIQUES**

TOME 1

Sous la direction de Sophie MOIRAND

et codirigée par Richard DUDA

Soutenue le 12 décembre 2013

Jury :

Margaret BENTO, PR (Université Paris Descartes)

Francis CARTON, MC (Université de Lorraine)

Richard DUDA, PR émérite (Université de Lorraine)

Sophie MOIRAND, PR émérite (Université Sorbonne nouvelle)

Florence MOURLHON-DALLIES, PR (Université Paris Descartes)

Véronique TRAVERSO, directrice de recherche CNRS, HDR (Lyon 2, ENS LSH, CNRS)

UNIVERSITE PARIS III – SORBONNE NOUVELLE

École Doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA2290 SYLED/CEDISCOR

2013

Thèse de doctorat

Didactique des langues et des cultures

Élodie Oursel

**DES INTERACTIONS DE SERVICE
ENTRE FRANCOPHONES NATIFS ET NON NATIFS,
ANALYSE DE LA GESTION DE L'INTERCOMPREHENSION
ET PERSPECTIVES DIDACTIQUES**

TOME 1

Sous la direction de Sophie MOIRAND

et codirigée par Richard DUDA

Soutenue le 12 décembre 2013

Jury :

Margaret BENTO, PR (Université Paris Descartes)

Francis CARTON, MC (Université de Lorraine)

Richard DUDA, PR émérite (Université de Lorraine)

Sophie MOIRAND, PR émérite (Université Sorbonne nouvelle)

Florence MOURLHON-DALLIES, PR (Université Paris Descartes)

Véronique TRAVERSO, directrice de recherche CNRS, HDR (Lyon 2, ENS LSH, CNRS)

Résumés

Des interactions de service entre francophones natifs et non natifs, Analyse de la gestion de l'intercompréhension et perspectives didactiques.

Cette recherche a pour objet la gestion de l'intercompréhension en interaction, c'est-à-dire l'analyse de la façon dont les interactants s'assurent qu'ils ont produit une interprétation commune des énoncés échangés. La première partie de la thèse définit les concepts et les notions clés (l'interlocuteur et l'interprétant, l'interprétation et l'intercompréhension), elle pose le cadre conceptuel du travail (constructivisme et externalisme), et justifie le choix des données recueillies et analysées : un corpus d'interactions entre des agents administratifs, francophones natifs, et des usagers, francophones non natifs. Dans la deuxième partie, nous avons étudié la construction des attentes chez les usagers, la manifestation des insatisfactions vis-à-vis d'une interprétation chez les interprétants et les indices qui signalent le repérage d'un problème dans l'intercompréhension et le déroulement des négociations. Nous avons également analysé l'impact des tâches effectuées dans les interactions de service sur la gestion de l'intercompréhension. Ces analyses ont permis de dégager un ensemble d'indices, de formes, de types de réactions et de stratégies, qui permettent en troisième partie une transposition des résultats dans l'élaboration de programmes (contenus, conduites, activités) pour l'enseignement du français, langue étrangère et pour la formation professionnelle. Ce travail a une visée didactique générale : il suggère de reconsidérer l'enseignement de la compréhension de l'oral en interaction afin de lui accorder un statut d'objet d'enseignement et pas seulement de moyen d'enseignement.

Mots-clés : Analyse des interactions, Français langue étrangère, Interprétation (compréhension), Intersubjectivité, Communication administrative

Service encounters between native and non native speakers of French, Analyses of the management of mutual understanding and perspectives in didactics.

The object of this research is the co-building, maintaining and restoring of mutual understanding in face-to-face conversations. I study the way the participants of an encounter make sure that they give a common meaning to what they interpret. The first part of the thesis defines the key concepts and notions (the listener, the co-speaker – *interprétant* –, interpretation and mutual understanding – *intercompréhension*), it sets the conceptual background of the work (constructivism and externalism), and it justifies the choice of the data used for the analyses. The corpus contains face-to-face conversations between administrative agents who are native speakers of French, and users, who are non native speakers. In the second part, I have studied the way agents help users build expectations, the way the listener shows that he is not satisfied with his interpretation, the way the speaker shows that he has identified a divergence between his interpretation and the listener's, and the way they negotiate meaning. I have also analysed the impact of the kinds of tasks performed on the behaviour of the participants. These analyses have brought to light a set of cues, of forms, of types of reactions and of strategies that have been used in the third part to propose contents, techniques and activities for the teaching of French as a foreign language and for professional training. This work has a general aim related to teaching and didactics: it suggests to reconsider the teaching of listening so that it becomes an object of teaching, and not only a means to teach.

Keywords: Conversation analysis, French as a foreign language, Understanding, Intersubjectivity, Administrative communication

Remerciements

Je souhaite exprimer ma gratitude à Sophie Moirand, qui m'a offert de précieux conseils et a su trouver les mots justes à chaque instant. Mes sincères remerciements vont également à Richard Duda, qui a accepté de diriger ce travail, et à Francis Carton pour son aide et ses suggestions. Un très grand merci aux membres du jury, pour avoir accepté de faire partie de cette aventure.

Scientifiquement, je dois beaucoup à Christian Brassac : ses travaux m'ont permis de mettre des mots sur mes intuitions et de découvrir les champs théoriques auxquels je me réfère, et ses conseils ont eu une grande influence sur la terminologie employée. Marie-Anne Paveau et Florence Mourlhon-Dallies m'ont également beaucoup aiguillée dans mes lectures et dans ma réflexion. L'existence de leurs travaux novateurs m'a donné la confiance nécessaire pour assumer mes choix théoriques et pour les appliquer aux analyses des interactions et à la didactique des langues. Je remercie également les relecteurs, Chantal Claudel, Sandrine Reboul-Touré, Rémy Porquier, Marie-Ève Damar, Pascale Brunner, Michel Joly et Élodie Kern-Mangin pour leurs nombreuses suggestions et leurs commentaires.

Ce travail n'aurait pas pu voir le jour sans les agents, les usagers et les étudiants restés anonymes ici mais qui ont accepté de participer à la recherche : leur contribution est inestimable.

Un très grand merci à ma famille et à mes amis, pour toute leur aide et leur soutien. Un merci spécial à Isabelle, à Florian, à Amandine et à Yekaterina qui ont eu un rôle plus important qu'ils ne le pensent dans l'achèvement de cette thèse.

Sommaire

| | |
|--|------------|
| AVANT-PROPOS | 11 |
| INTRODUCTION | 13 |
| PREMIÈRE PARTIE | |
| CADRAGE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE | 17 |
| 1. L'objet de la recherche | 19 |
| 2. Du recueil des données à la constitution des corpus | 67 |
| 3. Choix théoriques et méthodologiques de la recherche | 107 |
| DEUXIÈME PARTIE | |
| CO-CONSTRUCTION DU SENS ET GESTION DE L'INTERCOMPRÉHENSION | 143 |
| 4. Ce que les réactions dévoilent des hypothèses interprétatives | 144 |
| 5. Gestion de l'intercompréhension..... | 211 |
| 6. Les actions de l'utilisateur en tant qu'interprétant selon les phases de l'interaction..... | 327 |
| TROISIÈME PARTIE | |
| TRANSPOSITIONS POUR LA DIDACTIQUE ET POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE... | 385 |
| 7. Des sciences du langage à la didactique des langues | 388 |
| 8. Des résultats d'analyses aux savoirs à enseigner en langue étrangère | 415 |
| 9. Des contenus aux programmes et à la mise en place didactique..... | 479 |
| 10. Les documents et supports d'enseignement-apprentissage | 509 |
| CONCLUSION GÉNÉRALE | 525 |

Formats des extraits de corpus

Les extraits de corpus sont reportés dans le corps de la thèse selon deux méthodes. L'une permet d'étudier des extraits d'interaction de manière longitudinale, tandis que l'autre permet de mettre en regard plusieurs actes signifiants¹ indépendants. Tous les extraits analysés sont numérotés. Un extrait de la bande audio est disponible pour chaque extrait numéroté. Les extraits audio sont dans le dossier « Extraits » du DVD-Rom fourni en annexe.

Les transcriptions intégrales ont été effectuées pour le corpus de référence. Elles sont disponibles sur le DVD-Rom dans le fichier « Transcriptions intégrales.pdf » (des marques-pages indiquent le début de chaque nouvelle transcription). Dans les transcriptions, les « tours »² sont indiqués par le nom de celui qui agit, et les actes signifiants sont marqués par un saut de ligne et numérotés à partir de 01.

Extraits pour les études longitudinales

Exemple :

| | | | |
|------|---|---|---|
| ① | ② | | ③ |
| [29] | « ah bon » | : le partenaire vérifie la validité de son Acte | ◀ |
| | ④ | ⑤ | ⑥ |
| | <i>Tiré du corpus Préfecture de police Carlos pdf p. 717 Actes 54-60.</i> | | |
| | <i>Transaction de service : obtention d'un titre de séjour.</i> | | |
| ⑦ | ⑧ | ⑨ | |
| 01. | Kader | normalement elle est euh elle est disponible | |
| 02. | Carlos | ah bon | |
| 03. | Kader | bon je vais regarder | |
| 04. | | (sil) | |
| 05. | | en principe elle est là | |
| 06. | | hein | |
| 07. | | (regarde dans les dossiers) | |

Légende :

- ① Numéro de l'extrait analysé.
- ② Intitulé de l'extrait analysé.
- ③ Le ◀ indique que l'extrait audio est accessible dans le DVD-Rom, dans le dossier « Extraits ».

¹ L'acte signifiant est l'unité minimale des analyses d'interactions (cf. *infra* p. 138).

² L'expression « tour de *parole* » est évitée parce que les actes non verbaux sont intégrés à la transcription.

- ④ Nom du corpus dont est tiré l'extrait, composé du nom du site d'enregistrement³ et du pseudonyme du participant non natif principal.
- ⑤ Renvoi au numéro de la page du document « Transcriptions intégrales.pdf » dans le DVD-Rom, où commence l'extrait.
- ⑥ Numéro des actes signifiants de l'extrait dans la transcription intégrale.
- ⑦ Numérotation des actes signifiants de l'extrait pour l'analyse.
- ⑧ Pseudonyme des interactants.
- ⑨ Transcription des actes signifiants.

Extraits pour les études transversales

Des actes signifiants particuliers sont extraits d'un ou de plusieurs corpus. Sont placés à gauche le pseudonyme du locuteur, à droite la transcription du ou des actes, et en note de bas de page leur référence. Par exemple :

[12] « peut-être »¹⁹¹

Jacqueline euh alors euh il attend d'ailleurs dans l'a- dans l'hôpital **peut-être** ça

Jacqueline parce qu'il était rentré comme ça sans donner les papiers **peut-être** euh

¹⁹¹ Tirés du corpus Écrivain public Prithviraj 📄 pdf p. 233 Acte 709, Prithviraj 📄 pdf p. 240 Actes 1027 et 1028.

³ Le nom du corpus est parfois simplifié afin d'améliorer la lisibilité : Office français de l'immigration et de l'intégration est simplifié en « Office de l'immigration » et Secrétariats et scolarité de départements de français langue étrangère en « Secrétariats de FLE » ou « Scolarités de FLE » selon l'extrait.

AVANT-PROPOS

Une grande part de la motivation de certains doctorants à s'engager dans l'aventure d'une thèse vient d'expériences personnelles. Je suis de ceux-là. À plusieurs occasions lors de voyages hors de France, j'ai vécu des malentendus, comme il arrive souvent en langue étrangère. De nombreux auteurs, comme Raymonde Carroll dans *Évidences invisibles* (1987), rapportent ce genre d'histoires. C'est dans ces expériences souvent malheureuses que se trouvait une grande part de ma motivation lorsque je me suis engagée dans la recherche.

Mon mémoire de recherche de première année de Master (Oursel 2006) m'avait conduite à étudier deux méthodes de français langue étrangère, *Le nouveau sans frontières* et *Connexions*. J'y avais étudié la façon dont les références culturelles supposées partagées par les Français étaient exploitées dans les manuels. J'avais été intriguée par une double-page contenant un monologue :

« On vient d'me... remettre une lettre, je crois qu'c'est mon fiancé, j'vous demande deux p'tites minutes, hein, j'voudrais être fixée... j'verifie quand même... »

'Ma chérie, (c'est moi... j'veis lire alors, hein ? Deux secondes ! J'veis m'mettre là, ce sera pas plus mal, moi, tiens ! Allez ! Alors...)... Ma chérie, je t'écris d'Amsterdam où je me sens si seul sans toi, je t'en supplie, ne me quitte pas, il faut oublier, tout peut s'oublier... (enfin y'a des trucs que j'ai bien en travers moi, quand même, hein, mais enfin bon !) Qui s'enfuit déjà... (Quoi, qui s'enfuit déjà ? J'comprends pas c'que ça veut dire. Excusez-moi, j'suis un peu troublée, j'm'attendais pas à une lettre comme... je, je reprends, alors...) il faut oublier, tout peut s'oublier, qui s'enfuit déjà... (pour moi, ça n'veut rien dire, hein ! Aaah d'accord !) il faut oublier, tout peut s'oublier. Qui s'enfuit, déjà ? ... »

(Bon, qui s'enfuit déjà, on l'saura pas, euh... je sais pas euh... y'a plus, y'a rien, alors euh... bon... alors !)

Extrait de *La Lettre*. Interprète : Muriel Robin.

Auteur : Muriel Robin et Pierre Palmade © Ptiloup. » (Mérieux, Loiseau, Bouvier 2005, transcription de la bande sonore en annexe du manuel, p. 192).

Le sketch est proposé dans son intégralité comme document oral et donne lieu à plusieurs activités didactiques. La deuxième activité proposée nécessite d'effectuer une comparaison avec la chanson de Jacques Brel *Ne me quitte pas* et incite à une interprétation du document (Mérieux, Loiseau, Bouvier, 2005, p. 146). J'ai analysé les manuels des niveaux 1, 2 et 3 des deux méthodes de français langue étrangère, et ce document, le seul qui propose une allusion et permet un apprentissage de la gestion de l'implicite apparaît⁴ dans le niveau 3 (sur 3 niveaux), unité 10 (sur 10 unités) de

⁴ La réforme de l'orthographe de 1990 est appliquée dans ce travail.

Connexions. L'analyse de ce document a été l'occasion de réfléchir à la place des allusions et de l'implicite dans le langage d'une part, et sur l'importance qui leur était accordée dans les manuels de langue.

Jusqu'alors, j'avais naïvement envisagé l'enseignement des langues étrangères comme l'enseignement de contenus linguistiques qui, organisés en un système, permettaient de produire et de comprendre la langue cible. Je donnais à « contenus linguistiques » un sens relativement strict : connaissances lexicales et grammaticales, phonétiques, morphologiques et orthographiques. Où se trouvait la subtilité du second degré dans ces contenus ? Étaient-ils suffisants pour qu'un apprenant parvienne à interpréter une production allusive ou ambiguë ? Quels autres phénomènes langagiers nécessitaient une interprétation aussi complexe ?

C'est ainsi que j'ai porté mon attention sur ces allusions. Dans mon mémoire de seconde année de master (Oursel), j'ai analysé les allusions discursives⁵ rencontrées dans des sketches humoristiques. J'ai proposé une typologie des allusions discursives (2007, p. 40) qui s'appuie sur un cadre théorique inspiré de la rhétorique et de la littérature (Genette, Bakhtine). Les allusions ont été classées en pastiches, défigements, paronomases, ellipses, etc.

J'avais l'ambition pour ma recherche de doctorat d'étudier les implicites en général, et les difficultés de compréhension qu'ils pouvaient engendrer dans des interactions entre francophones natifs et non natifs. J'ai commencé par me demander ce qu'était l'implicite. Je définissais alors l'implicite comme étant ce qui n'est pas dit dans un énoncé mais peut être compris à partir de lui. Certes, mais si l'on envisage la *compréhension* d'un énoncé, le sens de l'énoncé est *interprété* par l'interlocuteur : l'interprétant ne « *redonne* pas son sens » à l'énoncé, il lui « *donne un sens* ».

S'il en est ainsi, que reste-t-il de la notion d'explicite ? Si plus rien n'est explicite, tout est-il implicite ? Ces notions avaient perdu de leur opérabilité pour une analyse du processus d'interprétation. Il fallait changer de point de vue sur le problème.

C'est ainsi que je me suis détournée de l'étude de l'objet de la compréhension (ou des incompréhensions) pour me tourner vers la négociation du sens et la gestion de l'intercompréhension.

⁵ Les allusions discursives sont des allusions à du discours, soit

« une mise en co-présence réussie d'un élément discursif nécessairement *in praesentia* avec un autre élément, schéma discursif ou élément d'un autre discours ou du discours en train d'être énoncé. Cette mise en co-présence est due à une similarité assez forte pour faire réussir l'allusion, mais une similarité partielle. C'est à partir de la similarité comme de la différence entre les éléments en co-présence cognitive que se constitue une interprétation chez le récepteur. L'allusion est donc une construction cognitive. » (Oursel 2007, p. 74).

INTRODUCTION

Selon une étude de Burley-Allen, le temps de communication verbale est consacré environ à 40 à 45% à écouter, contre 35% à parler, 16% à lire et 9% à écrire. Le temps passé à écouter peut même s'élever à 55% lorsque les personnes sont des professionnels hiérarchiquement hauts placés (1982 [1995], p. vii et p. 2)⁶. Les locuteurs d'une langue étrangère passent peut-être encore davantage de temps à écouter (en particulier dans les situations d'apprentissage et dans les premiers temps de la pratique) ; malgré cela, la compréhension de l'oral a longtemps été délaissée par la didactique des langues (Underwood 1989, Vandergrift 1997, Cornaire 1998, Flowerdrew et L. Miller 2005). De plus en plus de chercheurs effectuent cependant des travaux sur le sujet : les membres de l'équipe du CRAPEL⁷ en France y travaillent depuis les années 1970 (Holec 2000), Rost aux États-Unis depuis les années 1980 et Vandergrift au Canada depuis la décennie 1990 entre autres.

Dans les pratiques et dans la recherche, on peut distinguer les situations où l'interlocuteur écoute seulement et celles où il participe à une interaction. H. Brown précise que :

« A significant proportion of real world listening performance is interactive. With the exception of media input, speeches, and eavesdropping, many of our listening efforts are directed towards a two-way process of speaking and listening in face-to-face conversations. » (2004, p. 138)⁸.

En situation d'écoute simple, l'interlocuteur a un rôle limité : il n'a pas de pouvoir sur les paroles du locuteur et ni de retour sur ses interprétations ; en situation d'interaction, il peut au contraire demander à revenir sur ce qui a été dit, poser des questions, discuter le sens à donner aux énoncés et influencer le devenir de l'interaction. Ce sont ces situations, où l'interaction est possible, que nous avons examinées.

Étudier les actions de l'interlocuteur dans les situations d'interaction implique de le considérer non seulement comme un interprétant, qui écoute et donne un sens, mais aussi comme un participant à la co-construction du sens des actes interprétés : l'interlocuteur est alors responsable de la qualité de son interprétation, et de la qualité de l'intercompréhension. Il a ainsi certaines prérogatives : il peut demander au locuteur de s'adapter à ses compétences, faire connaître son insatisfaction vis-à-vis de son interprétation afin d'obtenir de l'aide, faire valoir son interprétation lorsque les avis divergent, et participer à la co-construction du sens à

⁶ Le texte ne précise pas clairement qui est concerné par ces proportions, peut-être les professionnels qui ont participé aux séminaires à partir desquels l'ouvrage a été rédigé, ou d'autres études. L'auteure ajoute que ces pourcentages ne concernent que le temps passé à communiquer verbalement : elle indique en effet que nous passons en moyenne 30% de notre temps éveillé à communiquer non-verbalement seulement ou à ne pas communiquer. Elle rapporte également qu'un manager a demandé à sa secrétaire de noter le temps qu'il passait au téléphone à écouter. Il en a conclu que 35 à 40% de son salaire y était consacré.

⁷ Le Centre de recherches et d'applications pédagogiques en langues.

⁸ La traduction des extraits en langue étrangère se trouve en annexe, p. 7 à 15.

accorder à ce qui est interprété. L'analyse des moyens dont dispose l'interlocuteur pour participer à la co-construction du sens constitue un premier objectif de ce travail.

Un second objectif est d'ordre didactique : nous souhaitons intégrer l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension dans les cours de langue et de français langue étrangère en particulier. L'enseignement des langues s'est emparé de la problématique des interactions avec l'utilisation de documents authentiques dans les années 1970 puis avec l'approche communicative à partir du début des années 1980 : les composantes de la compétence de communication (Hymes 1972) ont fait leur entrée dans le cours de langue. Ainsi, les situations de communication des dialogues étaient mises en relation avec les formulations utilisées par les personnages (compétence sociolinguistique) et les apprenants étaient invités à se poser des questions sur la communication (compétence stratégique). Mais cet élan s'est essoufflé au début des années 1990 (Cuq et Gruca 2003). Quelques années plus tard, la notion d'intercompréhension prenait son essor dans les sciences du langage et dans les sciences cognitives (Brassac 2000) : enseignement des composantes de la compétence de communication et recherche sur l'intercompréhension se sont croisées sans se rencontrer. Du côté de la didactique des langues, les chercheurs ont exploré d'autres aspects de l'interaction : certains ont étudié les interactions en contexte didactique (Sinclair et Coulthard 1975, Schiffler 1980 [1991], Cicurel 1985, Dabène, Cicurel, Lauga-Hamid *et al.* 1990, Pekarek 1999) et d'autres l'apprentissage ou l'acquisition par les interactions (de Pietro, Matthey et Py 1989, Vasseur 1989, Perdue (éd.) 1993, Matthey 1996) : la gestion de l'intercompréhension semble ne pas avoir obtenu un grand intérêt de la part des didacticiens. D'ailleurs, la recherche sur « l'intercompréhension » en didactique des langues étudie un tout autre objet que le nôtre : elle explore la façon dont des personnes qui utilisent des langues différentes pour interagir parviennent à se comprendre et la façon dont une personne comprend ce que dit une autre dans une langue étrangère linguistiquement proche de la sienne (Blanche-Benveniste 1997, Capucho 2003, Jamet 2010). Ce travail vise également à créer un lien entre didactique des langues et analyse de l'intercompréhension, et à intégrer des contenus d'apprentissage relatifs à la gestion de l'intercompréhension dans les parcours d'enseignement des langues.

Ces contenus sont composés de savoirs linguistiques, mais aussi de savoir-faire, de savoir-être et de stratégies cognitives et communicatives : il ne s'agit pas d'enseigner ou d'apprendre *une langue étrangère par la lecture, l'écriture, la parole, l'écoute et l'interaction orale et écrite*, mais d'enseigner et d'apprendre *à lire, à écrire, à parler, à écouter et à interagir à l'oral et à l'écrit dans la langue étrangère*. La seconde position est souvent laissée pour compte⁹, ce qui

⁹ Nous ne parlons pas de l'enseignement-apprentissage dans la langue étrangère, mais de l'apprentissage de ces aptitudes (*skills*) tels qu'elles se pratiquent dans la langue étrangère. Certes, il est possible d'apprendre à interagir en parlant avec l'enseignant dans la langue étrangère par exemple, mais cela ne fait pas de la compréhension de l'oral en interaction un objet d'enseignement.

explique que les méthodologies d'enseignement des langues aient effectué peu de propositions concernant le travail sur la compréhension de l'oral : un troisième objectif est d'améliorer l'enseignement-apprentissage de la compréhension de l'oral en interaction.

La réalisation du premier objectif évoqué (analyser des moyens dont dispose l'interlocuteur pour participer à la co-construction du sens) nous a conduite à sélectionner des interactions dont les enjeux sont importants pour les participants : afin de recueillir des données sur les moyens utilisés par les interactants pour gérer l'intercompréhension, il était nécessaire d'enregistrer des interactions où les participants avaient intérêt à se comprendre. Par ailleurs, la perspective du troisième objectif (améliorer l'enseignement-apprentissage de la compréhension de l'oral en interaction en langue étrangère) nous a conduite à enregistrer des interactions dont les participants n'ont pas la même langue maternelle : au moins un participant est francophone natif et au moins un est francophone non natif. C'est pourquoi le corpus analysé est composé d'interactions administratives entre des agents (le plus souvent natifs) et des usagers (généralement non natifs). Ces interactions présentent de nombreuses spécificités que les analyses ont permis de dégager. Un quatrième objectif s'est imposé de lui-même : effectuer des propositions didactiques et pédagogiques pour la formation des professionnels administratifs et des professionnels dont certaines tâches relèvent de l'administration, et pour la formation des francophones non natifs concernés par les interactions administratives (migrants sur un territoire francophone ou professionnels en contact avec des agents administratifs francophones par exemple).

L'exposition de ce travail s'organise de la manière suivante : une première partie présente le cadre théorique et méthodologique de la recherche, sur lequel les analyses de la deuxième partie s'appuient, et une troisième partie est consacrée à la transposition du cadre théorique posé dans la première partie et des résultats des analyses à la didactique, à l'enseignement des langues et à la formation professionnelle.

La première partie est composée de trois chapitres. Le premier chapitre expose notre positionnement par rapport aux travaux existant sur la gestion de l'intercompréhension, en distinguant les recherches sur les rôles de l'interlocuteur et sur les spécificités de l'interlocution à l'oral, les recherches sur l'interprétation, sur les processus cognitifs mobilisés et sur les particularités de l'interprétation en langue étrangère, et les recherches sur l'intercompréhension, qui incluent les travaux sur l'intersubjectivité, sur l'action conjointe et sur l'intercompréhension dans les interactions entre locuteurs natifs et non natifs. Le deuxième chapitre est consacré aux corpus utilisés dans ce travail : le recueil des données et la constitution des corpus sont d'abord décrits ; puis les spécificités des corpus sont analysées : chaque site sur lequel des enregistrements ont été effectués présente des caractéristiques

particulières qui sont développées ici (tâches, relation entre les agents et les usagers, compétences des usagers, types de besoins exprimés, etc.). Avant de passer aux analyses de la deuxième partie, un troisième chapitre présente l'arrière-plan conceptuel, le positionnement théorique et la démarche d'analyse de la recherche.

L'objet de la recherche est posé, les corpus sont décrits, le cadre théorique et méthodologique est exposé, il reste à catégoriser les observables utiles aux analyses ; le chapitre 4 y est consacré. À partir de ces catégories, des conclusions sont tirées sur le rapport entre certaines réactions et la satisfaction de l'interprétant qu'elles laissent transparaître, sur les différentes dimensions du sens et sur certaines stratégies de communication observées. Le chapitre 5 est central : c'est là que les analyses des moyens utilisés pour gérer l'intercompréhension sont développées. Nous abordons d'abord la construction des attentes, qui permet de faciliter le processus d'interprétation, d'améliorer la qualité de l'interprétation qui en résulte et d'augmenter la probabilité que l'intercompréhension soit réussie ; puis les analyses se concentrent sur les évaluations des interactants vis-à-vis de leurs interprétations et sur leurs réactions suite au repérage d'un problème. Dans le chapitre 6, les analyses portent sur la façon dont les agents et les usagers incarnent leurs rôles d'interprétant en fonction des actions menées dans les interactions administratives.

Les quatre derniers chapitres sont consacrés à la transposition didactique des savoirs issus des deux premières parties. Le chapitre 7 reprend les dernières décennies d'histoire de l'enseignement du français, langue étrangère du point de vue des moyens techniques, des contenus et des activités qui ont pu ou qui peuvent être rattachés à un apprentissage de la gestion de l'intercompréhension et en dégage ce qui peut être utilisé à l'avenir. Le chapitre suivant propose des contenus d'enseignement-apprentissage pour le français comme langue étrangère et pour la formation professionnelle, contenus relatifs à la gestion de l'intercompréhension et à la communication administrative. Le chapitre 9 suggère une méthode de répartition de ces contenus et des techniques pour les enseigner. Enfin, le dernier chapitre offre un panorama des documents et des supports que les enseignants peuvent utiliser pour atteindre les objectifs pédagogiques visés.



PREMIÈRE PARTIE

CADRAGE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE



Le présent travail est consacré aux moyens dont dispose l'interlocuteur : dans le premier chapitre, la notion d'interlocuteur est étudiée d'un point de vue historique, puis elle est définie au vu d'apports théoriques plus récents. Deux rôles lui sont impartis : il doit interpréter des productions et y réagir. L'interprétation, notion clé dans la définition du premier rôle, et l'intercompréhension, notion clé dans la définition du second, sont ensuite présentées. Les analyses de la gestion de l'intercompréhension de la deuxième partie portent sur un corpus d'interactions entre agents et usagers : le deuxième chapitre traite des données et du corpus de référence utilisés pour les analyses : il en décrit la constitution, en présente les contenus et les spécificités. Le troisième chapitre fait la jointure avec la deuxième partie ; il expose l'arrière-plan conceptuel de ce travail, fortement influencé par la notion d'intercompréhension, les courants théoriques sur lesquels le travail s'appuie, et les unités et la démarche d'analyse utilisés dans la deuxième partie.

1. L'objet de la recherche

De plus en plus de chercheurs en analyse des interactions (Roulet 1981, Kerbrat-Orecchioni 1999, Filliettaz 2002) considèrent que le sens n'est pas contenu dans les formes linguistiques, mais qu'il est construit et négocié par les interactants. Cette vision du sens co-construit dans l'interaction offre un champ d'action plus large à l'interlocuteur : au-delà du rôle de récepteur/décodeur, il devient un interprétant/négociateur. Dans ce premier chapitre, nous exposons notre conception de l'interlocuteur (1.1.) et de ses rôles : l'interprétation (1.2.) et la participation à la gestion de l'intercompréhension (1.3.). Ces éléments clés seront au cœur des analyses dans la deuxième partie et des propositions didactiques dans la troisième partie.

1.1. L'interlocuteur dans l'interaction orale

L'interlocuteur est rarement au cœur de travaux de recherche. Les sciences de la communication l'ont longtemps considéré comme le « bout de la chaîne », comme un « récepteur » passif. Le concept d'« interlocuteur » a beaucoup évolué dans la recherche ces dernières décennies : notre positionnement par rapport aux différentes conceptions est exposé, puis une première définition du concept est proposée (1.1.1.) ; enfin les conditions particulières de l'interlocution en interaction orale sont exposées (1.1.2.).

1.1.1. Évolution des rôles de l'interlocuteur

Comme pour de nombreuses autres constructions scientifiques, le concept d'« interlocuteur » a évolué au gré des intérêts scientifiques. Rost (2002) résume ainsi l'entremêlement des moyens, des perspectives scientifiques et de l'évolution des conceptions scientifiques de la « compréhension » puis de l'« interprétation » :

« Not surprisingly, academics in the social sciences have defined listening in terms of their theoretical interests in the topic. In the early 1900s, when acoustic phonetics was seen as a major breakthrough in communications research, due to developments in recording technology, listening was defined in terms of reliability recording acoustic signals in the brain. In the 1920s and 1930s with advancing knowledge of the human brain, listening was defined as a largely unconscious process controlled by hidden cultural 'schemata'. In the 1940s, when advances in telecommunications were exploding, and information-processing was seen as the new scientific frontier, listening was defined in terms of successful transmission and recreation of 'messages'. In the 1950s when computer science began to dominate, listening was defined in terms of analysing and tagging input so that it could be stored and retrieved efficiently. In the 1960s, with the rise of transpersonal psychology, listening included heuristics for understanding the intent of the speaker. With the renewed interest in anthropology in the 1970s, definitions of listening as interpreting the cultural significance of 'speech behaviour' gained acceptance. In the 1980s and 1990s, with advances in computer software for dealing with vast quantities and types of data, listening came to be defined as parallel processing input. There is no way around it: we tend to define things in terms of our current interests and beliefs. » (*ibid.*, p. 1)

Certains chercheurs ont marqué leur temps dans cette évolution scientifique : les pionniers sont les mathématiciens nord-américains Shannon et Weaver, avec leur schéma Émetteur – Canal – Récepteur. Il représente un émetteur qui envoie à un récepteur un message dont la transmission peut être parasitée par des bruits¹⁰. L'interlocuteur est un « récepteur », sa tâche est de décoder le message, en se fondant sur les signaux reçus et sur le code, commun avec celui de l'émetteur¹¹. Comprendre, c'est recevoir un message, maîtriser le code qui a permis de l'encoder et l'utiliser pour décrypter le sens contenu.

Le signal est possiblement brouillé ou parasité. Cette distinction entre signal en production et en réception est cruciale dans la conception de la communication. Le message n'est pas seulement linguistique mais aussi physique : la forme perçue par les participants peut être différente malgré l'unicité de la source de production.

Dans le schéma de Shannon et Weaver (1963), la communication s'arrête lorsque le récepteur a décodé le message ; le rôle du récepteur se limite au décodage et la « réaction » est vue comme une nouvelle production. Wiener (1948), mathématicien et fondateur de la cybernétique, propose une vision plus circulaire de la communication en introduisant la notion de « feedback » (rétroaction). Le récepteur est dorénavant aussi émetteur : l'interlocuteur a un rôle à la fois dans la réception du message et dans le devenir de la communication, en orientant l'émetteur.

¹⁰ Shannon a proposé en 1948 un premier schéma, résultat de recherches dans le renseignement militaire et le décodage de messages brouillés pendant la seconde guerre mondiale : il n'avait pas vocation à modéliser la communication dans toute sa complexité. Ce schéma de Shannon et Weaver est une adaptation du premier schéma.

¹¹ À cette époque, c'est le modèle ascendant de la compréhension qui prédomine (cf. *infra* p. 30).

La recherche s'oriente ensuite vers la dimension sociale de la communication : M. Riley et J. Riley (1959) suggèrent que la communication de masse est produite par les membres d'une culture et qu'elle influence les récepteurs en diffusant cette culture ; Goffman (1959 [1969, 1973, 2003], 1961 [1969]) propose une conception « interactionniste » de la communication, avec une influence sociale entre interactants (il étudie les stratégies qu'utilisent les individus pour maîtriser leur image et pour gérer les relations interpersonnelles) ; Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) puis d'autres se penchent sur l'impact des détails de la communication dans la gestion de l'interaction (gestion des tours de parole, rôles de l'interlocuteur et du locuteur, sens des silences, etc.). La communication devient interaction, et le « récepteur » devient « sujet social », « interlocuteur », puis « interactant » ou « acteur ».

D'autres recherches portent sur les fonctions de la communication. Jakobson (1960 [1963]) propose un schéma dans lequel chaque fonction de la communication est liée à un paramètre de la communication : le destinataire et la fonction expressive, le message et la fonction poétique, le destinataire et la fonction conative, le contexte et la fonction référentielle, le contact et la fonction phatique, et le code et la fonction métalinguistique. Nous retiendrons de ce schéma¹² le fait qu'un producteur peut orienter son discours vers différents éléments (l'interlocuteur, un référent autre, le langage, la qualité de la communication, etc.) et que ces différents éléments peuvent faire l'objet d'une interprétation : l'interprétant peut construire du sens au sujet de ce dont parle le locuteur, de la relation entre les participants, de la qualité de l'intercompréhension, de l'accessibilité de la production par rapport aux capacités de l'interprétant, etc. (cf. *infra* p. 203).

Les modélisations de la production et de la réception verbales se sont succédées et affinées depuis les années 1950, pour accorder leur juste place au contexte social, à l'influence réciproque entre les participants, aux différents types d'indices utilisés pour la construction du sens, jusqu'à envisager l'interlocuteur comme un égal du locuteur dans la construction du sens et dans la participation à l'interaction. Mais la communication est comme autonome ou centrale dans ces conceptions : les participants, le « contexte », la situation, etc. gravitent autour d'elle. De plus, le locuteur et l'interlocuteur semblent tout puissants dans la construction du sens : ils construisent un contexte et conçoivent le monde qui les entoure : ils sont conçus comme des sujets pensants, centres de traitement de l'information. Ces conceptions peuvent être qualifiées de « logocentrées »¹³ et d'« égocéphalocentrées »¹⁴.

¹² Ce schéma a été repris par Kerbrat-Orecchioni (1980) et réorienté vers les compétences des interactants pour produire et interpréter les discours en interaction. Nous proposerons également un certain nombre de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être, directement liés aux rôles de l'interlocuteur, partiellement inspirés de ceux qu'elle évoque (compétences linguistique et paralinguistique, idéologique et culturelle).

¹³ Le terme logocentrisme trouve son origine chez Klages (1929-32), qui dénonçait la primauté accordée au logos en philosophie. Nous n'entendons pas le logos au sens de raison ou de logique comme il peut y être rattaché, mais au sens de langage (et particulièrement le langage verbal) : nous reprochons aux recherches sur la

Ce mouvement s'inverse depuis quelques années, grâce aux apports de disciplines connexes. D'abord, en ethnographie de la communication, le modèle SPEAKING de Hymes (1974b) précise les facteurs qui participent à la production verbale et à la construction du sens.

S etting (« lieu et moment »)
 P articipants (« interlocuteurs »)
 E nds (« objectifs »)
 A cts (« actes de langage »)
 K eys (« tonalité »)
 I nstrumentalities (« instruments de communication »)
 N orms (« normes »)
 G enres (« genres »)

Ce modèle est d'une certaine façon précurseur d'une conception de la communication moins logocentrée. En effet, il accorde une place au cadre de la communication (le *setting*) et aux outils de communication (les *instrumentalities*).

Les conceptions logocentrées et égocéphalocentrées du langage sont remises en question depuis le milieu des années 1990 en linguistique grâce aux recherches sur les « événements communicatifs de grande taille » (cf. les travaux de Bouchard ou de Bange), sur la multimodalité de la communication (cf. les travaux de Traverso par exemple) ou sur le rôle des artéfacts dans les interactions (cf. les travaux de Brassac entre autres). La communication ne permet pas seulement de « représenter le » monde, elle produit un changement sur lui ; elle n'est pas seulement l'« [action de] donner connaissance de quelque chose à quelqu'un »¹⁵, elle est surtout *une des nombreuses ressources à la disposition des humains pour vivre et agir ensemble*¹⁶.

Le type d'interactions analysées dans ce travail (des interactions administratives, cf. *infra* p. 67) est particulièrement encadré par des paramètres extérieurs : enjeux pour l'utilisateur, obligations professionnelles pour les agents, cadre procédural, structure institutionnelle, activité (coproduction d'un service), objectifs à atteindre, etc. Ce corpus invite à adopter une conception non logocentrée de la communication¹⁷ : les usagers engagés dans une activité de

communication de l'envisager trop souvent comme une fin en soi. Peut-être cette tendance est-elle due au fait que les analyses d'interactions ont été le plus souvent menées par des linguistes (Bouchard 1995).

¹⁴ Le terme d'égocéphalocentrisme est du sociologue J.-C. Kaufmann (2001) ; il est repris par Brassac (2001) et Paveau (2010, 2012) par exemple. Dubar, sociologue, résume la notion à « la croyance en la toute puissance de l'individu qui, par sa propre volonté, se serait dé faite de l'emprise de la totalité » (2001, §28 de la version en ligne). Contester l'égocéphalocentrisme revient à contester l'idée selon laquelle la pensée de l'homme est toute puissante dans l'interprétation du monde et à contester le dualisme entre esprit et corps, entre corps et monde, entre langue et parole.

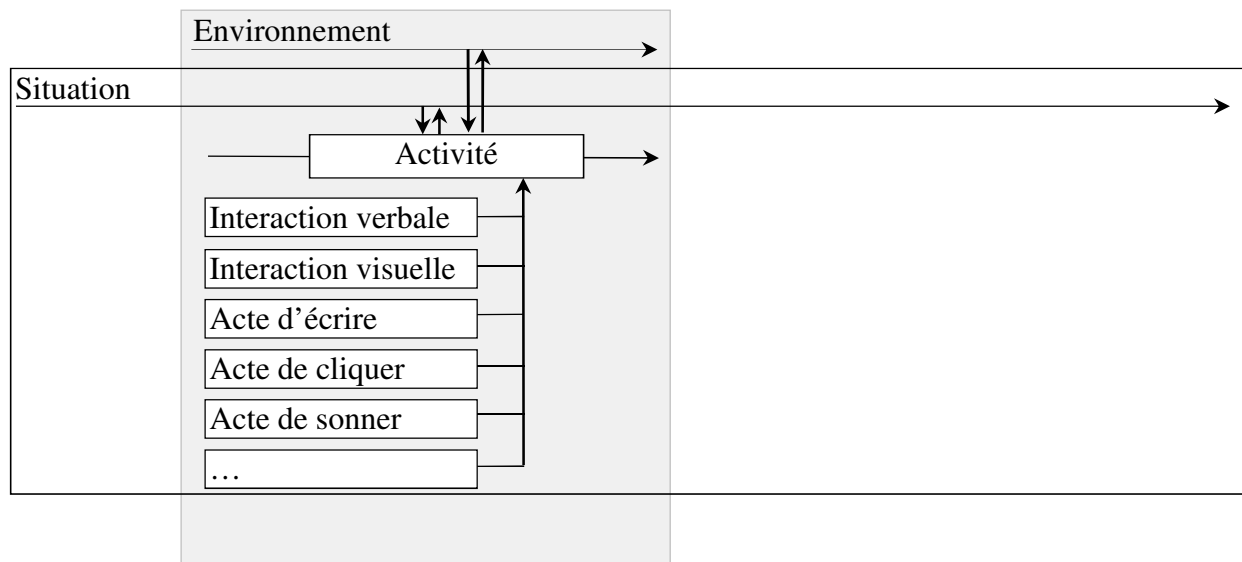
¹⁵ Définition de « communiquer » du *Trésor de la Langue Française informatisé* complétée par les premiers mots de la définition de « communication » (« Action de communiquer »).

¹⁶ Les ressources sont les moyens et les possibilités qu'offre quelque chose.

¹⁷ Le corpus constitué pour ce travail est exclusivement composé d'enregistrements audio. Cela pourrait faire penser que notre travail ne peut être que logocentré puisque le langage est (presque) le seul observable que nous détenons. En fait, c'est dans l'analyse des interactions que cette ligne de conduite est respectée, autant que possible : les liens entre l'activité, les actions et les propos tenus sont analysés, et le fait que les interactions verbales sont produites pour faire progresser l'activité et qu'elles ne sont pas la seule ressource dont disposent les participants est pris en compte : documents, gestes, connaissances, attitudes, objets divers ont des « *affordances* » utiles à l'action (terminologie de Gibson 1977, cf. *infra*, p. 126).

service sont dans une situation (les conditions de vie dans lesquelles une personne se trouve, cf. *infra* p. 327), ont un passé, vivent un présent et construisent un avenir. Selon nous, le point de départ de l'analyse de ces interactions est la situation des interactants, les événements et actions qui ont conduit à ce qu'elles aient lieu.

En situant ainsi l'interaction verbale, nous déplaçons le centre de gravité de notre champ de recherche. La communication verbale n'est plus le centre du questionnement, elle cohabite avec d'autres ressources disponibles, elle sert la mise en œuvre d'actions dans un environnement, pour agir sur une situation, comme l'illustre le schéma suivant¹⁸ :



La situation de l'utilisateur est modifiée à un moment donné par une activité située dans un environnement particulier ; elle évolue, en même temps que l'activité progresse et que l'environnement est modifié par les actions des participants. Différents types d'actes, verbaux, non verbaux, d'actions et d'interactions, produits par diverses entités (usagers, agents, téléphone, souris) servent à faire progresser l'activité : ce schéma manifeste à la fois l'éloignement d'une conception logocentrée de l'analyse des interactions et d'une conception égocéphalocentrée de la cognition : l'interprétant est un agent parmi d'autres, il participe à la production d'actes qui font progresser l'activité.

Du point de vue terminologique, une autre conséquence de ce positionnement non logocentré est la nécessité de justifier les usages du terme interlocuteur qui, étymologiquement, manifeste un degré de logocentrisme avancé : le *locutor* en latin est « celui qui parle », de *loqui*, « parler ». Il désigne en effet un participant lorsqu'il est engagé dans une interaction verbale et qu'il tient une position particulière d'*écoutant*, interprétant puis réagissant.

Le *Grand Dictionnaire Linguistique & Sciences du Langage* (Dubois, Giacomo, Guespin *et al.* 1994 [2007], p. 253) propose la définition suivante de l'« interlocuteur » : « On appelle

¹⁸ Les flèches horizontales représentent l'évolution de la situation, de l'environnement et de l'activité dans le temps. Les flèches verticales représentent un impact ou une modification apportés par les éléments à la source des flèches sur leur cible.

interlocuteur le sujet parlant qui *reçoit des énoncés produits* par un locuteur ou qui y *répond*. ». L'interlocuteur agit donc dans des circonstances d'interaction *verbale* et il endosse deux rôles : il *interprète et réagit* à des énoncés.

La définition de ce *Dictionnaire* ne précise pas les facteurs qui influencent l'interprétation, ni les types de réaction que l'interlocuteur peut produire, ni les rôles spécifiques qui lui incombent dans la gestion de l'intercompréhension. Nos analyses permettront d'affiner cette définition en développant ces trois aspects.

Le statut de l'interlocuteur est limité par sa définition aux circonstances où l'individu est exposé à un acte verbal. Le terme « interactant » serait plus adéquat étant donné notre propos, mais il ne désigne habituellement pas celui qui voit, entend, ressent un acte de quelque nature que ce soit et qui y réagit, il désigne le participant à une interaction sans distinction de positionnement par rapport à l'acte produit. L'usage du terme « interlocuteur » sera utilisé ici pour désigner celui qui interprète et réagit à un acte verbal et le terme « interprétant » sera privilégié la plupart du temps.

1.1.2. Spécificités de l'interlocution orale

En situation d'interaction orale en face-à-face, l'interlocuteur doit jouer son rôle en tenant compte des conditions particulières que crée le canal de l'oral.

À l'oral, les discours se « déroulent » d'abord dans la dimension temporelle¹⁹. Cette caractéristique a des répercussions à plusieurs niveaux. Premièrement, la production orale est irréversible. Elle se construit au fur et à mesure, le locuteur ne peut que partiellement contrôler les manifestations de cette construction en cours : il laisse apparaître la genèse de sa production, la rendant par là-même production effective, exposée et définitive. La production orale porte ainsi en elle les marques de sa construction (Blanche-Benveniste 2000).

En même temps, le locuteur subit une double tension dans le processus de production : il doit à la fois s'assurer de la cohésion et de la cohérence de ses actes, de la direction vers laquelle il tend, du potentiel de sens que portent ses productions, et adapter ses propos à la compétence et aux capacités d'interprétation qu'il projette chez son interlocuteur (Parpette 2002). Le locuteur court après le temps pour construire une production verbale cohérente pas trop ennuyeuse, et il distend l'apport informationnel afin que son interlocuteur parvienne à le suivre²⁰. L'adaptation ainsi effectuée par le locuteur facilite le travail d'interprétation de

¹⁹ L'autre dimension, spatiale, a un impact sur la projection de la voix, et dans les cas de télécommunication, sur la gestion des déictiques et de la gestuelle.

²⁰ Parpette a effectué une étude sur ce sujet, confrontant une conférence sur la construction européenne avec le support écrit fourni par le conférencier : « La transmission orale implique également une expansion du discours destinée à diminuer la densité de l'information et éviter la surcharge cognitive pour l'auditeur. » (2002, p. 5 de la version en ligne). D'autres techniques permettent d'organiser l'information de façon à en faciliter l'interprétation : dislocation, redondance, intonation, etc. Les nombreux travaux de l'équipe du G.A.R.S. à Aix-en-Provence, publiés dans la revue *Recherches sur le français parlé*, étudient ces spécificités.

l'interlocuteur, compensant partiellement les difficultés engendrées par le caractère éphémère du produit. La dimension temporelle dans laquelle s'inscrit l'interaction verbale implique en effet à la fois que tout ce qui s'y produit est éphémère et définitif (tout ce qui est présent devient passé et le passé est immuable).

Ce caractère éphémère engendre également une grande dépendance vis-à-vis de la mémoire auditive (échoïque) : ce qui reste de l'acte verbal après son énonciation n'existe plus que dans la mémoire des participants, non seulement transformé lors de la perception mais aussi dans l'interprétation. La production orale peut s'imprimer de manière distribuée (cf. *infra* p. 114) dans l'espace cognitif du locuteur, de l'interlocuteur, dans l'espace cognitif qu'ils partagent, mais elle n'existe plus objectivement sur un support extérieur à eux. De plus, l'oral a d'abord été un canal de communication direct, en face-à-face, ce qui implique la coprésence des interactants dans un environnement commun disponible pour construire des références dans le discours. Les indices de contextualisation sont donc très nombreux à l'oral et nécessitent une attention renforcée, la mise en place d'un processus d'interprétation particulièrement efficace et rapide.

Une autre conséquence de la dimension temporelle de l'oral est la nécessaire linéarité de la production. L'interlocuteur n'a aucune prise sur l'ordre dans lequel il perçoit les sons (Parpette 2008). Cela a des conséquences à la fois sur la structure de la production par le locuteur (qui s'adapte à cet état de fait) et sur le processus d'interprétation par l'interlocuteur (qui profite de l'adaptation du locuteur et qui effectue une sélection par la pertinence – subjective). Cependant, la production orale étant en construction en présence de l'interlocuteur, celui-ci peut intervenir à tout moment pour guider le locuteur, pour demander, suggérer, revenir sur, etc. L'interlocuteur ne peut donc pas agir sur l'ordre de perception de ce qui se produit, mais il peut agir sur ce qui reste à venir.

Par ailleurs, les productions verbales orales prennent la forme d'un flux sonore. Cette matérialité ondulatoire peut être affectée par d'autres sons ou bruits de même nature (comme le représentait le schéma Shannon et Weaver, cf. *supra* p. 20), ce qui peut gêner l'interprétation en modifiant le signal ou en construisant des séquences lacunaires. D'autre part, le flux sonore présente une forme éventuellement ininterrompue dans un tour de parole. Les découpages par le silence ne manifestent pas toujours un découpage sémantique :, la pause peut servir à homogénéiser ce qui précède et à mettre en relief ce qui suit (Morel et Danon-Boileau 1998), elle aurait un sens contrastif et non ponctuant, comme le laissent supposer les pratiques de lecture à voix haute ou les productions en laboratoire (Blanche-Benveniste 2000). Le découpage (*parsing*) s'effectue à l'aide d'autres indices (prosodiques notamment), hypothèses et déductions.

Pour conclure, la parole s'utilise dans un grand nombre de circonstances, imposant un large répertoire de registres (Labov 1972, Gadet 1989). Il est aujourd'hui difficile de dire que l'oral

est plutôt informel (les relations de hiérarchie courantes dans la vie imposent le recours à un oral formel, dans certains contextes professionnels en particulier) et que l'écrit est plutôt formel (le développement des écrits « spontanés » informatisés, aussi appelés « parlécrit » (Anis 1998), regonfle la part des écrits informels). Cependant, on peut penser que la pression sociale pour un oral prescriptivement irréprochable n'est pas aussi répandue ni aussi forte que pour l'écrit.



La notion d'interlocuteur a beaucoup évolué depuis le milieu du siècle dernier : d'abord récepteur, il est devenu acteur d'un processus, agissant dans une situation donnée, et pour les participants d'interactions administratives, dans le cadre d'une activité particulière. Cet environnement et cette activité influencent les processus en œuvre dans l'interprétation. La section suivante aborde ces processus, qui caractérisent le premier rôle de l'interlocuteur/interprétant. La troisième section traite de l'intercompréhension, sur laquelle l'interprétant peut agir grâce au second rôle qu'il peut jouer en interaction.

1.2. L'interprétation

De notre point de vue, l'interlocuteur ne « comprend » pas, il interprète. Étymologiquement, comprendre, c'est « prendre avec soi », « faire sien », « s'approprier » ; ce terme implique un sens déjà là, contenu dans l'énoncé, que l'interlocuteur prendrait avec lui ; il correspond à une conception internaliste et immanente du sens et de l'énoncé. Étymologiquement, interpréter, c'est « prendre tel ou tel sens »²¹, soit choisir un sens parmi plusieurs ; ce terme est préférable parce qu'il correspond à une conception constructiviste du sens (cf. 3.1.1. p. 107) : il n'enferme pas l'interlocuteur dans une subordination au locuteur.

Cette section sera consacrée au premier rôle de l'interlocuteur/interprétant, l'interprétation. Nous désignons par ce terme le processus par lequel l'interprétant aboutit à une hypothèse interprétative (un sens qu'il a sélectionné)²².

La posture constructiviste adoptée dans ce travail conduit à envisager le sens comme étant non pas communiqué par l'énoncé, mais communicable (1.2.1.). La communicabilité du sens permet aux interprétants de sélectionner un sens parmi les sens potentiels de l'objet de l'interprétation. L'interprétant peut procéder à une interprétation pour une multitude d'objets, résultant en des hypothèses interprétatives différentes (1.2.2.). L'interprétation est opérée selon des processus cognitifs complexes (1.2.3.), qui peuvent différer lorsqu'ils sont effectués dans une interaction en langue étrangère (1.2.4.). Par ailleurs, elle est affectée par plusieurs types de facteurs qui influencent la disposition de l'interprétant (1.2.5.). Enfin, l'interprétant évalue son hypothèse interprétative (1.2.6.) afin de réagir au mieux (1.3.).

1.2.1. La communicabilité du sens

Le sens²³ a longtemps été considéré comme *communiqué* par l'énoncé : le locuteur lui donne un sens dans cette perspective, l'énoncé est dit « communicatif ». Le rôle de l'interlocuteur est alors de retrouver le sens de l'énoncé.

À l'opposé, le philosophe du langage Jacques suggère la notion de *communicabilité* pour désigner le potentiel de sens que véhicule l'énoncé :

²¹ L'origine étymologique du radical est sujette à discussion : le Littré (entrée « interpréter » de la version en ligne, disponible à l'adresse : <http://www.littre.org/definition/interpréter>) dit que selon Curtius, il serait lié à *pret*, connaître (en lithuanien *protas*, intelligence, du goth *frathjan*, penser), le Littré conteste cette proposition et suggère un lien avec le sanscrit *pratch*, demander, interroger (d'où l'allemand *fragen*). Bréal prétend enfin que le radical vient de *pres*, *pretis* et non de *pret*, terme du négoce qui désigne le courtier, l'intermédiaire qui conclut un achat ou une vente : celui qui est entre les prix (nous reprenons cette idée à travers la notion de « valeur interactantielle » des actes – le sens sur lequel les participants s'accordent, cf. *infra* p. 52 –, valeur qui peut faire l'objet d'une négociation et qui implique l'existence de plusieurs sens possibles).

²² Ce terme est également utilisé pour parler de l'hypothèse interprétative dans sa forme évoluée, après qu'un accord sur le sens de l'objet interprété (sur sa 'valeur interactantielle') a été atteint (cf. 1.3.2. p. 52).

²³ Nous ne recourons pas au terme signification pour l'analyse des interactions. Ce terme désigne généralement la valeur sémantique hors contexte d'un mot ou d'une phrase. Nous pensons avec Rastier que la hiérarchie entre signification (première) et sens (second) doit être inversée : « Le sens n'est pas de la signification déformée par le contexte : la signification est du sens appauvri car coupé de son contexte » (2006, 3.3. de la version en ligne).

« Le terme de communicabilité désigne alors une condition de possibilité de l'interaction et de la compréhension du sens. Il insiste sur la nécessité de résister à l'explication positiviste du procès communicatif comme transfert d'information d'un organisme à l'autre et création de redondance pour l'observateur. » (1985, p. 13-14)

L'acte signifiant (l'unité actionnelle minimale qui fait l'objet d'une hypothèse interprétative cf. *infra* p. 138), contient un potentiel de sens communicables. Chacun des participants (y compris le producteur) y appréhende un sens : l'énoncé trouve autant de sens qu'il a d'interprétants.

L'acte signifiant offre même *plusieurs* potentiels de sens. En effet, chaque perception de l'acte amène avec elle un potentiel de sens. La perception peut être altérée par des bruits de l'environnement, par le filtre auditif de l'interprétant, par les attentes (cf. *infra* p. 211), etc. Le « potentiel de sens » est alors ce qu'il est possible de construire à partir de l'acte quel que soit l'écart entre la production réelle et les perceptions de l'acte. Il peut paraître contre-intuitif qu'un acte signifiant porte un sens potentiel imprévisible, mais nous pensons que les sens potentiels se déploient à partir de la perception de l'acte et non avant. Si un sens, quel qu'il soit, a été construit à partir de l'acte signifiant, il fait partie de l'ensemble des potentiels de sens qu'il offre²⁴.

La notion de communicabilité permet d'envisager une action conjointe, un dialogisme interpersonnel²⁵ et une dimension intersubjective à l'interaction : le résultat du processus d'interprétation est une *hypothèse* que pose l'interprétant sur le sens de l'objet interprété ; si elle est acceptée par le producteur, elle devient une 'interprétation', sinon elle évolue mais reste une hypothèse interprétative jusqu'à atteinte d'un accord (cf. 1.3. p. 51).

1.2.2. Les objets et les résultats de l'interprétation

La linguistique s'est efforcée de dégager des régularités dans la construction du sens des phrases, hors contexte, puis, avec la pragmatique, des énoncés en contexte. Le cadre théorique (cf. 3.2. p. 123) et la posture externaliste²⁶ adoptés conduisent à accorder une attention égale à tous les éléments qui peuvent faire l'objet d'une interprétation, qu'ils soient des artefacts, d'autres éléments de l'environnement, la situation vécue par un interactant, la relation entre les interactants, des « énoncés » (certains parlent d'« actes » verbaux) ou d'autres types d'actes (produits par des agents humains ou non), etc.

²⁴ Cette idée est à rapprocher de celle d'« affordance » (cf. *infra* p. 126).

²⁵ Le terme dialogisme au sens que lui donne Jacques (1985) et qu'il reprend de Bakhtine. Jacques fait évoluer le sens du terme, en lui faisant désigner non plus une relation intertextuelle multiple mais la dimension interpersonnelle fondamentale du dialogue (cf. *infra*, p. 53).

²⁶ Elle est précisée plus loin (cf. 3.1.2. p. 111). Elle est caractérisée par l'idée que la cognition n'est pas seulement cérébrale (posture internaliste), mais qu'elle est aussi corporelle (cognition incarnée ou *embodied cognition*), partagée entre les interactants et distribuée entre des personnes et des artefacts. Elle est également caractérisée par l'idée que les actions sont situées, c'est-à-dire que l'acteur agit sur la situation et que la situation agit sur l'acteur, qu'il y a une négociation constante entre l'agent, ses actions et l'environnement.

Les actes dits « communicatifs » peuvent sans aucun doute faire l'objet d'une analyse mais d'autres types d'actes, « extra-communicatifs » ou « gestes praxiques » (Brossard et Cosnier (éds.) 1984), tels que fermer une porte ou jeter un papier dans la corbeille, ont longtemps laissé les chercheurs dubitatifs, voire indifférents (voir Dumas 2001). Pourtant, comme le faisait déjà remarquer Goffman :

« A customer who comes before a checkout clerk and places goods on the counter has made what can be glossed as a first checkout move, for this positioning itself elicits a second phase of action, the server's obligation to weigh, ring up and bag. » (1981, p. 38).

Les actes « signifiants » (cf. *infra* p. 138) sont ceux qui font l'objet d'une interprétation et qui sont jugés pertinents par les interactants. Nous considérons tous ces éléments comme des objets de sens à part entière et de valeur égale²⁷.

Le processus d'interprétation peut s'opérer sur n'importe lequel de ces éléments de manière *distincte*, mais il s'opère également pour donner un sens *global* aux circonstances (cf. *infra* p. 40) et à l'objet de l'activité et de l'interaction. Le terme hypothèse interprétative désigne un sens sélectionné pour un item donné, un objet, un acte signifiant ou une intervention (cf. *infra* p. 136), etc. Le terme hypothèse interprétative globale désigne le résultat de l'interprétation de l'objet de l'activité ou de l'interaction.

L'hypothèse interprétative globale ne peut porter que sur ce qui a déjà été dit ou ce qui a déjà été fait. Le texte et les actions passés existent objectivement, mais leur hypothèse interprétative globale ne les reprend pas dans leur intégralité. Kintsch et van Dijk ont modélisé la compréhension des textes en posant un « cycle de traitement » composé d'un microprocessus et d'un macroprocessus. Le premier identifie les propositions, les connecte et sélectionne celles qui seront maintenues en mémoire pour la suite. Le second permet de « both reduce and organize the more detailed information of the macrostructure of the text » (Kintsch et van Dijk 1978, p. 366). Par ce traitement qu'opèrent les participants, ils interprètent à la fois la « direction » et la « signification » à donner au texte (ces deux sens peuvent être reliés à la notion de script, cf. *infra*, p. 43). Par exemple, dans une interaction de conseil, après les salutations et l'installation, l'utilisateur peut décrire son problème puis poser une question. L'agent doit interpréter le statut des éléments de l'intervention (il doit identifier une « description de problème » et une « question », deux catégories présentes dans le script de l'interaction de conseil) et la nature de leur contenu (il doit enregistrer la situation présentée et les éléments qui pourront lui être utiles, la question et le type de réponse qui va pouvoir satisfaire l'utilisateur). À mesure que la situation de l'utilisateur va être exposée, l'agent va préciser son hypothèse interprétative globale du besoin de l'utilisateur et en même temps, il ne se souviendra pas des mots utilisés mais de la cohérence des hypothèses interprétatives locales

²⁷ Notre corpus est exclusivement composé d'enregistrements audio parce que nous n'avons pas obtenu d'autorisations pour la vidéo. Cela nous conduit à traiter plus systématiquement les actes verbaux (et plus généralement sonores) que les autres ; c'est la contrainte du support qui affecte ainsi nos analyses.

qu'il aura produites : l'hypothèse interprétative globale comprend les rémanences des hypothèses interprétatives locales.

1.2.3. Les processus cognitifs engagés dans la production d'une hypothèse interprétative

Certains chercheurs envisagent une dimension collective à l'interprétation :

« interpretations are jointly negotiated by speaker and hearer and judgements either confirmed or changed by the reactions they evoke » (Gumperz 1982 [1989b], p. 5 dans *Discourse Strategies*).

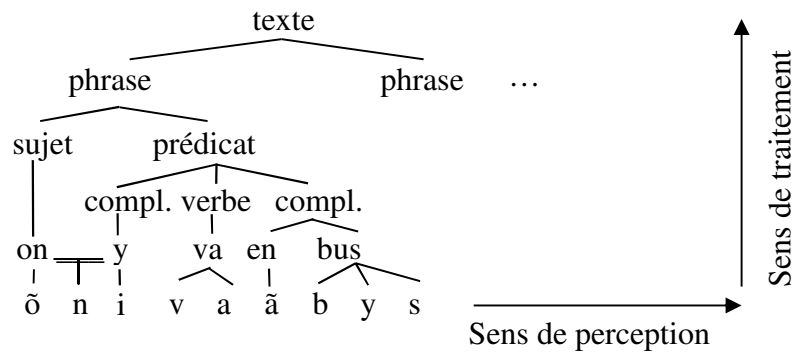
« The interactive and jointly constructed nature of understanding and misunderstanding » (Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996, p. 17).

L'interprétation première, celle qui précède la réaction et que nous désignons par hypothèse interprétative, est selon nous « conjointement construite » seulement en ceci que le producteur a anticipé l'interprétation dans sa production et a pu faire évoluer la forme de ses actes en fonction des retours et de sa représentation de l'interprétant. En revanche, la co-construction d'un accord sur un sens pour parvenir à l'intercompréhension est indubitablement conjointe. Les interprétations personnelles qui en résultent sont effectivement co-construites (cf. 1.3., p. 51).

Les interactants perçoivent des informations offertes par l'environnement : sons, odeurs, objets, gestes, actes, etc. La façon dont ils interprètent ces informations perçues fait l'objet d'une polémique chez les psychologues de la cognition.

Les psychologues cognitivistes (modularistes et connexionnistes²⁸) pensent que l'interprétant « traite » les informations grâce à un processus complexe, dit « interactif », qui mobilise un processus de traitement ascendant et un processus descendant. Dans le modèle ascendant de la compréhension, l'interprétation est un processus unilatéral de combinaison d'éléments minimaux pour construire un sens global. Le repérage des phonèmes permet une combinaison en morphèmes, qui eux s'assemblent pour construire des mots, puis des phrases et des textes. Par exemple :

²⁸ Les connexionnistes prônent le modèle horizontal de l'esprit (McClelland et Rumelhart 1986, Le Ny 1989) présenté ici. Un modèle modulariste concurrence ce modèle horizontal (Fodor 1983 [1986], Pinker 1994) : il cloisonne les traitements, les informations, ne permet pas d'envisager une relation entre les cognitions humaines et environnementales, une dynamique d'influence entre les différentes sources d'informations, etc. Il présente une faible compatibilité avec notre positionnement externaliste.



Deux conclusions expérimentales ont amené les chercheurs à remettre en question ce modèle : d'une part, les sujets ont du mal à identifier un son extrait d'un mot prononcé entier (G. Miller et Isard 1963) et d'autre part, ils sont capables de tirer du sens de phrases contenant des mots tronqués (R. M. Warren et R. P. Warren 1970). Les unités distinctes ne sont pas simplement combinées l'une après l'autre et chaque unité minimale n'est pas nécessaire à la construction du sens.

Le modèle descendant se concentre sur l'impact de l'anticipation sur l'interprétation. Les interlocuteurs s'appuient sur des attentes, sur des schémas préexistants à la situation (Bartlett 1932, van Dijk 1977, Schank et Abelson 1977) et sur des attentes linguistiques pour construire du sens.

Rumelhart (1975) propose de synthétiser les deux modèles en un seul. Les informations phonétiques, sémantiques, syntaxiques, ainsi que visuelles, olfactives, proprioceptives, etc. sont traitées en parallèle. Les diverses informations en traitement interagissent, aiguissant le traitement de chacune (G. Miller et Isard 1963, Pollack et Pickett 1963, Marlsen-Wilson et Welsh 1978, Elman et McClelland 1984). L'interlocuteur a la responsabilité du tri des informations à traiter : il sélectionne celles qui présentent un intérêt (cf. 1.2.5., p. 39) pour la construction du sens des productions verbales et de la situation dans son ensemble.

L'interprétation du contexte active certaines représentations et inhibe toutes celles qui ne seraient pas pertinentes dans ce cadre à priori²⁹. Ces pré-activations permettent une économie d'énergie cognitive et de temps importante : le traitement descendant permet d'anticiper sur les informations à venir³⁰ et le traitement ascendant permet ensuite de vérifier les hypothèses formulées dans l'anticipation.

²⁹ Par exemple, l'office de l'immigration active des représentations relatives aux papiers d'identité, au langage administratif, aux obligations et interdits, aux agents, au titre de séjour, etc. et inhibe les représentations relatives à des sujets sans rapport : représentations relatives aux ustensiles ménagers, à la végétation, à l'astronomie, etc. Au niveau linguistique, les attentes sont tant sémantiques que phonétiques (un son voyelle est plus probablement suivi d'un son consonne que d'un autre son voyelle), syntaxiques (un déterminant ne peut pas être suivi d'un verbe, mais plus probablement d'un nom ou d'un adjectif), sémantiques, prosodiques, etc. La prosodie joue un rôle important dans l'intelligibilité, l'identification des unités et leur structure syntaxique ('T Hart et Collier 1975, Selkirk 1984, Tyler et P. Warren 1987, P. Martin 2009).

³⁰ Plus l'interprétant possède d'informations, plus les attentes sont fortes : il construit plus rapidement du sens, et il se sert moins du traitement ascendant. En effet, Grosjean montre en 1980 que les sujets ont besoin de 330 ms

La notion de « traitement » inspire aux psychologues de la cognition externalistes (cf. *infra* p. 111) l'idée d'une indépendance entre les réactions cognitives de l'individu et son environnement, ce qu'ils réfutent. Selon eux, l'interprétation est envisagée comme une transformation *en réaction à...* La modification de l'environnement engendrée par la production d'un acte (ou même la survenue d'un événement) induit une réaction chez l'interprétant qui produit une interprétation. La réaction est élaborée par rapport aux attentes de l'individu et à la réalité qui émerge dans le déroulement de l'interaction.

L'interprétation est la recherche du connu dans l'émergent et en même temps l'appropriation du nouveau par la construction ou le renforcement de schémas selon diverses procédures³¹. C'est la dynamique des ouverts telle qu'envisagée par Salembier, Theureau, Zouinar *et al.* (2001) :

« L'acteur n'est sensible à chaque instant qu'aux événements pertinents du point de vue d'une ou plusieurs de ses préoccupation(s) en cours, qui actualise(nt) une ou plusieurs de ses attentes parmi d'autres, et qui sont interprétables et interprétées par lui. » (M. Durand, Saury et Sève 2006, p. 65)

Les participants construisent une interprétation en procédant à l'actualisation de possibles envisagés grâce aux expériences passées et à la typicalisation de l'inattendu. La projection, les attentes et la gestion des possibles jouent un rôle primordial dans la perspective externaliste.

Cependant, la notion de « réaction immédiate » à un acte verbal, en particulier lorsqu'il est produit dans une langue étrangère pour l'interlocuteur, paraît peu satisfaisante. Nous pouvons concevoir un haut degré d'automatisme dans le « traitement » du langage, qui pourrait faire passer le processus d'interprétation pour une réaction directe, quasi-béavioriste, à l'acte précédemment produit, grâce aux très nombreuses expériences déjà accumulées. Dans les interactions dans lesquelles la langue de communication est étrangère pour un participant, et où celui-ci doit produire un effort conscient pour construire une hypothèse interprétative, la thèse de la réaction immédiate par une sélection presque intuitive de sens laisse dubitatif.

Le modèle interactif de l'interprétation fait l'objet d'un accord du côté externaliste : M. Durand, Saury et Sève (*ibid.*) suggèrent avec d'autres³² de considérer l'idée d'un « couplage créateur activité-situation » qui mène à une « exploitation opportuniste de circonstances

pour identifier un mot hors contexte contre seulement 200 ms pour identifier un mot dans une phrase ; et Cole et Jakimik montrent par exemple en 1978 que lorsque l'on fait écouter une histoire en remplaçant certains phonèmes par d'autres à des sujets, ils détectent beaucoup moins souvent les phonèmes erronés en fin de mots qu'en début, sur une syllabe non accentuée qu'accentuée, et dans un mot très prévisible que dans un mot peu prévisible.

³¹ Rosch 1999 et Theureau 1992 [2004] parlent de types : renforcement ou affaiblissement d'un type déjà créé, édification d'un type à partir d'un cas, abduction, induction, etc. Lorsque les attentes ou les croyances de l'interprétant sont remises en question par ce qui se produit, il réagit différemment en fonction de son évaluation de ces attentes.

³² Canguilhem (1965 [2003]), Maturana et Varela (1987 [1994]), von Uexküll (1956 [1965]), Winograd et Florès (1989), etc.

énigmatiques » : l'interactant construit de manière originale à partir de ce que le monde lui fournit, et en même temps, cette interprétation fait évoluer le monde tel qu'il le conçoit :

« Chaque individu construit dans le même mouvement le monde dans lequel il agit et son activité dans ce monde. Cela implique d'une part que l'activité est culturellement, spatialement, temporellement, corporellement... située (Conein et Jacopin, 1994 ; De Fornel et Quéré, 1999 ; Quéré, 2000 ; Suchman, 1987 ; Theureau, 2004), et d'autre part que l'acteur a une situation (Dewey, 1933), c'est-à-dire un point de vue personnel sur le monde, voire plus radicalement un monde propre (von Uexküll, 1956-1965). »³³ (p. 63)

Les conceptions connexionniste et externaliste³⁴ sont compatibles avec un modèle interactif de l'interprétation. Elles permettent de considérer la projection vers les futurs potentiels et la perception évolutive et renouvelée de l'environnement, des actes et des évènements émergeant. Il s'agit d'une certaine façon de focalisations différentes, le connexionnisme s'occupant du système nerveux et de l'esprit, tandis que l'externalisme vise la relation et l'intrication entre esprit, corps et environnement.

1.2.4. L'interprétation dans une langue et/ou une culture étrangère

L'acquisition des processus cognitifs d'interprétation varie d'une culture à l'autre parce que les locuteurs membres d'une langue-culture

- ne mobilisent pas les mêmes indices linguistiques que les membres d'une autre culture,
- ne convoquent pas les mêmes indices extralinguistiques,
- ne donnent pas le même sens aux mêmes indices.

L'acquisition d'une culture construit des attentes vis-à-vis de l'existence, de la pertinence, de la hiérarchie, du nombre et du sens de ces indices : la culture oriente leur perception ainsi que leur interprétation.

L'acquisition d'une langue et d'une culture étrangère³⁵ passe par l'exposition aux pratiques des membres et aux circonstances dans lesquelles ils agissent et vivent (Ur 1984, A. Anderson

³³ Les références bibliographiques des textes cités sont reportés en note.

Conein Bernard & Jacopin Éric (1994) « Action située et cognition : le savoir en place » dans *Sociologie du Travail* n°XXXVI/4. p. 475-500.

De Fornel Michel & Quéré Louis (éds.) (1999) *La logique des situations. Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*. Paris, École des Hautes Études en Sciences Sociales.

Quéré Louis (2000) « Singularité et intelligibilité de l'action » dans Barbier Jean-Marie, Clot Yves, Dubet François *et al. Analyse de la singularité de l'action*. Paris, Armand Colin, p. 147-169.

Suchman Lucy (1987) *Plans and Situated Actions*. Cambridge (MA, US), Cambridge University Press.

Theureau Jacques (2004) *Cours d'action : méthode élémentaire*. Toulouse, Octarès.

Dewey John (1933) *How we think*. Cambridge (MA, US), Harvard University Press.

Von Uexküll Jacob Johann (1956 [1965]) *Mondes animaux et monde humain*. Paris, Denoël.

³⁴ Les psychologues externalistes se positionnent généralement en opposition aux psychologues internalistes (cf. *infra* p. 111), mais cette opposition épistémologique montrée cache mal les points d'accord. Nous pensons que, plutôt que de voir les deux paradigmes comme opposés, il est plus juste de les voir comme ayant des objets de recherche proches, parfois même identiques, mais étudiés selon un arrière-plan conceptuel différent.

³⁵ La notion de culture fait l'objet de nombreuses définitions et peut désigner des objets différents (cultures dites savante, populaire, mixte ; objets, savoirs, attitudes, pratiques langagières et interactionnelles portent en eux la culture de ceux qui les produisent, qui les emploient, qui y recourent. Les membres du programme 3

et Lynch 1988, Underwood 1989, etc.). Plusieurs facteurs handicapent les locuteurs non natifs de la langue-culture étrangère :

- l'exposition plus limitée et plus tardive à une culture étrangère qu'à la culture maternelle,
- l'exposition plus limitée à des productions « en vitesse réelle » dans la langue étrangère et
- la culture éducative qui habitue parfois à mobiliser l'attention analytique (cf. *infra* p. 47).

Ces facteurs engendrent chez les interlocuteurs non natifs les particularités suivantes dans leurs processus d'interprétation :

- mobilisation de connaissances dans leur culture et dans leur langue native et dans d'autres langues-cultures de référence le cas échéant,
- mise en œuvre de processus liés à l'interprétation selon les codes de la culture et les règles de la langue maternelle et de langues de références, et de processus spécifiques à l'interprétation en langue étrangère,
- gestion d'un discours potentiellement plus adapté à leur compétence que le discours tenu avec un interlocuteur natif.

Le producteur s'appuie sur des connaissances supposées « partagées » pour produire ses actes. Ces connaissances sont relatives aux objets, conceptions et découpages du monde ainsi qu'aux signifiants qui les désignent et aux sens des indices para-verbaux et non verbaux³⁶ (Underwood 1989). Mais ce répertoire de connaissances varie largement d'une culture à l'autre, et d'ailleurs d'un individu à l'autre³⁷.

Ces connaissances sont nécessaires pour juger de la pertinence des indices et pour leur donner du sens : si les connaissances utilisées par le producteur ne sont pas dans le répertoire de l'interprétant, il compense avec les informations disponibles. Cette compensation ne permet

Comparaison langue et culture dans des perspectives discursives du CeDiscOr/SyLED (Centre de recherche sur les discours ordinaires et spécialisés/Systèmes linguistiques, énonciation et discours, EA 2290) réfléchit sur cette question épineuse de la définition de la culture.

Nous entendons « étrangère » du point de vue émique, c'est-à-dire du point de vue des personnes concernées (Pike 1954, 1955, 1960 [1967]) : étrangère à, différente de la langue et/ou la culture maternelle de la personne.

³⁶ Hascoet (2005) s'est par exemple intéressée aux gestes en relation avec l'intonation, Biggam, Hough, Kay *et al.* (éds.) (2011) proposent des actes de colloque sur les couleurs et leurs sens dans le monde, etc.

³⁷ Nous empruntons la notion de répertoire à Gumperz (1964) qui l'a développée à l'origine pour désigner le répertoire verbal d'individus ou de communautés linguistiques (le « répertoire communicatif » chez Dabène (1994), « répertoire pluriel et dynamique » chez Lüdi (2000), « répertoire plurilingue » chez Murphy-Lejeune et Zarate (2003) ou « répertoire linguistique » pour Coste (2002)). Coste le définit comme :

« l'ensemble de variétés linguistiques – plus ou moins bien maîtrisées ou développées – que possède un acteur social donné et dont il peut jouer, selon les situations, en faisant appel à telle ou telle de ces variétés [...]. Le concept de répertoire – c'est une de ses fonctions – n'implique donc en aucune manière que les variétés considérées soient à parité les unes avec les autres ni, qui plus est, qu'elles relèvent toutes d'une même langue : un répertoire peut être plurilingue et comprendre des variétés, plus ou moins élaborées, de plusieurs systèmes linguistiques. » (*ibid.*, p. 117).

Cette définition met en exergue l'imbrication des systèmes linguistiques pris dans leur variété et maîtrisés par un individu, quel que soit le degré de maîtrise des éléments.

Nous reprenons cette notion de répertoire pour l'appliquer à l'ensemble des connaissances mobilisées.

cependant pas toujours d'accéder à une interprétation satisfaisante, du point de vue du locuteur ou de l'interlocuteur :

« Language is the means used by a community to express facts, ideas, beliefs, rules, and so on – in short, to express its culture. So gaps in our knowledge of the L2 culture, of the associations and references available to native users, can present obstacles to comprehension. » (A. Anderson et Lynch 1988, p. 35).

Les chercheurs se sont beaucoup intéressés aux connaissances linguistiques qui peuvent faire défaut dans une langue étrangère pour parvenir à une interprétation satisfaisante. La quantité de vocabulaire et de registres maîtrisés dans la langue étrangère fait partie des difficultés courantes :

« It is fairly obvious that a learner listening to spoken discourse in the foreign language will probably not understand a word he has not learnt yet. What is not so obvious, but nevertheless true, is that he will also fail to recognize many words he has learnt but is not yet sufficiently familiar with to identify when they occur within the swift stream of speech. » (Ur 1984, p. 17).

La familiarité avec un mot inclut le degré d'assimilation dans le vocabulaire passif puis actif, et la reconnaissance du mot sous ses différentes formes (liaisons à l'initiale ou en finale, élisions de e caduques, voisements ou dévoisements régressifs ou progressifs), à vitesse de lecture, normale, rapide, etc. et dans ses variantes allophoniques géographiques et sociales.

Par ailleurs, le processus de perception des phonèmes discrets varie selon le filtre auditif qui a été acquis (Flege 1981).

Les langues disposent d'indices de contextualisation (intonation, marqueurs discursifs, connecteurs logiques, etc., Gumperz 1982 [1989], 1992, cf. *infra* p. 47) pour indiquer les mouvements dans la progression textuelle et thématique. Si l'interprétant ne connaît pas ou n'a pas le réflexe de donner à un indice le sens que lui donnent les membres de la culture du producteur, il transfère sur cet indice le sens qu'il a appris à donner dans sa culture.

Il en est de même au niveau syntaxique : chaque langue ou famille de langues organise ses énoncés d'une manière particulière ; les habitudes interprétatives dans la langue maternelle peuvent être transférées dans l'interprétation des énoncés en langue étrangère. Cela peut mener à des attentes inadéquates et à des hypothèses interprétatives insatisfaisantes, incertaines ou incompatibles avec celles du producteur.

Sur le plan de l'interface entre pragmatique et sémantique, J. Thomas (1983, 1984, 1995) remarque des difficultés dues à un sens indirect conventionnel dont l'équivalence littérale ne suggère pas le même sens (*pragmalinguistic failure*), et ceux liés à une valeur culturelle qui n'est pas partagée (*sociopragmatic failure*). Par exemple, en arabe, le remerciement est aussi une bénédiction (« allah ykhlaf » par exemple) ; en japonais, il suggère une forme d'excuse par laquelle le locuteur manifeste gratitude et culpabilité : des formules en français qui traduiraient ces potentiels de sens supplémentaires pourraient créer un raté pragmalinguistique (ou le fait pour un locuteur français de ne pas exprimer ces sentiments peut être interprété par un interprétant arabophone ou japonophone comme un remerciement faible ou peu sincère). Le raté sociopragmatique peut être illustré par le cas d'une personne sinophone qui inviterait

une personne âgée à prendre un siège dans le bus en lui disant « prenez-le, vous êtes vieille » : la valeur de vieillesse ne porte pas les mêmes potentiels de sens dans la culture française et dans la culture chinoise. Les transferts peuvent engendrer des hypothèses interprétatives étonnantes et incompatibles avec celle du producteur.

À un niveau supérieur, les praxéogrammes³⁸ varient également d'une culture à l'autre : la structure, l'existence ou le sens des activités, les objets mobilisés, les valeurs accordées à ces objets, leur utilisation, etc. peuvent varier.

Au niveau institutionnel également, la structure sociale est propre à chaque culture, ce qui peut avoir un impact sur les praxéogrammes, sur les ressources des individus, sur les plans d'action, etc. Ces variations compliquent la gestion des attentes et l'exploitation des ressources³⁹ proposées par la société : la personne membre d'une autre culture peut chercher des ressources ou tenter de suivre des praxéogrammes qui n'existent pas ou ne sont pas applicables et inversement être désemparée face à une ressource ou à un praxéogramme qu'elle ne connaît pas.

Kerbrat-Orecchioni (1994 [1998]) relève également une série de processus culturellement ancrés (en fonction des types de sociétés, plutôt fortement ou faiblement communicatives, plutôt communautaires ou individualistes, etc.) qui peuvent engendrer des chocs culturels⁴⁰ et linguistiques de la même façon. Hall (1976) pose que certaines communautés linguistiques ont tendance à construire des énoncés plutôt « explicites », dont l'interprétation reposerait davantage sur l'interprétation des éléments linguistiques, tandis que d'autres construisent des énoncés plutôt « implicites », dont l'interprétation repose plus largement sur les éléments extralinguistiques⁴¹. L'appartenance à l'une ou l'autre communauté engendre une plus ou moins grande dépendance vis-à-vis des indices linguistiques et des indices extralinguistiques qui peut poser problème dans l'interprétation d'une production dans une langue qui ne fonctionnerait pas de la même manière.

Les connaissances qui peuvent manquer à un interprétant engendrent des manques et du vague dans les hypothèses interprétatives, une insatisfaction générale, des attentes et des hypothèses beaucoup plus nombreuses, moins clairement confirmées ou infirmées, une fatigue cognitive supérieure. Les interactants dont la culture diffère de celles du producteur doivent composer

³⁸ L'organisation des pratiques (actions, prises de décisions et interactions) relatives à une activité (cf. *infra* p. 44).

³⁹ Nous effectuons des propositions didactiques à ce sujet, cf. *infra* p. 432 par exemple.

⁴⁰ Le choc culturel est défini comme

« une réaction de dépaysement, plus encore de frustration ou de rejet, de révolte et d'anxiété, en un mot une expérience émotionnelle et intellectuelle, qui apparaît chez ceux qui, placés par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger » (Cohen-Emeric 1984, p. 184).

⁴¹ Une classification a été proposée par Copeland et Griggs (1986) pour la communication en entreprise, selon laquelle les membres des cultures australienne, allemande, anglaise et suisse entre autres emploient moins les indices extralinguistiques pour produire et interpréter des énoncés, et les membres des cultures arabe, brésilienne, chinoise, française, grecque, etc. y recourent davantage.

avec ce degré d'insatisfaction supérieur, qui s'atténue avec l'appropriation des codes culturels et des réflexes d'interprétation.

Pour l'interprétation d'actes *verbaux*, les processus de traitement linguistique ne sont pas automatisés dans les premiers temps de l'apprentissage d'une langue étrangère⁴². Ces processus non automatisés sont particulièrement coûteux en énergie cognitive : ils sont intrinsèquement énergivores parce que ce sont des processus « contrôlés » ; la lenteur du processus engendre des lacunes qui créent davantage d'hypothèses et de flou ; les opérations de bas niveau n'étant pas encore automatisées, leur consommation d'énergie cognitive limite les opérations de haut niveau⁴³ ; enfin, la fatigue due à ce coût énergétique produit des faiblesses d'attention qui ajoutent encore au sentiment d'une hypothèse interprétative lacunaire.

Enfin, les cultures éducatives⁴⁴ ont un impact sur le degré d'exigence des apprenants vis-à-vis d'eux-mêmes, de leurs compétences et de leurs performances. Elles accentuent parfois encore chez les apprenants le besoin de porter une attention détaillée aux textes et de chercher à interpréter l'intégralité des informations sonores (Ur 1984, p. 14). L'attirance à priori rassurante pour cette attention crée une déception et une insatisfaction parce qu'elle est impossible à assouvir dans des circonstances d'interaction.

De plus, l'attention analytique en langue étrangère parasite la construction d'une hypothèse interprétative globale et la sélection des informations importantes :

« le traitement détaillé des mots, dans des activités de compréhension, exige trop de temps et d'attention de la part du sujet possédant des connaissances linguistiques limitées. La mémoire à court terme, rapidement engorgée, ne parvient plus à assimiler les informations qui finissent par se perdre. » (Cornaire 1998⁴⁵, p. 83).

L'interlocuteur mobilise sa mémoire à court terme pour retenir les informations qui défilent dans le flux de la production, pour avoir le temps d'en dégager les indices, de les mettre en regard de l'hypothèse interprétative globale et des indices environnementaux. En même

⁴² McLaughlin, Rossman et McLeod (1983) déclarent que le développement de compétences cognitives complexes telles que le traitement du langage « implique la construction d'un ensemble de processus automatiques bien établis pour que les processus contrôlés soient libres pour de nouvelles tâches » (p. 144). Peters (1999) a étudié la progression de l'automatisation des processus de traitement dans l'interprétation en langue étrangère. Plus une personne s'approche du bilinguisme, plus les processus mis en œuvre dans l'interprétation linguistique (syntaxique, sémantique, morphologique, etc.) sont automatisés. Tricot (1998) et Sweller (2003) montrent également que plus le traitement est automatisé, plus le coût cognitif est faible, en conséquence de quoi la fatigue accumulée est moins importante.

⁴³ Les opérations dites de haut et de bas niveau sont toutes deux liées aux processus ascendants : les opérations dites de bas niveau concernent le traitement (para-)linguistique strict tandis que les opérations dites de haut niveau permettent de rattacher le résultat de ce traitement au contexte. Ils correspondent à la sélection d'un sens parmi ceux potentiels qui serait plus ou moins développé et complet.

⁴⁴ La notion de « culture éducative »

« porte d'abord l'idée que les activités éducatives et les traditions d'apprentissage forment comme un ensemble de contraintes qui conditionnent en partie enseignants et apprenants. Ainsi les pratiques de transmission ou pratiques didactiques qui se déclinent concrètement en 'genres d'exercices' bien identifiables et marqués par une époque et un lieu, peuvent être incomprises, ou mal comprises, d'un public d'élèves non entraînés à tel type de médiation pédagogique » (Chiss et Cicurel 2005, p. 6-7).

⁴⁵ Entérinée par plusieurs études de Sanford et Garrod 1981 et de McLaughlin, Rossman et McLeod 1983.

temps, la mémoire à long terme est sollicitée pour connecter les données sonores avec des données similaires perçues ailleurs et autrement (pour reconnaître les nouvelles) et pour leur donner du sens. Ces efforts coûteux s'atténuent à mesure que l'interlocuteur prend l'habitude d'interpréter les mots⁴⁶.

Le locuteur natif qui s'adresse à un interlocuteur non natif adapte ses propos : il utilise sa propre variété de « *foreigner talk* » (Ferguson 1971, Corder 1981)⁴⁷. Ferguson le définit comme

« A register of simplified speech [...] used by speakers of a language to outsiders who are felt to have very limited command of the language or no knowledge of it at all. » (1971, p. 1).

Nous élargirons la définition à un registre de discours simplifié utilisé par les locuteurs natifs lorsqu'ils ressentent un besoin d'adaptation chez leur interlocuteur non natif, quel que soit on niveau.

Ferguson dégage les ajustements possibles suivants : débit ralenti, ton haussé, articulation prononcée, prononciation exagérée, pauses plus nombreuses, intonations et accentuations plus marquées, énoncés raccourcis, simplification syntaxique, évitement de lexèmes rares et d'expressions idiomatiques. De nombreuses recherches ont été effectuées à sa suite pour dégager les paramètres qui rendent un discours plus ou moins compréhensible à un locuteur non natif (Blau 1980, Chaudron 1983, 1985, P. Johnson 1981, Krashen 1980, 1982, 1985, Long 1983, 1985, etc.). Parker et Chaudron (1987) en déduisent que les simplifications dans l'élaboration du discours et dans la structure interactionnelle (négociation et traitement thématique) seraient plus à même de faciliter l'appropriation que les simplifications linguistiques. L'adaptation dynamique des propos, avec la participation de l'interlocuteur, serait fortement favorable à la co-construction de l'intercompréhension et à la satisfaction de l'interlocuteur non natif.

Enfin, les locuteurs natifs ont une capacité variable à adapter leurs propos. Pellegrino Aveni (2005) rapporte que les étudiants en immersion à l'étranger pendant leur cursus universitaire ont parfois l'impression d'être traités comme des enfants, comme des sourds ou comme des idiots. Les efforts engagés peuvent également entraîner hésitations, faux-départs, reprises et

⁴⁶ L'exposition a une même structure (lexicale, syntaxique, grammaticale, etc.) dans des circonstances variées permet de construire un sens à cette structure qui s'abstrait de ses contextes d'appropriation. Le sens est acquis dans l'expérience mais il finit par se détacher des spécificités des circonstances pour en garder les éléments typiques et les éléments spécifiques liés au sens du mot (cf. *infra* p. 114).

⁴⁷ Le *foreigner talk* est différent de l'*input* compréhensible (Krashen 1980, 1982) en ceci que l'*input* compréhensible en didactique est considéré du point de vue de la facilitation de l'apprentissage de la langue étrangère, en dosant la quantité d'informations nouvelles par rapport aux informations langagières déjà acquises tandis que le *foreigner talk* est adapté pour faciliter l'interprétation. Le *foreigner talk* cherche à rendre l'*input* compréhensible pour le bien de la poursuite de l'interaction (cf. *infra* p. 482 pour une proposition didactique à ce sujet).

ruptures, résultant en des énoncés décousus et syntaxiquement difficiles à restructurer. D'autres locuteurs natifs éprouvent des difficultés à contrôler leur débit, à articuler plus distinctement, à concevoir quels mots sont plus susceptibles d'être (re)connus, etc.

Les interlocuteurs non natifs doivent gérer les propos qui leur sont tenus, quelle que soit l'adaptation dont peuvent faire preuve les locuteurs. Cependant, les circonstances d'interactions en face-à-face permettent de compenser certaines difficultés, comme l'ont montré Pica, Young et Doughty⁴⁸.

En langue étrangère, les interprétants sont confrontés à une accumulation de difficultés : écart entre les répertoires de connaissances supposés partagés et effectivement partagés, entre les pratiques langagières et interactionnelles des membres des cultures, entre les habitudes cognitives mobilisées dans le processus d'interprétation des membres, entre les pratiques organisationnelles, institutionnelles, structurelles des membres ; accroissement de la fatigue cognitive et de l'insatisfaction globale vis-à-vis de l'hypothèse interprétative ; enfin, poids de la culture éducative et importance parfois excessive accordée à l'attention analytique qui gêne l'interprétation globale. Les circonstances d'interaction peuvent aider à pallier ces difficultés si les interprétants en ont les moyens (leur donner les moyens est un de nos objectifs), et l'automatisation de certains processus par l'exposition répétée à des productions en langue étrangère.

Les sous-sections suivantes décrivent différents paramètres⁴⁹ qui influencent les attentes des interprétants et la sélection du sens dans la construction de l'hypothèse interprétative.

1.2.5. Les facteurs affectant l'attention

Les recherches sur l'attention en psychologie ont mené à une double distinction, répartie sur deux continuums (van Zomeren et Brouwer 1994). Le premier continuum concerne l'intensité de l'attention (la quantité d'attention portée, l'importance de l'énergie cognitive allouée à une activité) et le second concerne le degré de sélectivité des informations (la restriction des informations considérées pertinentes). Sur le continuum de l'intensité, l'on trouvera d'un côté l'attention de veille et de l'autre l'attention soutenue (voire la vigilance ou l'état d'alerte, selon le degré d'attention). Sur le continuum de sélectivité, on trouvera d'un côté l'attention

⁴⁸ Pica, Young et Doughty (1987) ont comparé la satisfaction de l'interprétation de seize interlocuteurs non natifs de l'anglais d'un discours présenté par un locuteur natif, tantôt avec un discours pré-modifié (simplification, expansion et redondance), tantôt avec un discours modifié par l'interaction, et sans pré-modification. Il semble que les interlocuteurs non natifs aient été plus satisfaits de leur interprétation de manière significative lorsqu'ils ont pu participer activement à la modification du discours.

⁴⁹ De nombreuses recherches se sont focalisées sur l'impact des caractéristiques des individus sur la construction de sens : âge (C. Brown 1959), sexe (Trudgill 1972), personnalité (Haberland 1959), culture(s) (Wolvin et Coakley 1982). Même si ces variations ne doivent pas être négligées, les analyses menées se focalisent sur d'autres éléments.

sélective⁵⁰, puis l'attention globale⁵¹ (ou partagée) et enfin de l'autre côté l'attention détaillée ou analytique.

Dans les interactions de service administratives, l'utilisateur doit gérer plusieurs types d'informations (chercher des réponses à ses questions, vérifier que l'agent a interprété sa demande de manière satisfaisante, être attentif au respect de ses intérêts, etc.) : il doit faire preuve d'attentions différentes en fonction des types d'informations qu'il cherche ou qui lui sont exposés.

La situation de l'interprétant

La situation⁵² d'une personne désigne les conditions de vie de cette personne sur un plan donné (travail, santé, logement, etc.). La situation est circonscrite temporellement par l'absence ou la présence de conditions morales, physiques, matérielles, etc. qui affectent la personne : recherche d'un logement, apprentissage, chômage, handicap, régime alimentaire, découvert bancaire, couverture santé, grossesse, par exemple. Certaines situations n'évoluent pas tout au long de la vie d'un individu (le prénom, la nationalité varient rarement pendant la vie d'un individu), d'autres sont temporaires mais stables (les phases de la vie, la scolarité, le travail, le logement), d'autres enfin sont transitionnelles : elles permettent de passer d'une situation stable à une autre⁵³. Chaque situation a donc un début, une fin, et évolue pour passer de l'un à l'autre.

Dans les interactions de service administratives, l'utilisateur s'adresse à un agent afin de modifier sa situation. L'utilisateur est mu par un besoin engendré par sa situation ; il a l'intention de régler le problème ; pour cela, il conçoit un objectif et s'engage dans la coproduction d'un service administratif : l'enjeu du service administratif est d'atteindre cet objectif.

L'intention est un « avenir auquel on participe » (*participatory future*) ; elle n'a pas le pouvoir de prédire l'avenir, elle crée plutôt une « directionnalité anticipatrice » (*anticipatory directionality*) :

⁵⁰ L'attention sélective pose un filtre puissant sur tous les éléments jugés sans relation directe avec l'objet de focalisation (Hawkins et Presson 1986, Cherry 1953, Treisman 1960). L'attention peut être plus ou moins sélective, et le filtre (ou atténuateur) peut être plus ou moins puissant en fonction de la précision de l'objet recherché. Elle consiste en un processus en deux temps : d'abord l'élimination de tous les éléments non pertinents pour trouver l'élément recherché et puis la focalisation sur cet élément et l'occultation des autres.

⁵¹ L'attention globale ou partagée sert à percevoir les grandes lignes d'une situation. Elle ne se focalise pas sur un élément en particulier, mais sur un ensemble d'éléments essentiels à l'appréhension de la situation sans en retenir les détails (Hawkins & Presson 1986, Duncan 1993). Elle permet de traiter un grand nombre d'informations en les organisant en fonction de leur apport à l'interprétation dans son ensemble de la situation.

⁵² La notion de situation a été assez largement développée en linguistique, désignant en général l'ensemble des éléments qui sont à la disposition des participants. Nous préférons parler des circonstances de l'interaction pour désigner les particularités locales qui « accompagnent, entourent, conditionnent ou déterminent » l'interaction (*Trésor de la langue française informatisé*, entrée « circonstances »).

⁵³ Selon la loupe qu'on l'on prend, une situation peut être transitoire (la maladie, entre deux états de santé autres que cette maladie, etc.) ou être stable (la maladie suit la situation transitoire de la contamination et précède celle de la convalescence, etc.).

« La direction n'est pas une condition initiale statique, un organe exécutif donnant des ordres qui guident l'action, elle s'inscrit au contraire de façon fluide dans un système dynamique de perception-action. » (Fogel 1993, p. 124-125, traduction de Engeström 2006, p. 137).

Les intentions donnent une direction à l'interprétation : l'interprétant cherche les informations qui peuvent lui être utiles (dans les interactions de service, les informations qui peuvent être utiles à l'amélioration de sa situation). L'interprétant maintient donc une attention de veille afin de s'assurer que ses intentions ont été interprétées de façon satisfaisante par l'agent et qu'elles sont respectées.

Les intentions⁵⁴ de l'interactant sont intimement liées aux enjeux de l'activité pour lui (aux risques de pertes et aux chances de gains). La pression du besoin, de l'objectif et des enjeux du service oriente le processus d'interprétation : l'utilisateur interprétant utilise son attention de veille pour s'assurer que les actions menées ne vont pas à l'encontre de ses intérêts.

Cependant, dans les interactions administratives, ses intérêts ne concernent pas seulement l'amélioration de sa situation ; ils sont en concurrence avec d'autres enjeux (risques de perte de temps, de perte de face, gain de connaissances générales, coopération de l'agent, etc.). L'utilisateur établit des priorités dans ses intérêts et évalue les conséquences d'éventuelles concessions : la relation entre les participants est sujette à une double contrainte, celle de la valorisation des intérêts de chacun et celle du maintien de l'engagement de l'autre (Stébé 2008)⁵⁵.

Les analyses de la partie 2 étudient l'impact des intentions et des attentes sur l'interprétation, et les propositions didactiques de la partie 3 en font également grand cas (cf. *infra* p. 211 et 423 et 430).

L'activité située

Le besoin de changer une situation (trouver un travail ou un logement, obtenir des papiers, une indemnité, etc.) peut motiver la mise en place d'une activité⁵⁶. L'activité oriente l'interprétation et l'attention parce qu'elle est « située » (Suchman 1987 [2007], Lave 1988, Theureau 1992 [2004] et 2006, Quéré 2006a).

⁵⁴ Gremmo et Holec (1990) puis Carette (2001) et Mendelsohn (2001) parlent de « bonnes raisons » pour écouter et d'« objectifs de compréhension » (ou *purpose for listening*). Carette parle également d'un « projet d'écoute ». La philosophie a beaucoup travaillé sur le sujet de l'intentionnalité, mais les perspectives développées donnent le plus souvent un sens étendu à l'intentionnalité, incluant pensées, croyances et désirs. La théorie des actes de langage a orienté l'étude de l'intentionnalité vers des analyses micros, au niveau de l'intention portée par un acte de langage (la valeur ou la force illocutoire). C'est à ce niveau que nous situons l'intention.

⁵⁵ La théorie du *facework* développée par Kerbrat-Orecchioni (2005) à la suite de P. Brown et Levinson (1987), eux-mêmes inspirés de Goffman (1955 [2005]), est un exemple typique de gestion d'intérêts, entre valorisation de soi-même à nuancer pour ne pas trop dévaloriser l'autre, et valorisation de l'autre à nuancer pour ne pas trop se dévaloriser soi-même.

⁵⁶ « An activity's object is its real motive. Of course, the motive can be either material or ideal. The main point is that some need always stands behind it. » (Leont'ev 1979 [1981], p. 59). Traduit du russe vers l'anglais par James V. Wertsch.

La situ-ation (*situatedness*)⁵⁷ de l'activité fait l'objet d'une interprétation et en même temps elle guide l'interprétation de l'activité et des actions des participants. L'environnement et les actions des participants sont dans une relation réciproque de participation à la construction du sens de l'autre : « *[behavior] is reflexively constitutive of the world's significance, which in turn gives behavior its sense* » (Suchman 1987 [2007], p. 15).

Les participants construisent l'environnement en lui donnant du sens : Suchman parle de

« the full range of resources that the actor has available to convey the significance of his or her own actions and to interpret the actions of others. [...] The sense of the situation I am after, [...], is a radically performative and interactional one, such that the action's situation is in significant respects constituted through, or stands in a reflexive relationship with, ongoing activity. It is through [that sense] that the sense and relevance, [...], is produced, re-enacted, contested, and/or transformed. »⁵⁸ (1987 [2007], p. 125).

Bateson suggère également que le contexte (l'environnement) est une construction du participant. Chacun l'envisage à sa manière selon ce qui est pertinent pour lui :

« Suppose I am blind, and I use a stick. [...] If you are trying to explain a given piece of behavior, such as the locomotion of the blind man, then, for this purpose, you will need the street, the stick, the man; the street, the stick, and so on, round and round. But when the blind man sits down to eat his lunch, his stick and its messages will no longer be relevant –if it is his eating that you want to understand. » (1972, p. 459, cité dans Duranti et Goodwin 1992, p. 4)

L'environnement est construit par les participants, conditionné par l'activité dans laquelle ils sont engagés (Heritage 1984). Le type de lieu (en intérieur ou en extérieur), sa structure (l'arrangement des découpages de l'espace, pièces, couloirs, allées, etc.), son statut (domicile, commerce, parc, etc.), son apparence et son contenu (mobilier, décoration) et l'atmosphère qui s'en dégage (salubrité, luminosité, odeurs) situent les participants dans une action modelée par cet environnement.

Nous ajouterons à cela une distinction entre

- l'« environnement » physique et temporel de l'activité, qui comprend le lieu, les participants, les objets, tout ce qui est présent et qui peut offrir des « affordances » (ce que les agents peuvent faire de ce que l'environnement met à leur disposition, ou plutôt à ce que les items disponibles permettent de faire, Gibson 1977, cf. *infra* p. 114) pour l'activité et
- les circonstances de l'activité, qui comprennent l'environnement mais aussi les conditions économiques, sociétales, institutionnelles, et les paramètres spécifiques de l'activité menée

⁵⁷ Nous parlons de « situ-ation » pour marquer le fait que c'est l'acte de *situer* l'objet de l'interprétation qui est désigné, et non les circonstances dans lesquelles cet objet a été produit (la situation, selon la terminologie de certains). Dans ce travail, le terme « situation » sert à désigner les conditions dans lesquelles se trouve un participant, d'un point de vue donné (cf. *supra* p. 40).

⁵⁸ Suchman appelle « situation » ce que nous désignons par « environnement ».

qui concernent la situation des interactants, le niveau de la réalité dans lequel ils se situent, leur humeur et leurs émotions, l'atmosphère⁵⁹, etc.

Les circonstances affectent également le déroulement de l'activité : « *every course of action depends in essential ways on its material and social circumstances.* » (Suchman 1987 [2007], p. 70).

L'environnement institutionnel et sociétal participe en grande part à l'organisation des activités, en particulier administratives : il prévoit leur structure et donne du sens aux procédures et aux actions. En effet, il catégorise les besoins, fixe par des lois et des règlements les obligations, les interdictions, les autorisations, l'ordre des actions, leurs conditions de réalisation.

De nombreux travaux ont porté sur les schémas des activités⁶⁰. Dans notre corpus, il existe un grand écart entre la maîtrise⁶¹ par les agents et par les usagers des schémas en jeu. Les agents sont compétents pour l'activité dans laquelle ils sont engagés, mais pas nécessairement pour les autres activités auxquelles l'utilisateur a participé ou qu'il va expérimenter pour faire progresser sa situation ; et les usagers ont une maîtrise limitée du schéma de chaque activité, mais ils ont une vision d'ensemble de leur situation et des activités réalisées ou à réaliser ; ils acquièrent des connaissances plus précises sur le schéma des activités au fur et à mesure que les agents les guident, ils avancent davantage en réaction qu'en anticipation.

Cet écart dans la maîtrise des schémas d'action et d'activité justifie que nous recourions à deux termes pour désigner les attentes des agents qui produisent des services récurrents et celles des agents qui produisent des services variables et des usagers : *praxéogramme* (Ehlich et Rehbein 1972) désigne les attentes des premiers, et *plan d'action* (Suchman 1987 [2007]) celles des seconds.

Le praxéogramme est un

« schéma d'actions verbales ou non-verbales qui correspond à la représentation cognitive intériorisée que l'on a du déroulement d'une interaction [...], et qui sert en quelque sorte de patron à la gestion d'une situation de communication stéréotypée,

⁵⁹ Ainsi, le malaise physique ou psychique, ou au contraire la détente, le sentiment de bienveillance et d'hospitalité naissent dans l'environnement, en fonction de lui. Et en même temps, les personnes dans l'environnement participent à la construction de ces ressentis. On voit par exemple des festivaliers s'évanouir en concert, des détenus réaliser des chorégraphies dans la cour de leur prison, des classes d'école égayées ou au contraire assombries par les élèves et les enseignants, etc.

⁶⁰ La terminologie concernant la dimension schématique des activités humaines est abondante : schémas (Bartlett 1932, Chafe 1977, Rumelhart 1975), scripts (Schank et Abelson 1977), *frames* (Hymes 1974, Goffman 1974 [1991], Frake 1977), plans (Rumelhart 1975, Schank 1975, Schank et Abelson 1977), *Memory Organization Packets* ou MOPs (Schank 1982), genres (Bakhtine 1979 [1984]), partitions invisibles (Winkin (éd.) 1981), schémas d'action (Kallmeyer et Schütze 1976), ceux-ci pouvant être relatifs aux textes, aux discours, aux actions, aux activités, à des états, à des séquences, etc.

Le terme « praxéogramme » (Ehlich et Rehbein 1972) est le plus souvent utilisé pour faire référence aux séquences d'événements et d'actions attendues dans une *activité*. C'est cette acception que nous retenons. Le terme « script » a été largement repris par les analystes de l'interaction et désigne davantage les séquences discursives attendues dans une activité.

⁶¹ Pour rappel, la réforme de l'orthographe de 1990 est appliquée dans ce travail.

ou d'un genre discursif monologique [...], permettant à chacun de planifier l'ordre de ses activités et de ses interventions verbales. » (Moirand 2002, p. 461-462)⁶².

Il est construit à partir de l'expérience passée personnelle, comme le fait remarquer Tannen :

« all these complex terms and approaches amount to the simple concept of what R. N. Ross (1975) calls 'structures of expectations,' that is, that, on the basis of *one's experience* of the world in a given culture (or combination of cultures), *one* organizes knowledge about the world and uses this knowledge to predict interpretations and relationships regarding new information, events, and experiences. »⁶³ (1993, p. 16, nous soulignons).

Les unités du praxéogramme (les pragèmes) sont relativement précises et impliquent une certaine maîtrise de l'activité, comme l'illustre le schéma de l'exemple canonique du restaurant, reproduit page suivante. Les agents dont les actions sont planifiées et récurrentes se fondent largement sur le praxéogramme pour agir, seuls les détails sont gérés au cas par cas.

Les usagers n'ont pas assez d'expérience ni de connaissances techniques ou procédurales pour suivre un praxéogramme, et les agents de services variables peuvent avoir besoin d'un faisceau d'informations pour trouver le praxéogramme qu'ils doivent suivre. Avant cela, ils se situent plutôt dans un plan d'action.

Les plans d'action sont vagues (« *our plans are inherently vague* », Suchman 1987 [2007], p. 60), ils orientent les décisions lorsque l'action doit être menée :

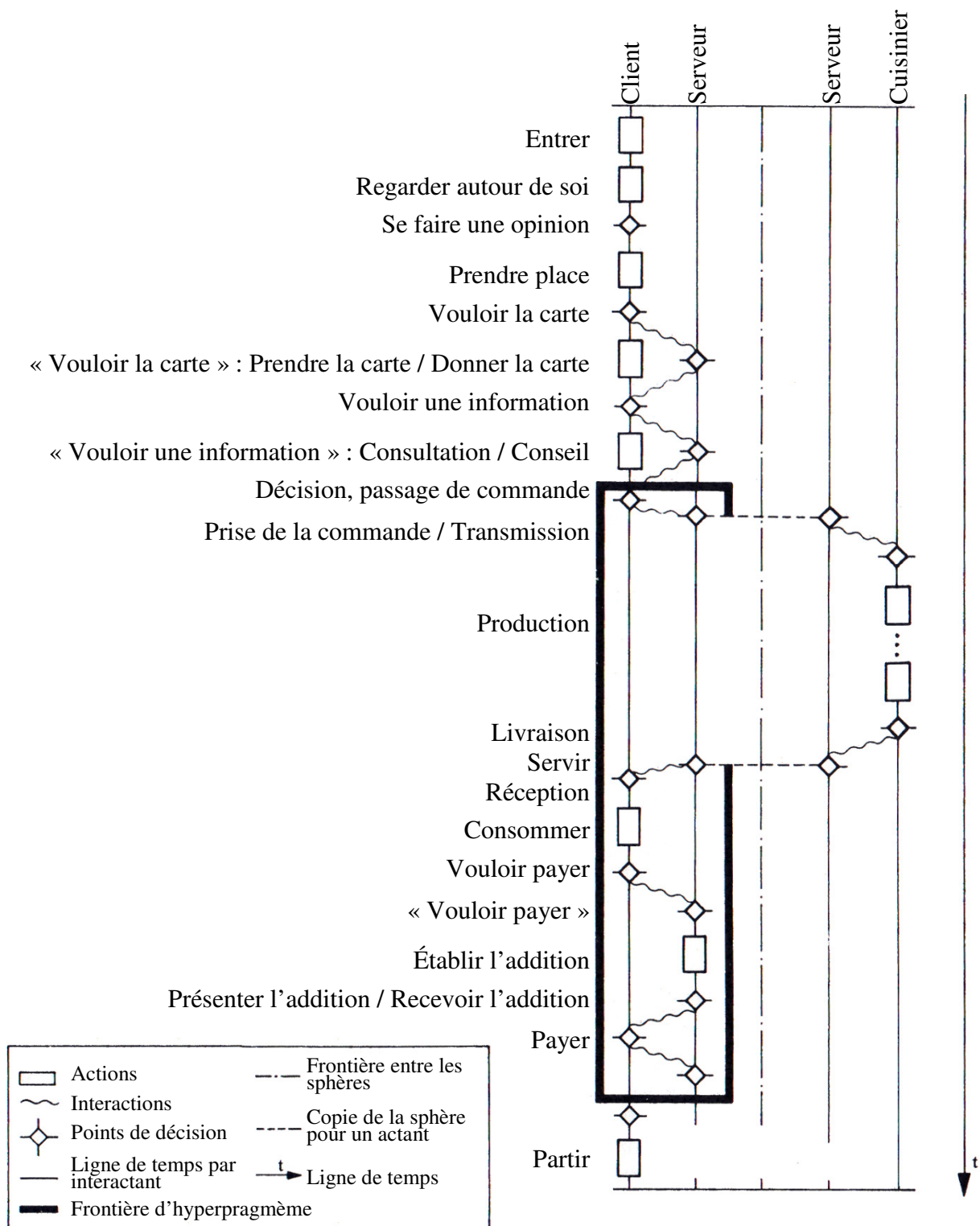
« we generally do not anticipate alternative courses of action or their consequences until some course of action is already underway. It is frequently only on acting in a present situation that its possibilities become clear, and we often do not know ahead of time, or at least not with specificity, what future state we desire to bring about. » (*ibid.*, p. 72).

Les informations manquantes sont souvent trop nombreuses et les actions à mener sont souvent trop vagues dans l'esprit des usagers pour qu'ils puissent mener leur part de l'activité sans s'en remettre régulièrement aux agents : ils suivent un plan d'action très global qui se précise au fur et à mesure. Le plan d'actions est constitué de l'ensemble des actions et des activités que les usagers sont capables de projeter lorsqu'ils considèrent la façon dont ils vont modifier leur situation. Si faibles soient-elles, leurs attentes issues des plans d'action participent à la construction des interprétations.

⁶² Cali (1999) note l'intérêt d'une notion malléable pour les corpus qui suivent un schéma théorique aux multiples réalisations possibles :

« à partir de cette multitude de scripts potentiellement présents dans le corpus de départ, de sélectionner ceux qui correspondent à des situations procédurales types, [...] pour ensuite dégager pour chacune d'elle une structure canonique pouvant se transformer en outil d'intervention. [...] un praxéogramme est un schéma théorique, marquant le cadre interactif, les interactants, les voies possibles, les boucles imaginables, pour arriver à un objectif précis. Il ne décrit pas une interaction particulière, mais il projette un savoir implicite en le formalisant. » (p. 291-292).

⁶³ Ross Robert N. (1975) « Ellipsis and the structure of expectations » dans *San Jose State University Occasional Papers in Linguistics* n°1. p. 183-191.



Le praxéogramme du restaurant (Ehlich et Rehbein 1972, p. 225)⁶⁴

Les attentes construites sur la base des connaissances des praxéogrammes et des plans d'action permettent aux interactants d'utiliser une attention globale pour s'orienter dans le schéma cognitif et agir en conséquence, une attention sélective pour chercher les indices qui

⁶⁴ Le schéma est en allemand dans la version d'origine. Les termes en allemand sont reproduits en annexe p. 9-10.

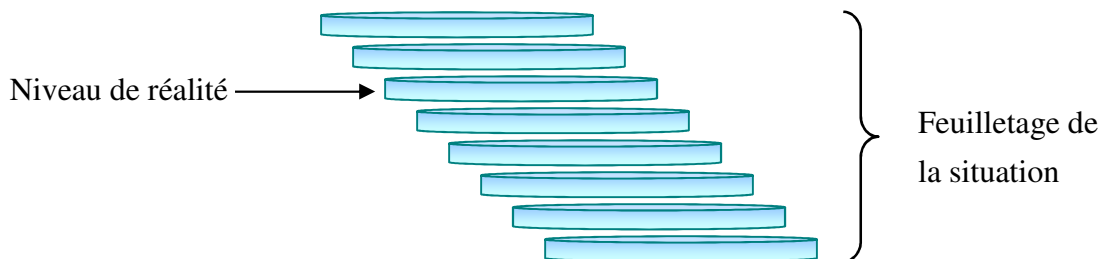
les informent sur les alternatives qui sont en train de se dérouler, et une attention analytique lorsqu'ils sont exposés aux informations qu'ils ont cherchées et repérées comme pertinentes.

Le niveau de la réalité et la sphère de compréhension de l'interprétant

Dans les interactions de service administratives, la situation de l'utilisateur et le service dans lequel il est engagé le prédisposent à utiliser un « cadre » (Goffman 1967 [1974, 1991]) ou à se placer dans un « niveau de la réalité ». C'est à ces 'niveaux de la réalité' que réfèrent Boussard, Mercier et Tripier (2004)⁶⁵ lorsqu'ils parlent du « feuilletage de la situation » (de la situation de communication). L'idée est que

« Pour une même situation, il existe plusieurs définitions possibles. Et c'est de cette superposition ou feuilletage que naissent les tensions quand pour un même fait concret différents niveaux d'interprétation se rencontrent. » (p. 44).

Théoriquement, plusieurs niveaux de la situation coexistent, sont crédibles, et tous également valables :



Niveaux de la réalité et feuilletage de la situation

Les participants se positionnent dans le niveau de la réalité le plus approprié en fonction de leurs objectifs, de leurs attentes, de leurs intérêts, etc. Ce positionnement dans un niveau de la réalité crée une sphère de compréhension⁶⁶, sorte de bulle dans laquelle l'interprétant se trouve et qui colore le monde dans une certaine tonalité⁶⁷. Les interprétants sont toujours dans des 'sphères de compréhension' différentes, mais elles sont le plus souvent compatibles : ils produisent alors des hypothèses interprétatives différentes mais compatibles.

La sphère de compréhension a plusieurs effets : elle influence le jugement de pertinence à priori que porte l'interprétant vis-à-vis des éléments de l'environnement ; ce jugement à priori

⁶⁵ Cette notion est à rapprocher, selon les auteurs, de celles de vision tacite en ethnométhodologie, de définition de la situation (W. Thomas & Znaniecki 1998) et de paradigme (Kuhn 1962).

⁶⁶ Nous maintenons ici le terme compréhension malgré les critiques formulées plus haut à son égard, pour marquer la dimension d'appropriation (le fait de faire sien). Dans le cadre du filtrage par la sphère de compréhension, on aurait du mal à parler d'un choix entre plusieurs sens possibles : le terme interprétation nous semble ici moins approprié.

⁶⁷ Gunnarsson (2009) a développé un modèle qui s'apparente à ces notions de sphère de compréhension et de niveaux de réalité, reposant sur trois dimensions, cognitive, sociale et sociétale, et trois cadres, situé, environnemental et sociétal.

oriente la perception des actions et des circonstances de l'activité⁶⁸. Elle oriente également l'interprétation, en fonction des priorités de l'interprétant : par exemple, sur son lieu de travail, une personne peut avoir à se positionner du point de vue de l'efficacité (priorité professionnelle), du bien-être (priorité psychique/physique), des relations avec ses collègues (priorité sociale et professionnelle), etc. et ces priorités modifient la sélection de sens qu'elle opère.

Au niveau textuel, la sphère de compréhension influence le jugement de pertinence à priori sur les caractéristiques formelles qu'il va utiliser pour construire du sens. Gumperz propose de parler d'« indices de contextualisation » pour désigner ces caractéristiques formelles :

« constellations of surface features of message form are the means by which speakers signal and listeners interpret what the activity is, how semantic content is to be understood and how each sentence relates to what precedes or follows. These features are described as contextualisation cues. [...] The meanings of contextualisation cues are implicit. They are not usually talked about out of context. *Their signalling value depends on the participants' tacit awareness of their meaningfulness.* » (1982 [1989], p. 131-132).

Les indices de contextualisation opèrent principalement à certains niveaux du langage : la prosodie (changements d'intonation, d'accentuation, d'intensité), les signes paralinguistiques (le tempo, les pauses, les hésitations, le débit, la synchronie conversationnelle, etc.), le choix de la variété de langue, le choix de formes lexicales, d'expressions figées, etc.

Le producteur peut donner du relief à certains indices de contextualisation afin de guider les interprétations, mais l'interprétant est seul juge de leur valeur d'indices de contextualisation.

Comme l'activité, la sphère de compréhension influence les types d'attention mobilisés par l'interprétant : l'attention de veille est utilisée pour juger la pertinence des éléments de l'environnement, des actions de l'autre, des modifications du monde, etc., et pour filtrer les éléments à percevoir et à interpréter ; cette attention est également utilisée pour contrôler le rapport entre l'évolution de l'activité et les intérêts de l'interprétant. La sphère de compréhension oriente l'attention de l'interprétant vers les informations qu'il recherche, plus seulement pour mener l'activité à bien, mais aussi pour les enjeux plus grands et plus complexes qui interviennent : elle crée une attention sélective vers ces informations ou vers ses actions. Et, comme pour l'activité, une fois les informations importantes repérées, une attention analytique est mobilisée pour exploiter au mieux ce que le producteur expose, toujours en fonction des priorités, des intentions, des intérêts et des objectifs de l'interprétant.

⁶⁸ La conception des circonstances de l'activité et le positionnement dans un niveau de la réalité sont également à mettre en relation avec la notion d'univers de croyance définie par R. Martin comme « l'ensemble des propositions qu'au moment où il s'exprime le locuteur tient pour vraies (et conséquemment celles qu'il tient pour fausses) ou qu'il cherche à accréditer comme telles » (1987 [1995], p. 10). En effet, le positionnement participe à l'organisation des croyances, qui à son tour oriente les interprétations.

L'humeur et les émotions

L'humeur et les émotions ont également un effet sur la perception et sur l'interprétation des actions et des énoncés⁶⁹. Dans les interactions de service, plusieurs émotions peuvent s'entremêler : l'inquiétude générée par l'enjeu de l'interaction, le manque de confiance dû au manque d'expertise face à un agent qui peut sembler omnipotent, l'assurance insufflée par l'importance ou l'urgence du besoin, l'espoir d'une évolution satisfaisante pour la situation et la crainte que cela n'arrive pas, l'enthousiasme lorsque l'interaction déroule une action qui réalise l'objectif fixé, etc.

Ces émotions que ressent l'interprétant modifient sa capacité de concentration et sa gestion de l'attention : les émotions distrayantes peuvent diminuer son attention en limitant l'efficacité de l'attention sélective, de l'attention de veille, de l'attention globale et en supplantant l'attention analytique si elle était à l'œuvre. Les émotions de stress peuvent avoir ce même effet ou au contraire exacerber les différentes attentions, selon la façon dont les interprétants gèrent ce stress.

La disposition de l'interprétant

L'ensemble des facteurs qui affectent l'attention de l'interprétant, et par conséquent l'orientation de son interprétation, est résumé dans la notion de disposition. La disposition est l'état intentionnel, mental, émotionnel, moral et physique momentané dans lequel se trouve l'interprétant, elle comprend les variables individuelles passagères qui font pencher une interprétation.

La disposition est fortement influencée par la situation dans laquelle se trouve l'interprétant et par les enjeux de l'activité, à court ou à long terme. Elle est également influencée par les attentes de l'interprétant, qui jouent un rôle dans le positionnement dans un niveau de la réalité et qui a un impact sur les émotions de l'interprétant. La disposition renforce certains facteurs qui affectent l'attention et en inhibe d'autres. Si l'interprétant est concentré et efficace, les facteurs qui sont orientés vers l'activité et vers ses intérêts et ses priorités optimales améliorent son attention et son interprétation. Si au contraire l'interprétant ne parvient pas à maintenir une disposition focalisée, il est distrait et son attention est moins efficace.

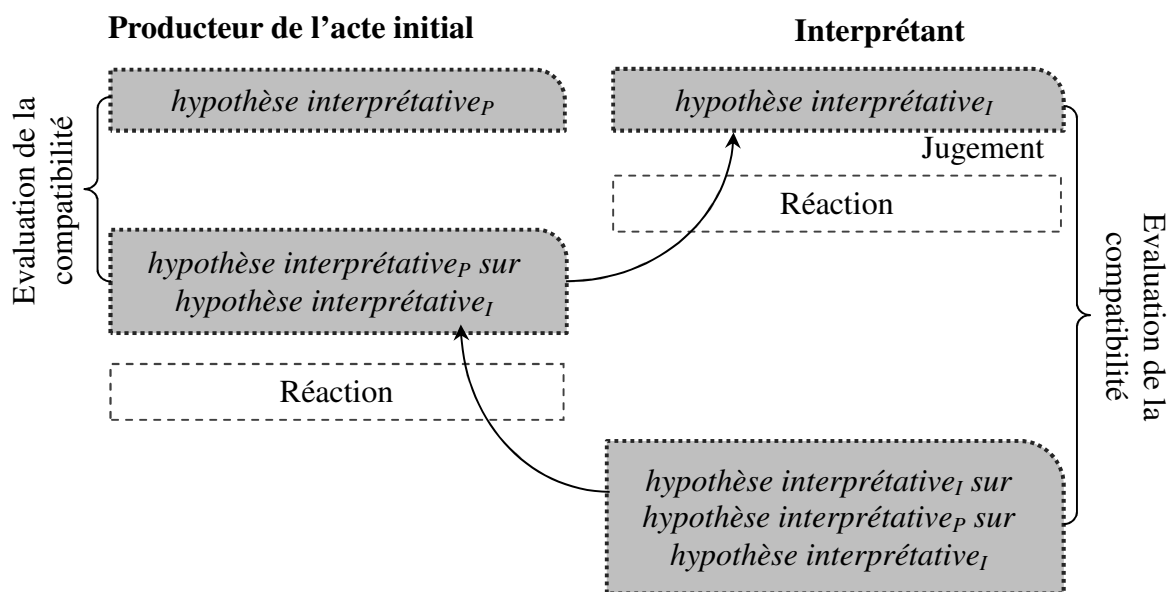
1.2.6. Évaluation de l'hypothèse interprétative

Le processus d'interprétation aboutit à une hypothèse interprétative (cf. *supra* p. 27). Ce résultat est évalué par l'interprétant. Allwood et Abelar parlent du manque de compréhension (« *lack of understanding* ») comme d'un « *gradual phenomenon which can vary from a total lack to a more or less complete understanding* » (1984, p. 29). Le qualificatif « complet » est

⁶⁹ Des recherches ont été plus particulièrement menées depuis les années 1980 à ce sujet : Lyons 1980, Frijda 1986, Byrne et Eysenck 1993, Constans, Penn, Ihen *et al.* 1999, Forgas 2000 et 2002, Blanchette et Richards 2003.

quantitatif : il suggère qu'une interprétation satisfaisante est une interprétation sans lacunes. Si nous sommes d'accord avec la notion de continuum entre interprétation satisfaisante et non satisfaisante, le qualificatif « satisfaisant » semble davantage convenir : il suggère un point de vue qualitatif et nécessite un point de repère extérieur : satisfaisant pour..., en fonction de..., par rapport à tel besoin. Ainsi, l'interprétation n'est pas « réussie » ou « ratée » selon qu'elle est complète ou incomplète, mais elle est « satisfaisante » ou « insatisfaisante » selon si elle permet à l'interprétant de se sentir autonome par rapport à l'utilisation du contenu, en fonction de ses besoins : elle peut être lacunaire mais jugée suffisante pour agir.

L'interprétant a un accès direct à son hypothèse interprétative : il la juge sans intermédiaire. Le producteur de l'acte interprété a accès à la réaction de l'interprétant et doit reconstituer son hypothèse interprétative pour l'évaluer. L'hypothèse interprétative passe ainsi par plusieurs stades de jugement : l'interprétant la juge une première fois, puis le producteur juge celle qu'il a construite à partir de la réaction de l'interprétant. Ce jugement est ensuite considéré par l'interprétant qui peut revenir sur son hypothèse. Ces stades sont schématisés dans un graphique suivant :



Chaque nouveau jugement peut entraîner une modification de l'hypothèse. Cet aller-retour peut se répéter jusqu'à ce que les deux parties soient satisfaites de la compatibilité entre leurs interprétations.



L'« interprétation » désigne à la fois l'ensemble des processus mis en œuvre pour donner un sens à un objet et le résultat de ces processus après que les interactants se sont accordés sur sa

valeur interactante (cf. *infra* p. 52). L'« hypothèse interprétative » désigne le résultat de ces processus avant qu'ils ne tombent d'accord ; ce terme a été choisi parce qu'il laisse transparaître l'idée que le sens est communicable, et non communiqué, il manifeste l'opération de sélection qu'effectue l'interprétant et le fait que la sélection va faire l'objet d'une évaluation et d'une éventuelle négociation. Dans la deuxième partie, les analyses relatives à l'interprétation portent en particulier sur la construction et la mobilisation des attentes et sur l'évaluation de l'hypothèse par l'interprétant. La construction et la mobilisation des attentes permettent de faciliter l'interprétation et par conséquent d'augmenter les chances que l'intercompréhension soit satisfaisante ; l'évaluation de l'hypothèse interprétative est quant à elle décisive dans le choix de la réaction de l'interprétant. Ces aspects de la gestion de l'intercompréhension font également l'objet de propositions dans la troisième partie.

1.3. L'intercompréhension

La notion d'intercompréhension⁷⁰ prend son essor dans les années 1980 lorsque les chercheurs européens redonnent du poids au constructivisme (cf. *infra* p. 107) et l'envisagent comme constitutif du fonctionnement des interactions (Noyau et Porquier (éds.) 1984, de Hérédia Deprez 1986, Gülich 1986, Vasseur 1989, Quéré 1989, Bange 1990). En même temps, des recherches se développent aux États-Unis en psychologie, dans le paradigme externaliste (cf. *infra* p. 111) qui se met en place (Resnick, Levine et Teasley (éds.) 1991, Wertsch et Minick 1990). C'est Brassac (1998, 2000, 2001) qui a effectué le lien direct entre le terme « intercompréhension » et une définition externaliste de la notion. Nous définirons d'abord cette notion avant de développer sur son contenu, la 'valeur interactantielle' des objets interprétés, sur l'intersubjectivité qu'elle implique, et sur l'organisation des actions qui la créent. En conclusion, les spécificités de la gestion de l'intercompréhension dans une interaction en langue étrangère seront explorées.

1.3.1. Définition

L'intercompréhension est parfois considérée comme l'ajustement *de* l'interlocuteur *au* locuteur (un ajustement unilatéral) : l'interlocuteur reconstruit un sens que le locuteur a exprimé dans un acte verbal. Dans cette approche objectiviste, le locuteur recourt à un ensemble de règles encadrant l'usage de la langue en contexte pour mettre un sens en mots : il y a une correspondance entre l'intention de communication, la formulation et le sens de l'énoncé et l'interlocuteur doit retrouver le sens intentionnel de l'énoncé en réopérant les calculs interprétatifs linguistiques et pragmatiques. De ce point de vue, l'intercompréhension est la conséquence positive d'un processus effectué par l'interlocuteur et ratifié par le locuteur.

D'un point de vue constructiviste, l'intercompréhension est le résultat d'un processus collaboratif d'élaboration du sens par les interactants. Ils s'intercomprennent lorsqu'ils parviennent à un accord dont ils sont coresponsables et qui émerge dans l'interaction (Roulet 1981, Roulet, Auchlin, Moeschler *et al.* 1985, Trognon et Brassac 1992, Cahour 1998, Brassac 2000, etc.). L'intercompréhension est un espace sémiotique, une zone d'accord intersubjective, qui émerge dans l'entre-deux conversationnel grâce à la négociation active des interactants :

⁷⁰ Ce terme a été utilisé en didactique du plurilinguisme dans un autre sens : l'intercompréhension entre langues parentes est alors la capacité de deux personnes à comprendre ce qu'ils se disent, chacun dans sa langue. Ces définitions montrent des variations sur le même air : « comprendre les langues sans les parler » (Blanche-Benveniste 1997, p. 5), « Le concept d'intercompréhension : La capacité de comprendre et d'être compris dans une langue inconnue à travers des stratégies communicationnelles diversifiées (verbales et non-verbales). » (Capucho 2003) et « compétence développée en prenant appui sur les ressemblances entre langues généralement voisines pour faciliter le processus d'apprentissage de la compréhension de celles-ci dans le but de s'exprimer chacun dans sa langue et de comprendre l'autre. » (Jamet 2010). Nous utilisons la notion d'intercompréhension dans un sens tout à fait différent.

« la conversation est modélisée comme une dynamique cognitive conjointe où les énoncés successivement proférés acquièrent une signification rétroactivement. Ce sont les interactants qui, via les interprétations en acte qu'ils réalisent au long du devenir de l'interaction, assignent un statut interlocutoire aux formes langagières qu'ils accomplissent en échangeant. L'ensemble se réalise sur fond de négociation continue des significations des formes produites. [...] La conversation est alors envisagée, du fait de cette co-responsabilité, comme lieu de création de cognitions distribuées sur les entités en interaction ; comme lieu de l'intercommunicabilité des cognitions, cognitions intrinsèquement et fondamentalement étayées sur la relation intersubjective. » (Brassac 2007, p. 161)

Nous adhérons à cette perspective dans laquelle l'intercompréhension est atteinte par la co-construction d'un espace d'accord sur le sens, ou dirons-nous plutôt, sur la valeur interactantielle (cf. 1.3.2.) des objets interprétés. La définition de l'intercompréhension réunit donc plusieurs éléments :

- elle est le résultat d'un travail conjoint, collaboratif entre les interactants ;
- elle est une zone d'accord sémiotique intersubjective ;
- elle concerne la valeur interactantielle des actes, la valeur que les interactants s'accordent à leur donner ;
- elle se co-construit puis se maintient, elle peut être remise en question et ébranlée avant de retrouver un état stable : l'accord obtenu est relatif, toujours provisoire, éventuellement stabilisé.

1.3.2. Valeur interactantielle des actes

Nous avons parlé de sélection d'un « sens » pour la construction de l'hypothèse interprétative de l'interprétant, parler de « valeur » paraît plus adapté lorsque les interprétants se mettent d'accord. Le terme « valeur » suggère l'idée que ce qui se construit est le résultat d'un accord entre les participants⁷¹.

Brassac et Grégori considèrent que l'acte de langage est « le maillon élémentaire qui forme la trame de l'enchaînement conversationnel » (2000, p. 2 de la version en ligne) ; ils s'appuient sur la théorie d'Austin, Searle et Vanderveken et l'adaptent pour rendre compte de la dimension constructiviste de la co-construction du sens en interaction (cf. *infra* p. 107). Searle et Vanderveken proposent une théorie standard des actes de langage, décrivant les règles et les lois de la *logique illocutoire* (1985). Vanderveken enrichit cette théorie en une sémantique formelle générale (1988, 1990, 2004) dans laquelle il envisage qu'un Acte de langage est

⁷¹ En économie, par exemple, la valeur d'un objet est un compromis entre la valeur que lui donne celui qui le possède et celle que lui donne celui qui souhaite l'acquérir. La négociation peut se faire en amont par des études de marché ou ad hoc, avec le marchandage. La « valeur » au sens linguistique saussurien place un signe dans un système de signes, par rapport aux autres signes qui l'entourent. La valeur saussurienne est une valeur en langue, préexistant à la parole. De notre point de vue, la valeur sémiotique partagée d'un acte permet certes de placer cet acte parmi d'autres et de le poser « par rapport » aux autres, mais ce positionnement, cette valeur ne situe pas l'énoncé dans un système abstrait. « valeur » s'entend ainsi comme dans les expressions « accorder une valeur X », « prêter une valeur Y » où la valeur est une qualité subjective accordée à un acte.

encadré par des conditions de succès et des conditions de satisfaction. Les *conditions de succès* sont celles qui sont *nécessaires dans le contexte d'énonciation* pour que l'Acte de langage soit réussi. Elles seraient celles nécessaires pour que l'énoncé d'une promesse soit une promesse : le locuteur doit s'engager personnellement (« je »), utiliser le présent ou le futur, être en mesure de réaliser la promesse (ou le faire croire), etc. Les *conditions de satisfaction* sont celles qui sont *suffisantes sur l'état du monde* pour qu'il soit réussi : pour que la promesse soit tenue, le locuteur doit mettre en place un état du monde dans lequel la promesse est tenue. Si cette distinction est un apport important dans la réflexion sur la théorie des Actes de langage, elle a été critiquée, en particulier à cause de la perspective unilatérale dont elle fait l'objet. La force illocutoire n'est considérée que du point de vue de l'énoncé et de son locuteur (dans une logique *illocutoire*).

La logique interlocutoire consiste en une dialogisation de la théorie étendue des actes de langage (Brassac 1992, Trognon et Brassac 1992, Ghiglione et Trognon 1993) en se référant à la notion de dialogisme telle que conçue par Jacques⁷². Brassac suggère de revoir la construction des actes de langage en considérant le dialogisme constitutif des interactions : un acte illocutoire n'est alors réussi que lorsqu'il est identifié (sélectionné) par l'interlocuteur et par le locuteur et qu'il fait l'objet d'un accord entre eux. Les conditions de succès sont alors à la fois les conditions énonciatives nécessaires et les conditions d'accord en intercompréhension nécessaires pour que l'acte ait une valeur interactantielle donnée.

Ainsi, la 'valeur' est le produit d'une co-construction. Mais le terme interlocutoire suggère que l'objet des interprétations est une production linguistique. « Interactantiel » suggère que la valeur accordée est commune aux interactants, pas seulement des interlocuteurs dans un dialogue.

⁷² Ce dernier distingue en effet sa conception du dialogisme de celle de Bakhtine :

« la parole n'est jamais première. Elle surgit au milieu des autres discours au point que le tissu même du texte est fait d'un déjà dit constitutif. Serait dialogique selon Bakhtine l'orientation de tout discours parmi 'les autres discours', de toute voix en tant qu'elle s'intègre au concert des autres voix. En somme, une orientation eu égard au déjà dit ou au dicible par le discours d'autrui. » (1985, p. 102),

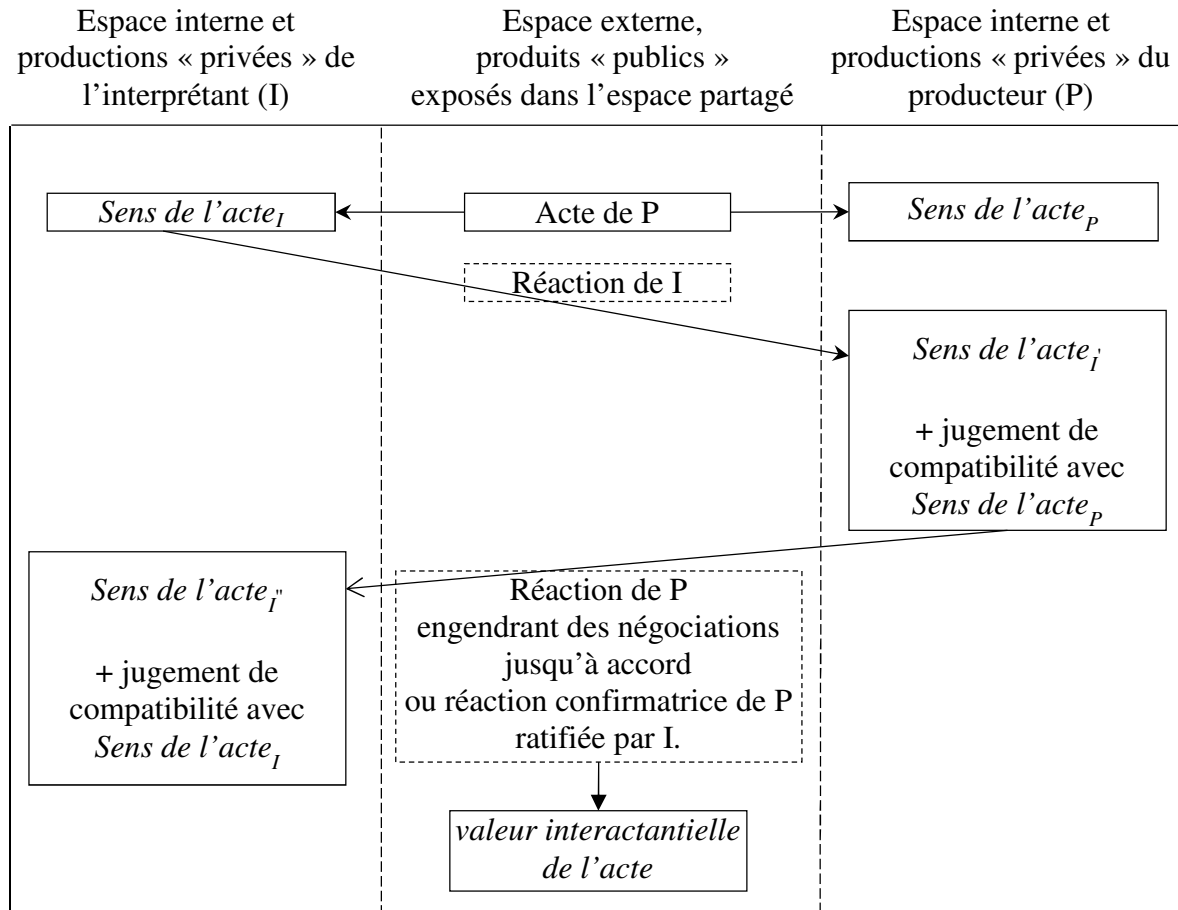
« si l'intertextualité bakhtinienne met en valeur la diversité hétérologique des énoncés, elle renonce à faire entrer les interlocuteurs en relation constitutive. » (*ibid.*, p. 105).

Dans sa conception du dialogisme, Bakhtine met au centre la relation entre un texte et tous les autres textes qui l'entourent, tous ceux qui ont participé à le faire tel qu'il est. L'intertextualité est la clé de cette notion. Jacques change de regard sur le dialogisme et réserve ce mot à la relation interpersonnelle fondamentale dans la construction du dialogue :

« nous entendons pousser au centre (ou plutôt au fondement) le rapport personnel d'interlocution. Dans sa valeur instauratrice, c'est le rapport d'interlocution plutôt que l'image de soi ou l'effet produit sur l'autre, qui est constitutif de la parole. » (*ibid.*, p. 113),

« Le franchissement de la distance (*dia*) par le moyen du discours (*logos*) vers l'interlocuteur est réalisé par l'instauration d'une relation interlocutive » (*ibid.*, p. 117),

« Si le dialogisme est une caractéristique fonctionnelle du discours, c'est que le mouvement de référénciation s'opère selon une participation collatérale des interlocuteurs. Les marques écrites ou les sons ne deviennent signifiants que dans la mesure où des interprètes en relation actuelle sont présents, qui les engagent dans ce processus. Un tel discours est doublement médiateur. Sa raison d'être est l'existence d'un réel extra-linguistique à dire qui convie les interlocuteurs en relation à s'y référer. De manière collatérale et convergente. » (*ibid.*, p. 153).



Passage de plusieurs sens personnels à une valeur interactantielle de l'acte

De nombreux détails des hypothèses interprétatives ne sont pas abordés ni considérés conjointement et ne font pas l'objet d'un accord. Ce sont des éléments d'importance jugée négligeable. La zone d'accord ne contient donc que les éléments supposés partagés, qui ont fait l'objet d'un accord ou non : l'intercompréhension peut être illusoire⁷³. C'est la raison pour laquelle elle se construit puis se maintient mais peut être remise en question et ébranlée. Atteindre l'intercompréhension, c'est donc surtout atteindre un sentiment intersubjectif de satisfaction sur le degré de compatibilité entre les interprétations des participants.

1.3.3. Intersubjectivité

La notion d'intersubjectivité a pris plusieurs sens selon l'objet auquel elle a été appliquée⁷⁴. Certains (Scheler par exemple) envisagent d'abord l'intersubjectivité comme une forme d'empathie par identification à l'autre et à ses expériences :

⁷³ Selon que l'insatisfaction est repérée immédiatement ou plus tard dans l'interaction, il s'agit, dans le lexique usuel, d'« incompréhension » ou de « malentendu », le malentendu étant un cas particulier d'« incompréhension » (Trévisé et de Hérédia (éds.) 1984).

⁷⁴ Elle a été envisagée de façons très différentes selon que les chercheurs étaient plutôt philosophes, psychologues ou linguistes, et selon qu'ils appartenaient au courant internaliste ou externaliste des sciences cognitives.

« For we certainly believe ourselves to be directly acquainted with another person's joy in laughter, with his sorrow and pain in tears, with his shame in blushing, with his entreaty in his outstretched hands, with his love in his look of affection, with his rage in the gnashing of his teeth, with his threats in the clenching of his fist, and with the tenor of his thoughts in the sound of his words. » (Scheler 1913 [1954], p. 260, cité dans S. Gallagher 2005, p. 228)

D'autres (Zlatev, Racine, Sinha, *et al.*) l'entendent comme un sentiment de partage expérientiel :

« the sharing of experiential content (e.g., feelings, perceptions, thoughts, and linguistic meanings) among a plurality of subjects. » (2008, p. 1).

D'autres encore (Sinha et Rodríguez) donnent la priorité à la coparticipation à une action conjointe :

« Intersubjectivity is then essentially a matter of co-participation in joint action structures which, by virtue of their normative regulation, are conventionalized as social and communicative practices. [...] Our account of intersubjectivity, then, accords priority to co-participation, action and practice over individual mental states. » (2008, p. 361-362)

D'autres enfin suggèrent que le terme « intersubjectivité » soit utilisé pour désigner le processus par lequel les interactants construisent un monde commun :

« the maintenance of a *world* (including the developing course of the interaction itself) mutually understood by the participants as some same world. » (Schegloff 1991, p. 151).

Dans la perspective d'une application à l'intercompréhension, l'intersubjectivité relève à la fois de l'empathie et de l'orientation de l'attention dans une direction commune. L'interprétant s'efforce de prendre en compte le point de vue de l'autre pour construire une hypothèse interprétative. Cet effort ne peut être entrepris que s'il identifie l'expérience que le producteur vit ou décrit et s'il recourt à ses souvenirs d'expériences similaires pour interpréter les indices fournis⁷⁵. La prise en compte de l'expérience de l'autre permet également une évolution conjointe du maintien ou du déplacement de l'attention.

Nous accordons à l'intersubjectivité trois caractéristiques principales :

Le courant internaliste, principalement représenté par la théorie de l'esprit, envisage l'intersubjectivité d'abord comme l'identification réciproque des intentions des participants à l'interaction. L'interprétant reconstruit ce qui se passe dans l'esprit du producteur, en observant son comportement et en construisant des hypothèses sur son état d'esprit pour l'expliquer. Il pose également une séparation primordiale entre soi et les autres : l'interprétant doit combler cette distance grâce à une « théorie » ou à une « simulation » de l'esprit de l'autre (Malle & Hodges 2005). Elle conçoit enfin la cognition comme étant un processus d'abord interne. De ce point de vue, l'intersubjectivité est la construction réussie d'un pont virtuel entre l'esprit et les intentions du producteur et le récepteur qui parvient à retrouver ce que le producteur a « voulu signifier ».

⁷⁵ L'expérience de l'autre est directement perçue. Cette appréhension directe est permise par l'existence des neurones miroirs qui mettent en place une forme de « perception sociale enactive » (*enactive social perception*, S. Gallagher 2005). Ces neurones miroirs ne distinguent pas l'auteur du phénomène perçu : que l'individu soit le producteur ou interprétant d'un acte ou d'une émotion par exemple, ils s'activent de la même manière (l'activité des neurones miroirs nécessite que l'individu ait ressenti et observé l'expérience et qu'il ait connecté les deux réalités).

- l'attention des interactants est orientée dans une direction commune ;
- les interactants ont chacun conscience que leur attention est orientée dans la même direction que celle de l'autre et que cet état est réciproque ;
- les interactants prennent en compte l'expérience de l'autre (telle qu'ils la perçoivent) pour faire évoluer leur attention et leur perception de l'attention de l'autre afin de maintenir une attention commune et afin de construire une hypothèse interprétative qu'ils pensent acceptable.

Pour nous, l'intersubjectivité est donc d'abord une co-conscience d'une attention partagée vers un même objet et une expérience incarnée par l'un et incarnée par procuration par l'autre⁷⁶. Cette orientation commune, partagée et consciemment partagée facilite le partage de connaissances, l'accès rapide à un accord sur le sens, et l'efficacité des actions conjointes.

L'intersubjectivité modifie donc la relation des interactants au monde puisqu'ils s'orientent mutuellement vers l'objet de leur attention et se guident afin de maintenir cette attention. Elle participe à la construction de la 'valeur interactantielle' des actes grâce à l'identification mutuelle au vécu de l'autre et à la création d'une zone sémiotique partagée : elle construit une connexion incarnée et située entre les interactants.

1.3.4. Organisation de l'action conjointe

L'intercompréhension est le résultat d'un travail collaboratif et conjoint entre les participants. H. Clark illustre la notion d'action conjointe (*joint action*) avec la délicate métaphore de la valse de Ginger Rogers et Fred Astaire :

« Waltzing is the joint action that emerges as Astaire and Rogers do their individual steps in coordination, as a couple. Doing things with language is likewise [...] the joint action that emerges when speakers and listeners – or writers and readers – perform their individual actions in coordination, as ensembles. » (1996, p. 3)

« Astaire and Rogers perform both individual actions, moving their bodies, arms, and legs, and joint actions, coordinating these movements, as they create the waltz. » (*ibid.*, p. 4)

Cette métaphore lui permet d'expliquer qu'une action conjointe est autre chose que la somme des actions des participants. La construction de l'intercompréhension nécessite des actions individuelles et des actions conjointes, comme la valse. Les interactants s'observent et interprètent les actes de chacun, ils font part de leur réaction qui pèse dans la co-construction de l'intercompréhension : ils s'influencent mutuellement.

⁷⁶ L'incarnation par procuration peut concerner l'objet interprété s'il s'agit d'une expérience (le producteur parle de sa situation, l'interprétant construit une hypothèse en fonction des expériences qu'il a vécues qui se rapprochent de celle vécue par l'autre) et elle peut concerner l'action que le producteur est en train d'effectuer (le producteur apporte une information, l'interprétant se souvient des expériences où il a exposé des informations : il interprète les propos comme il aurait fait pour sa propre production et il agit en tant qu'interprétant comme il souhaite que l'interprétant agisse lorsqu'il fait cette action).

Brassac (2000) suggère que le critère pour définir l'unité d'analyse est la mise en place d'un accord sur le sens d'un énoncé par les interactants. Un accord peut être obtenu lorsque l'objet de l'accord a été énoncé (première étape), lorsqu'il a fait l'objet d'une interprétation dont le résultat fonde une réaction (deuxième étape) et lorsque l'hypothèse interprétative qui transparait dans la réaction a été validée (troisième étape). Cette structure minimale en trois temps est incompressible : sans réaction, pas de validation, et sans validation, pas d'accord. L'accord étant un élément définitoire de l'intercompréhension, il doit figurer dans la structure minimale de la construction de l'intercompréhension. On peut la schématiser ainsi :

| | Locuteur/producteur | Interlocuteur/interprétant |
|------|---|---|
| 1. | produit un énoncé porteur d'un potentiel de sens | |
| 2.a. | sélectionne un sens parmi ceux potentiels / interprète | sélectionne un sens parmi ceux potentiels / interprète |
| 2.b. | | réagit sur la base de l'hypothèse interprétative produite / donne accès au sens sélectionné |
| 3. | confirme l'interprétation en fonction de l'adéquation avec la sienne ou ouvre une négociation | |

L'étape 3. pourrait laisser penser que c'est toujours le locuteur qui a le dernier mot. En fait, il détient une information qu'il ne rend pas publique : sa propre interprétation. Il épargne le temps sans cela perdu à l'explicitier en validant ou en invalidant celle de son interlocuteur. S'il y avait invalidation, la négociation se poursuivrait et les rôles pourraient s'inverser. Dans notre conception, il ne s'agit pas d'une compétition (à savoir qui gagnera la bataille) mais de la recherche d'un terrain d'entente. L'étape 3. permet, s'il y a validation, de stabiliser ce terrain d'entente testé par la proposition d'hypothèse construite par l'interlocuteur en 2.a. qui transparait en 2.b.

Brassac considère que chaque nouvelle production fait l'objet d'une négociation et donne lieu à un accord. La structure en trois étapes minimales est stable avec une étape 1, puis une 2, puis une 3, et éventuellement une poursuite de la négociation immédiate ou différée si besoin. Ci-dessous, l'extrait est décrit de façon à représenter cette structure mobile :

[01] La structure de la construction de l'intercompréhension⁷⁷

| | | | | |
|------------|--|--|--|---|
| Jacqueline | alors type de contrat (lit) il travaille- il a quoi comme contrat | Production porteuse de potentiel de sens | N/A | N/A |
| Anicham | <u>euh</u> | ” | Tentative de sélection d'un sens | N/A |
| Jacqueline | <u>il a un contrat euh</u> à durée déterminée c'est-à-dire que il travaille euh | ” | Proposition de sélection d'un sens (<i>difficulté à interpréter</i>) | Acceptation de la demande d'aide (<i>facilitation de l'interprétation</i>) |
| Anicham | non pour la boutique renouvellement un an un an renouvellement après je vais travailler je- mon mari travaille | ” | ” (<i>demande si son mari a un contrat à durée indéterminée</i>) | Confirmation de l'hypothèse interprétative (<i>aide acceptée et utilisée</i>) |
| Jacqueline | euh c'est-à-dire que chaque année | ” | ” (<i>le contrat est renouvelé chaque année</i>) | ” (<i>réponse à la question acceptée</i>) |
| Anicham | oui chaque année il renouvelé | ” | ” (<i>formulation d'hypothèse : chaque année il renouvelé</i>) | ” (<i>formulation de l'hypothèse acceptée</i>) |
| Jacqueline | il renouvelé hein donc c'est- il est en cé dé dé | ” | ” (<i>confirmation de l'hypothèse proposée</i>) | ” (<i>utilisation de l'hypothèse pour décider</i>) |

Les trois étapes se répètent au fur et à mesure dans l'interaction et chaque production (à partir de la troisième) porte à la fois les statuts de porteur d'un potentiel, de réaction qui laisse transparaître une proposition de sélection et d'évaluation. Le tableau suivant schématise cette récurrence des étapes :

⁷⁷ Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 45 Actes 104-119.

| | | | | |
|---------|---|---|---|---|
| Prod. 1 | Acte porteur d'un potentiel de sens | | | |
| Prod. 2 | Proposition de sélection d'un sens | + Acte porteur d'un potentiel de sens | | |
| Prod. 3 | Confirmation / Infirmation | + Proposition de sélection d'un sens | + Acte porteur d'un potentiel de sens | |
| Prod. 4 | | Confirmation / Infirmation | + Proposition de sélection d'un sens | + Acte porteur d'un potentiel de sens |
| Prod. 5 | | | Confirmation / Infirmation | + Proposition de sélection d'un sens |
| Prod. 6 | | | ... | + ... |

La structure de cette unité en trois étapes de « production », « réaction » et « confirmation » a beaucoup en commun avec l'unité de l'échange proposée par Roulet (1981). Cependant, leur objet est différent : l'intercompréhension continue à se construire tout au long de l'interaction, sans ruptures ni clôtures jusqu'à la fin, alors que l'échange est une unité close à la suite de la ratification, ce qui ouvre un nouvel échange : l'effet « rouleau-compresseur » de la structure de l'intercompréhension ne s'applique pas à l'échange, unité immobile⁷⁸.

Puisque la structure minimale en trois étapes ne contient pas de refus, de rejet ou de remise en question, nous considérons que lorsque l'intercompréhension est atteinte en trois étapes, il n'y a pas de négociation : l'atteinte de l'accord est obtenue aussi rapidement que le processus le permet, elle ne nécessite pas de discussion. La négociation est donc le processus de collaboration entre interactants qui permet d'atteindre un accord sur la 'valeur interactantielle' de l'objet de l'interprétation auquel ils ne sont pas parvenus directement. Les interactants peuvent croire être d'accord et prendre conscience d'un décalage dans la suite de l'interaction. La négociation a lieu lorsque les participants sont aptes à la mettre en place, c'est-à-dire lorsqu'ils ont un objet à négocier, lorsqu'ils sont insatisfaits de la qualité de l'intercompréhension. La négociation peut donc avoir lieu après l'atteinte d'un accord illusoire.

1.3.5. Gestion de l'intercompréhension dans des interactions en langue étrangère

Les interactions verbales dans une langue qui est maternelle pour un participant et étrangère pour l'autre ont fait l'objet de nombreuses études (Pekarek Doehler 2000) en *cultural studies*, en pragmatique interculturelle, en linguistique appliquée et en didactique des langues, du

⁷⁸ Nous précisons les différences entre les deux structures dans le chapitre 3 (p. 136).

point de vue de l'impact de l'interculturalité⁷⁹ ou de l'exolinguisme⁸⁰ sur l'interaction, ou du point de vue de l'acquisition des langues grâce aux séquences potentielles d'acquisition (notion proposée par Vygotsky 1934 [1997] puis reprise par de Pietro, Matthey et Py 1989).

Dans notre démarche, la différence de culture ou d'aisance linguistique n'est pas posée comme un à priori étique : c'est lorsque ces différences deviennent saillantes pour les participants qu'elles deviennent pertinentes pour l'analyse.

De plus, dans les interactions de service du corpus d'étude, les différences culturelles entre l'administration et les usagers sont plus prégnantes que les différences culturelles nationales.

Par ailleurs, nous ne souhaitons pas traiter les efforts de gestion de l'intercompréhension, en particulier les négociations, comme des « conséquences » des circonstances (interculturalité ou exolinguisme) de l'interaction, ni comme des prétextes pour apprendre la langue, mais comme des méthodes ou des techniques adaptatives, réactives et situées.

Les négociations sont trop rarement envisagées comme des occasions pour l'interlocuteur de faire valoir son interprétation, encore moins de faire changer d'avis le locuteur, mais bien plus souvent comme des séquences d'ajustement de l'interlocuteur au locuteur. D'ailleurs, en acquisition des langues, Pekarek Doehler (2000) déplore la confusion de certains entre approche interactionniste et récupération de notions interactionnistes appliquées à une approche fonctionnaliste ou chomskyenne :

« se situer dans une perspective interactionniste sur l'acquisition ne se résume pas à considérer comme liées les dimensions cognitive et interactive. Dans de nombreuses discussions qui traitent des phénomènes d'acquisition sur la base des données interactives, l'interaction reste limitée à fournir l'occasion pour l'intériorisation du système linguistique, l'apprentissage consistant en cette intériorisation. Le traitement appliqué à certains concepts courants dans le domaine en est tout à fait symptomatique. Tel est notamment le cas des notions d'input et d'intake (rappelons à ce sujet par exemple les travaux de Long, 1983 et récemment 1996, sur les négociations interactives ; voir aussi les études réunies dans Ellis, 1999). Tel est également le cas, dans certains travaux, de la notion de stratégie (Færch et Kasper, 1983) qui court le danger de focaliser l'activité psychologique intérieure de l'individu et de reléguer l'interaction au statut d'un simple déclencheur de cette activité. »⁸¹ (§10 de la version en ligne).

⁷⁹ Entre autres J. Thomas 1983, 1984, Wierzbicka 1991, R. Scollon et S. Scollon 1995 [2001] et Spencer-Oatey (éd.) 2000.

⁸⁰ Par exemple Gumperz 1982 [1989], J. Thomas 1983 et 1984, Mittner 1984, Noyau et Porquier (éds.) 1984, de Hérédia Déprez 1986, Dausendschön-Gay 1988, François, Bautier-Castaing, de Hérédia-Deprez *et al.* (éds.) 1990, Perdue (éd.) 1993, Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996, Ishikawa 2002, Rost 2002, Wagener 2008 ou Coşereanu 2010.

⁸¹ LONG Michael H. (1983) « Native Speaker/Non-native Speaker Conversation and the Negotiation of Comprehensible Input » dans *Applied Linguistics* n°4. p. 126-141.

LONG Michael H. (1996) « The Role of the Linguistic Environment in Second Language Acquisition » dans RITCHIE William C. & BHATIA Tej K. (éds.) *Handbook of Second Language Acquisition*. San Diego (CA, US), Academic Press, p. 413-467.

ELLIS Rod (1999) *Learning a Second Language through Interaction*. Amsterdam (NL), Philadelphie (PA, US), John Benjamins : Studies in Bilingualism.

Concrètement, la gestion de l'intercompréhension dans une interaction en langue étrangère possède plusieurs aspects : l'anticipation des difficultés et les ajustements dynamiques du locuteur⁸², la prise de parole de l'interlocuteur⁸³, les réactions engendrées par un besoin ou par un désaccord, les stratégies adoptées du point de vue de l'efficacité pour l'activité et pour l'intercompréhension et du point de vue de la gestion des faces⁸⁴ des interactants. Les deux premiers aspects sont importants, et nous les retenons dans nos propositions didactiques, mais les analyses porteront principalement sur les réactions qui suivent une insatisfaction vis-à-vis de la qualité d'une hypothèse interprétative ou de l'intercompréhension et sur les effets des différentes stratégies.

Un certain nombre de travaux s'orientent dans la même direction que le nôtre : des travaux de recherches sur les « stratégies » d'anticipation ou de « réparation » des ruptures communicatives, de négociation, d'orientation de l'interaction, et des travaux sur l'impact de ces stratégies sur la face de l'interlocuteur qui y recourt.

La gestion de l'intercompréhension consiste en deux principaux volets d'action :

- la gestion d'une hypothèse interprétative insatisfaisante et
- la négociation de la valeur interactantielle à donner à un acte, lorsque les interactants sont satisfaits de leur hypothèse interprétative mais qu'elles ne sont pas suffisamment compatibles entre elles.

FÆRCH Claus & KASPER Gabriele (1983) « Plans and Strategies in foreign Language Communication » dans FÆRCH Claus & KASPER Gabriele (éds.) *Strategies in Interlanguage Communication*. Londres (GB), Longman, p. 20-60.

⁸² Nous en avons parlé plus tôt, lorsque nous avons évoqué les types d'*inputs* auxquels les interactants non natifs sont exposés et les conséquences du *foreigner talk* sur l'interprétation (cf. *supra* p. 38).

⁸³ Pour pouvoir mettre en place une stratégie (en particulier lorsqu'elle passe par la production d'un acte verbal), l'interlocuteur doit parvenir à prendre la parole. Or, dans des circonstances de communication en français (langue étrangère), le silence accordé pour prendre la parole entre deux tours serait en moyenne de trois dixièmes de seconde, temps relativement court par rapport à d'autres langues ; de plus, la prise de parole par l'interlocuteur non natif peut être retardée par le temps de pré-construction de sa production (Bange 1992) ; enfin, les locuteurs natifs du français sont plutôt impatients dans la conversation, privilégiant les prises de parole vives (Kerbrat-Orecchioni 1994 [1998]), et sont plutôt susceptibles de couper la parole par chevauchements (Wieland 1991, Graham 1993), pour compléter celle du locuteur ou pour contre-argumenter par exemple. Ces différentes tendances sont contradictoires avec une liberté de prise de parole : l'interlocuteur peut ne pas avoir développé de méthodes efficaces pour manifester son intention de prendre la parole, il peut ne pas oser garder la parole lorsque le locuteur francophone natif l'interrompt (alors qu'il considère ne pas avoir terminé), il peut croire qu'il ne parviendra pas à s'exprimer comme il le voudrait et simplement ne pas essayer. De plus, l'empressement du participant natif et les interruptions peuvent aggraver la face du locuteur non natif (Dausendschön-Gay et Krafft 1991). L'interlocuteur peut ainsi se sentir entravé dans sa participation à la gestion de l'intercompréhension.

⁸⁴ Goffman reprend ce terme aux cultures chinoises et japonaises, il définit la face comme « the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact » (1967 [1974, 1991], p. 5).

La gestion d'une hypothèse interprétative insatisfaisante a fait l'objet d'études nombreuses ; les négociations (entre locuteurs natifs et non natifs de la langue de communication) beaucoup moins.

La décision de manifestation d'une insatisfaction de la part de l'interprétant a été étudiée du point de vue de la stratégie de gestion des faces : l'aveu de faiblesse est à double-tranchant. Certains interprétants non natifs préfèrent occulter leurs incertitudes pour ne pas menacer leur propre face tandis que d'autres envisagent au contraire les bénéfiques : « avouer son ignorance, c'est-à-dire afficher une position de non-savoir et donc d'infériorité, peut indirectement servir de moyen pour s'attirer la bienveillance d'un interlocuteur » (Lüdi 1982, p. 40).

Dausendschön-Gay et Krafft (1991) signalent d'ailleurs que les participants qui interagissent avec un locuteur non natif font preuve de davantage d'indulgence et fournissent davantage d'efforts dans la construction de l'intercompréhension (efforts d'interprétation d'énoncés incomplets ou imprécis, demandes de réparations, etc.) à cause du manque de compétence « pour ainsi dire officiel » (p. 41) du locuteur non natif. Mais cette bienveillance n'est pas systématique : les efforts que fournit le locuteur natif manifestent sa bonne (ou mauvaise) volonté vis-à-vis de la relation avec l'interlocuteur, lui inspirent (ou pas) confiance et lui indiquent qu'il peut prendre le temps dont il a besoin (Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996).

La manifestation de l'insatisfaction de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse interprétative a été étudiée en acquisition des langues entre autres par Varonis et Gass (1985), par les chercheurs du projet E.S.F. (Perdue (éd.) 1993) et par Watson, Chenery et Carter (1999)⁸⁵.

Les marqueurs de « non compréhension »⁸⁶ dégagés par ces chercheurs se ressemblent ou se complètent, comme le montre le tableau de correspondances suivant :

| Varonis et Gass | Perdue (éd.) | Watson, Chenery et Carter |
|----------------------------------|---|--------------------------------|
| commentaire métalinguistique | commentaire métalinguistique † | commentaire métalinguistique |
| reprise de la source du problème | reprise de la source du problème † | |
| | question minimale † | requête minimale de répétition |
| absence de prise de parole | absence de reprise de parole (après une question directe) † | absence de (re)prise de parole |

⁸⁵ Watson, Chenery et Carter (1999) ont compilé les douze « comportements indiquant un problème » (*trouble indicating behaviours*) à partir de Bremer, Broeder, Roberts *et al.* (1993), G. Fergusson (1994), Brinton, Fujiki, Frome-Loeb *et al.* (1986), Garvey (1977) et T. Gallagher (1981).

⁸⁶ Dans nos analyses, ces « marqueurs » sont désignés par l'expression « manifestations par l'interprétant d'une insatisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative » s'ils sont des « indicateurs » dans la taxonomie de Bremer, Broeder, Roberts *et al.* (1993) (ceux marqués d'un † dans le tableau) et comme des « indices d'insatisfaction » si ce sont des « symptômes » selon cette taxonomie, c'est-à-dire si l'interprétant est peut-être insatisfait mais qu'il a tenté de le cacher (ceux marqués d'un —). Nous décrivons les types d'interventions qui permettent d'appliquer cette stratégie (cf. *infra* p. 163 et p. 179).

| | | |
|----------------------|--|-----------------------------------|
| | absence de reprise de parole (sauf après une question directe) — | |
| réponse inappropriée | réponse non pertinente — | |
| | formation d'hypothèse — | formation d'hypothèse |
| | retour minimal — | |
| | alternance codique — | |
| | changement de sujet — | |
| | | requête globale de répétition |
| | | requête de confirmation (3 types) |
| | | requête d'informations (2 types) |
| | | correction |
| | | gêne minimale |

Ces « marqueurs » correspondent à des types de stratégies différentes : elles sont plus ou moins frontales, elles sont plus ou moins coopératives du point de vue de la résolution, elles sont plus ou moins protectrices pour la face des participants, etc. Afin de dégager des types de manifestations d'insatisfaction dans le corpus, un classement des réactions sera effectué selon le type d'information qu'elles exposent au sujet de l'hypothèse interprétative (cf. chapitre 4) ; c'est en fonction de ces catégories que nous jugerons du type de coopération dont font preuve les interprétants.

En ethnolinguistique, Schegloff étudie les « réparations »⁸⁷ qu'il définit comme les « *practices dealing with problems or troubles in speaking, hearing, and understanding the talk in conversation (and in other forms of talk-in-interaction, for that matter)*. » (2000 p. 207). La réparation est caractérisée par la discontinuité séquentielle et par la dimension rétrospective (Fox et Jaspersen 1995, p. 80) ; elle ouvre une séquence parenthétique focalisée sur le maintien ou la reconstruction d'une intercompréhension satisfaisante.

Schegloff, Jefferson et Sacks (1977) distinguent les « réparations » initiées par l'interprétant et celles initiées par le producteur. Cette distinction est utilisée ici pour organiser l'exposition des analyses : lorsque l'interprétant manifeste son insatisfaction, cette manifestation est interprétée comme une demande d'aide, généralement fournie par le producteur de l'acte initial ; lorsque le producteur de l'acte initial reconstruit une hypothèse interprétative qu'il juge potentiellement insatisfaisante pour l'interprétant ou pour lui-même, selon le type de

⁸⁷ La terminologie et le positionnement de Schegloff par rapport à l'interprétant pose problème : d'une part, le terme réparation suggère que quelque chose est cassé, d'autre part dans l'analyse des réparations initiées suite à un problème d'interprétation, c'est toujours l'interprétant (*other*) qui fait face à une difficulté. Dans notre démarche, l'interprétant n'est pas systématiquement « fautif » : la production et l'hypothèse interprétative du producteur peuvent être remises en question.

problème, il peut aider l'interprétant à construire une hypothèse plus satisfaisante ou l'inviter à réorienter ou rectifier une hypothèse que l'interprétant juge peut-être satisfaisante. Dans la construction de l'intercompréhension, ce qui nous intéresse est moins de savoir qui initie ou qui « répare » l'intercompréhension que de savoir quelles stratégies sont employées par les participants pour manifester ou occulter une insatisfaction, et pour gérer l'insatisfaction ou le repérage d'une incompatibilité.

La notion de « stratégies de communication » a été proposée par Selinker dans son article sur l'interlangue (1972, p. 229) et elle a pris de l'ampleur dans les recherches avec les travaux de Tarone (1977) puis de Canale et Swain (1980) et de Canale (1983). Cette expression recouvre désormais de nombreuses réalités, dont par exemple les stratégies d'évitement d'un mot inconnu en production verbale en langue étrangère, les stratégies métacognitives pour améliorer la production et la compréhension en langue étrangère, etc. (cf. 7.1.2.). Les stratégies qui nous occupent sont celles qu'utilisent les interactants pour choisir la réaction à avoir en fonction de leur satisfaction vis-à-vis de leur hypothèse interprétative, vis-à-vis de celle de l'autre ou vis-à-vis de la qualité de l'intercompréhension. Le jugement de la qualité d'une hypothèse interprétative entre en ligne de compte, mais d'autres critères sont considérés par les interactants : intérêt personnel, confiance, enjeu de la poursuite de l'interaction par rapport à l'enjeu de la qualité de l'intercompréhension, protection de sa propre face, capacité à mener une stratégie, etc.

Concernant le critère de confiance par exemple, le statut de locuteur non natif peut entraîner chez cet interactant un excès comme un déficit de confiance (la *L2 self-confidence* Macintyre, Clément, Dörnyei *et al.* 1998), qui peuvent être augmentés ou contrariés par les circonstances de l'interaction (la *state self-confidence*). Selon son degré de confiance et l'importance de l'enjeu de l'interaction, l'interactant non natif peut être plus ou moins enclin à faire valoir son interprétation auprès du locuteur.

Concernant le critère de l'intérêt de l'interactant, Rubi s'est intéressé aux « stratégies d'excommunication »⁸⁸ :

« Il s'agit, pour l'interlocuteur excommuniquant, d'amener la relation dont il participe, sur quelque plan que ce soit (interaction, coopération, négociation), à se décaler ; c'est-à-dire à se placer hors de la communication telle qu'elle unissait, aurait pu ou aurait dû unir cet interlocuteur à son partenaire interactionnel. » (1988, p. 64)

Ces stratégies servent à négocier la valeur interactantielle d'un acte en particulier du point de vue de l'orientation générale qu'il peut donner à l'interaction : « le locuteur excommuniquant place la relation hors communication pour, paradoxalement, rendre la communication

⁸⁸ Rubi reprend le terme « excommunication » à Jacques (1983) qui lui donne deux définitions dont celle qu'utilise Rubi : « exclusion de quelqu'un comme locuteur dans le jeu libre et tenu pour normal de la communication en général » (Jacques 1983, p. 13).

possible en vertu du cadre interactionnel tel qu'*il aimerait le voir se réaliser.* » (*ibid.*, p. 66, nous soulignons)⁸⁹.



Lorsque l'interprétant réagit après avoir procédé à la sélection d'un sens parmi plusieurs potentiels, il participe à la gestion de l'intercompréhension : il manifeste le contenu de son hypothèse et permet au producteur d'en évaluer la qualité et la compatibilité avec la sienne. En fonction de l'avancée de la négociation, il peut également faire valoir son point de vue, ou laisser transparaître une modification apportée à une hypothèse antérieure. Le résultat de la négociation est une valeur interactantielle pour l'objet interprété : c'est la valeur sur laquelle les interactants se sont interprétés ; cette valeur est construite dans l'intersubjectivité grâce à une double évaluation (de l'interprétant et du producteur). L'unité minimale de l'intercompréhension est composée de trois étapes : la sélection d'un sens, la réaction et l'évaluation de la sélection. Cette conception de l'intercompréhension qui se réalise par une négociation en trois parties fonde notre démarche d'analyse (cf. 3.3.1. p. 130). Dans la deuxième partie, les observables sont catégorisés en fonction des informations que les réactions laissent transparaître des hypothèses interprétatives : les indices fournis dans les réactions sont décrits et mis en rapport avec un degré de satisfaction qui permettent au partenaire de réagir de manière adaptée (4.5.1. p. 200 et section 5.3. p. 267). La section 5.4. est consacrée aux différentes dynamiques de la négociation.

⁸⁹ Dans les analyses (cf. *infra* p. 303), nous étudions cette stratégie qui peut mener à une sorte de dialogue de sourds entre celui qui réoriente l'interaction vers un thème différent et celui qui la réoriente vers le thème en train d'être discuté.

1.4. Conclusion

Ce travail se focalise sur les actions de l'interprétant dans la gestion de l'intercompréhension. La première section a permis de définir les différents rôles que l'interprétant peut jouer : produire une interprétation et réagir. À ces deux rôles correspondent des processus différents : pour le premier, sont mobilisés les processus de construction d'une hypothèse interprétative, d'évaluation de cette hypothèse et de décision du type de réaction à produire ; pour le second, ce sont les processus de reconstitution de l'hypothèse interprétative de l'autre, d'évaluation de cette hypothèse et de la qualité de l'intercompréhension, et ceux utilisés pour la négociation. Les chapitres 4 et 5 traitent de la façon dont le résultat de ces processus transparait dans les réactions des interactants : le contenu de leur hypothèse interprétative et leur satisfaction ou leur insatisfaction vis-à-vis d'elle, vis-à-vis de celle de l'autre. Ils abordent également la façon dont les interactants gèrent les problèmes : les interprétants choisissent (ou non) de manifester leur insatisfaction pour que le partenaire les aide, et les producteurs/partenaires choisissent de manifester le repérage d'un problème afin d'aider à le résoudre.

Afin que les données analysées présentent une quantité substantielle de moyens utilisés pour gérer l'intercompréhension, nous avons choisi de travailler sur des types d'interactions qui présentent un potentiel de difficultés important : les interactions de service administratives. Dans le même but, et pour respecter une de nos propositions didactiques (exposer les apprenants à des interactions dans lesquelles un des interactants a le même niveau de compétence en langue qu'eux, cf. *infra* p. 482), nous avons sélectionné des types de services orientés vers les francophones non natifs. Le chapitre suivant présente ces choix plus en détail et décrit les données recueillies et les corpus constitués.

2. Du recueil des données à la constitution des corpus

Les analyses de la gestion de l'intercompréhension portent sur des interactions enregistrées. La sélection des données a été conçue en fonction de cet objectif d'analyse et des objectifs didactiques visés. Ce chapitre présente l'historique et la description de la collecte des données ; il décrit ensuite les choix qui ont présidé à la sélection de certaines données et les corpus qui en ont résulté ; il s'achève sur la description des caractéristiques des corpus, dans leur homogénéité et dans leurs spécificités.

2.1. Historique et description de la collecte des données

La première section présente le cheminement parcouru entre les premiers enregistrements exploratoires et les décisions qui ont conduit au recueil de données en contexte administratif. Nous avons dû nous adapter au style des professionnels abordés pour obtenir leur accord. Cette adaptation ainsi que les méthodes employées pour approcher les participants, pour présenter le projet et la recherche seront examinées. Enfin, les conséquences du paradoxe de l'observateur et de l'obtention du consentement éclairé seront discutées.

2.1.1. Des entretiens aux interactions administratives

Lorsque nous comptons encore étudier la « compréhension des implicites » dans les interactions en langue étrangère (cf. *supra* p. 11), nous avons enregistré des étudiants étrangers afin de collecter des informations sur la « compréhension de l'oral » : les entretiens portaient sur la langue utilisée par les enseignants dans les cours de français dans le pays d'origine des étudiants, sur leur ressenti avant de partir et en arrivant, sur l'évolution de leur aisance en « compréhension » et sur les chocs culturels qu'ils avaient pu vivre. Ce corpus exploratoire⁹⁰ n'entre pas dans la recherche présentée ici. Il présente deux inconvénients majeurs : premièrement, nous sommes toujours la locutrice native puisque nous menons tous les entretiens, notre style idiolectal et notre adaptation langagière ont pu privilégier ou limiter l'émergence de certains types de problèmes d'interprétation. Deuxièmement, les entretiens semi-guidés se sont passés de manière informelle. Il en résulte des conversations à bâtons rompus, dans lesquelles les participants ont pu changer de sujet à loisir : il est probable que les difficultés d'interprétation et les malentendus aient été moins nombreux.

La nécessité de constituer un nouveau corpus a nécessité de poser plus précisément les critères selon lesquels les sites d'enregistrement et les types de données recueillies seraient sélectionnés. C'est à ce moment qu'il a été décidé de travailler sur l'intercompréhension : certains critères du premier recueil ont été maintenus, d'autres ont été ajoutés.

⁹⁰ De plus amples informations sont disponibles en annexe, p. 29.

- Les données recueillies devaient consister en interactions orales en face-à-face pour que nous puissions analyser les moyens utilisés par les interprétants dans la gestion de l’intercompréhension.
- Les interactions devaient être menées par un participant natif et par un participant non natif au moins afin que les analyses puissent porter sur des interactions dans lesquelles l’intercompréhension est gérée par des membres de communautés linguistiques différentes, avec les spécificités inhérentes à ces circonstances : le locuteur natif produit des efforts authentiques pour adapter ses propos à son partenaire non natif, les problèmes d’intercompréhension qui émergent peuvent être dus à l’asymétrie entre les compétences des interactants, les moyens employés par les interactants sont peut-être spécifiques de ces types d’interactions, et il est possible que les locuteurs natifs et non natifs n’utilisent pas les mêmes moyens. L’analyse des corpus permettra d’étudier ces différents éléments. De plus, les apprenants de langue sont susceptibles de participer à des interactions de ce type davantage qu’à des interactions entre locuteurs natifs : les résultats des analyses présentent une pertinence accrue par rapport à l’analyse d’interactions entre locuteurs natifs pour l’enseignement-apprentissage du français langue étrangère, et les interactions constituent des documents pédagogiques potentiels intéressants puisqu’elles exposent des échanges similaires à ceux que pourraient avoir les apprenants.
- Les interactions devaient présenter un intérêt social : elles devaient correspondre à des circonstances de communication que les apprenants auraient probablement à vivre à un moment, qui sont encore peu présentes dans l’enseignement du français langue étrangère et qui comportent des enjeux importants (la qualité de l’intercompréhension est alors cruciale).

Les interactions de service administratives répondent à l’ensemble de ces critères : les interactions se passent le plus souvent en face-à-face, certains services administratifs concernent spécifiquement les francophones non natifs ou les « étrangers »⁹¹, ce qui permet de rentabiliser le temps de recueil des interactions, et l’administration prend une place importante dans la culture française et dans la plupart des pays francophones, « passage obligé » pour effectuer de nombreuses démarches. Les interactions administratives peuvent enfin comporter de gros enjeux pour les usagers, enjeux financiers, légaux, médicaux, etc.

Les interactions ont été recueillies sur des terrains circonscrits : trois universités, un office de l’immigration, une préfecture de police et un centre social.

2.1.2. L’abord des participants

L’accord des participants, agents et usagers, a été obtenu avant les enregistrements. Le vivier d’usagers était important et, si un usager ne souhaitait pas participer, il était toujours possible de trouver d’autres volontaires. En revanche, les agents étaient beaucoup moins nombreux, ils constituaient une communauté, et nous avions intérêt à ce qu’ils adhèrent au projet de

⁹¹ C’est-à-dire qui n’ont pas la nationalité française.

recherche. Leur accord était donc primordial pour que le recueil puisse s'effectuer dans de bonnes conditions : une immersion dans certains terrains s'est avérée nécessaire.

Pendant environ deux semaines, nous avons suivi le quotidien des agents de l'office de l'immigration, de la préfecture et du centre social. Ce temps d'immersion a permis de les rencontrer, de nous faire connaître, d'expliquer notre projet dans les grandes lignes et d'obtenir la confiance nécessaire pour le bon déroulement de l'enregistrement des interactions⁹².

Nous nous sommes présentée au départ comme une jeune chercheuse conduisant une étude sur la communication entre les Français et les étrangers⁹³. La plupart des agents en ont retenu que nous nous intéressions à eux, à leur façon de faire, au fonctionnement de leur structure, etc. Ils se sont montrés très chaleureux, certains prenant le temps de parler de leurs expériences exceptionnelles avec des usagers, d'autres de leur relation avec les étrangers et de l'attitude qu'ils tiennent à avoir vis-à-vis d'eux, d'autres encore de la politique de l'institution en relation avec la politique gouvernementale et l'impact sur leur travail, d'autres enfin sur les relations entre les agents, sur leurs opinions les uns sur les autres, etc. Ces confidences et conversations personnelles laissent penser que les agents se sont sentis à l'aise en notre présence et ne se sont pas cachés (selon les termes de Goffman 1959 [1969, 1973, 2003], ils ont montré une image probablement peu mensongère).

Ces bonnes relations ont peut-être conduit les agents à se montrer particulièrement complaisants avec les usagers, à se montrer sous un bon jour et à donner une image positive de leur travail⁹⁴. Cependant, certains agents ont manifesté leur saturation lorsqu'ils avaient la sensation d'avoir été suffisamment enregistrés, leur désaccord lorsqu'ils n'en avaient pas envie, ils se sont adressés aux usagers sur un ton parfois sec, les ont évacués lorsque la demande ne correspondait pas strictement à leur profil professionnel, ont parfois expédié les derniers services de la journée, etc. L'ambiance était donc davantage à la sincérité qu'à la tromperie.

Notre rattachement universitaire et la valeur de l'objectivité dans les travaux scientifiques ont été explicités. Afin de renforcer cela, nous avons refusé de donner notre avis à plusieurs reprises, assurant que notre étude n'était pas subjective et ne contiendrait pas de jugements de valeur. Cela a également permis d'avoir l'entière collaboration des agents, et même d'obtenir leur aide lorsque des usagers se montraient inquiets quant à l'impact de ces enregistrements ou de leur refus sur l'évolution de leur dossier : les agents nous ont présentée comme garante

⁹² Sur les terrains universitaires, aucune immersion n'a été effectuée dans le cadre de cette recherche. Nous avons présenté le projet de recherche, obtenu un accord de principe, puis présenté la procédure matérielle. Peut-être était-ce le fait de côtoyer des chercheurs ou d'en être qui a limité les appréhensions, en particulier vis-à-vis du matériel et des procédures d'enregistrement.

⁹³ La présentation du projet, les choix effectués et l'impact que cela a pu avoir sont décrits *infra* (p. 74).

⁹⁴ L'extrait suivant est tiré du corpus Préfecture de police Nourredine ☺ pdf p. 746. Yveline : 03 mais quand elle enregistre 06 on est un peu plus diplomates 07 on dit pas de bêtises.

d'un degré de sérieux, et comme extérieure aux considérations de pouvoir administratif⁹⁵. Cette attitude a sans aucun doute été profitable, les usagers abordant la conversation avec un degré de sérénité plus proche de celui qu'ils auraient eu sans notre intervention.

Le projet de recherche aux agents a été exposé de manière progressive. Dans un premier temps, la communication entre Français et étrangers a été posée comme objet de la recherche. Malgré l'inexactitude de la présentation⁹⁶, cette information a le mérite de ne pas faire croire à une étude qui n'aurait rien à voir avec la nôtre (ce qui aurait pu biaiser autrement les données) et de rester suffisamment vague pour ne pas trop modifier le comportement des interactants.

Les aspects techniques du travail ont ensuite été abordés : une étude sur la communication nécessite un recueil de données, plus sûr et plus précis que des notes prises à la volée. C'est à ce moment-là que les enregistrements, le magnétophone et les autorisations ont été abordés. Le fait de ne pas parler des aspects techniques dès le début de l'immersion et le fait d'aborder le sujet seulement après avoir mis en place des relations de bienveillance et de sincérité avec les agents ont permis d'obtenir l'accord de tous les agents à qui il a été demandé. Les réticences ont été mineures et s'il y en a eu, elles ont été balayées par les collègues.

L'abord des usagers a été plus rapide. La plupart ont accepté sans hésiter.

2.1.3. Les refus

Nous avons dû essayer quelques refus de la part de certains usagers et de certaines institutions. Les usagers qui ont refusé étaient pour certains pressés par le temps, pour d'autres peut-être de mauvaise humeur ou peu bienveillants à l'égard de notre recherche, pour d'autres encore pas suffisamment rassurés par rapport aux conséquences pour leur statut, leur identité ou leur personne. Certains timides ont montré quelques réticences mais ils ont souvent été tranquilisés par nous-mêmes ou par les agents.

Certaines institutions ont également refusé de participer, une préfecture par exemple : usait-elle d'autres pratiques que celles observées ? Un service dédié aux étrangers dans un Centre Régional des Œuvres Universitaires et Sociales (CROUS) a également refusé notre présence, en partie parce que l'agent qui travaillait dans ce service était d'une nature timide et angoissée et ne parvenait pas à surmonter cela. Ces refus peuvent également être dus au fait que c'étaient nos premières demandes, et qu'elles ont pu être maladroitement, techniques ou trop précises. La présentation de la demande a été modifiée : les informations ont été annoncées progressivement, des accords ont été obtenus d'abord pour participer à la recherche, ensuite pour les enregistrements, les informations ont été limitées au strict minimum et les

⁹⁵ Cf. corpus Office de l'immigration – Accueil Sali pdf p. 564. Hélène : 01 juste une euh dame qui est étudiante 02 et qui euh dans le cadre de ses études qui fait ce ce genre de choses 03 mais ça a aucun impact sur la carte 85 en p- en plus c'est anonyme.

⁹⁶ Nous ne traitons pas la communication entre Français et étrangers mais entre francophones natifs et non natifs.

interlocuteurs ont été rassurés vis-à-vis du dispositif, léger, et de l'anonymisation des données.

2.1.4. L'impact de l'observation

Toute recherche sur un terrain non expérimental s'immisce dans un environnement où elle n'a, normalement, pas lieu d'être. Elle entraîne donc inmanquablement des modifications dans cet environnement et chez les individus qui sont en contact avec le processus de recherche. Nous avons principalement procédé à de l'observation, éventuellement participante. Notre présence, celle du matériel ou la relation mise en place avec les participants ont pu avoir un impact sur les données recueillies.

Pour que les résultats de ce travail soient les plus utiles possibles pour l'enseignement-apprentissage des langues et pour les apprenants en particulier, il était important que les données recueillies soient aussi proches que possible du naturel et de l'authentique. Le paradoxe de l'observateur, concept proposé par Labov, établit qu'il est impossible de travailler sur des données sans les avoir recueillies, le recueil lui-même dénaturant les données, malgré l'objectif premier du sociolinguiste : le recueil de données non observées.

« the aim of linguistic research in the community must be to find out how people talk when they are not being systematically observed ; yet we can only obtain these data by systematic observation. » (1972, p. 209)

Selon les terrains et les circonstances, le problème a été géré de différentes manières⁹⁷. Nous avons parfois été discrète, voire absente du lieu de la rencontre. Notre rôle a parfois été plus actif : orientation des usagers jusqu'aux agents ou assistance des agents dans de petites tâches. Par ailleurs, certaines institutions étaient habituées à recevoir des stagiaires (l'office de l'immigration et l'écrivain public), ce qui a pu en partie neutraliser la retenue que les interactants peuvent s'imposer. Les immersions à l'office de l'immigration, à la préfecture et au centre social ont également pu limiter cela, en particulier vis-à-vis des agents.

Cependant, le fait d'être physiquement observé par un chercheur est une chose, tandis que le fait d'être enregistré, même sans la présence d'un observateur « humain », en est une autre. La simple conscience d'être observé, enregistré, et à fortiori étudié a un impact sur les pratiques langagières. Pour faire oublier cela, un enregistreur discret en termes de taille, d'apparence et

⁹⁷ Pendant le recueil des données, nous avons parfois été présente, afin de prendre quelques notes discrètes (les lieux étaient souvent exigus, nous ne voulions pas avoir l'air de scruter le comportement des participants). En général, nous avons observé les interactions longues (avec l'écrivain public, les auditeurs et certains agents d'accueil de l'office de l'immigration) pour lesquelles nous obtenions les autorisations au préalable. Il était plus difficile d'assister aux interactions courtes parce que certains participants nous donnaient leur autorisation et remplissaient la fiche d'informations pendant que d'autres avaient déjà signé et étaient engagés dans la rencontre de service.

de bruit⁹⁸ a été utilisé. Son fonctionnement a parfois été expliqué aux agents (en particulier la responsable de formation à l'institut de traducteurs et d'interprètes) pour qu'ils soient autonomes.

Nous avons également pu voir l'impact de l'enregistrement des interactions dans certains cas : les agents ont parfois évoqué l'enregistreur au début ou à la fin des interactions, pour savoir s'il avait fonctionné, s'il était en marche, etc. Ils ont également évoqué le fait qu'ils étaient enregistrés :

[01] La conscience d'être enregistrés verbalisée par les agents avec humour... ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Hua ☺ pdf p. 724 Actes 21-37.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

- | | |
|---------------|--|
| 01. Yveline | on va être enregistrées |
| 02. | on va être des vraies stars ici |
| 03. | hein |
| 04. Romy | oh là là |
| 05. Hua | <u>(rire)</u> |
| 06. Romy | <u>moi je fais mon listing moi</u> |
| 07. Yveline | nan |
| 08. | mais toi tu te mets à part toi |
| 09. Romy | oui oui oui |
| 10. | tu as vu hein |
| 11. Yveline | tu veux pas être enregistrée comme une sta:r |
| 12. Romy | oh là là |
| 13. | (rire) |
| 14. Yveline | on voit les stars à la télé |
| 15. | ben nous aussi on va être des st- |
| 16. Téléphone | (sonne) |

[02] ... ou sans humour ▶

Tiré du corpus Préfecture de police Nouredine ☺ pdf p. 746 Actes 04-08.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

- | | |
|-------------|---|
| 01. Yveline | mais quand elle enregistre (murmure) |
| 02. | on est un peu plu:s diploma:tes (murmure) |
| 03. Romy | oui (murmure) |
| 04. Yveline | on est un peu plus diplomates (murmure) |
| 05. | on dit pas de bêtises (murmure) |

Il est difficile de dire si les agents ont effectivement fait preuve de davantage de diplomatie avec les usagers. À d'autres moments, ils ont pu en effet parler de sujets délicats et puis

⁹⁸ Pour être précise, la plupart de nos enregistrements d'interactions ont été effectués sur un dictaphone Olympus WS-321M, de 94,8mm de long, 38,6mm de large, 11mm d'épaisseur, pesant 47g, blanc et silencieux (cf. la fiche technique en annexe, p. 41).

ensuite se rassurer quant au fait que de toute façon, les enregistrements seraient anonymisés et que ces propos seraient supprimés.

Cela étant dit, ces types de remarques sont rares. Une fois l'enregistreur placé et la conversation embrayée, les personnes semblent rapidement ne plus y prêter attention, concentrés à leur tâche. L'enjeu des interactions étant important pour eux, la charge émotionnelle était souvent forte (des larmes ont été versées dans le bureau de l'écrivain public par exemple) : cela a pu jouer le rôle du « truc du danger de mort » suggéré par Labov (1972)⁹⁹, selon qui une charge émotionnelle importante inhiberait toute tentation de surveillance.

2.1.5. Le consentement éclairé

L'impact de l'observation sur les pratiques langagières peut être dû au fait d'être observé, d'être enregistré, ou de savoir ce qui va être étudié. L'éthique impose de faire savoir aux personnes observées ce qui est étudié. La « connaissance de cause » en laquelle les participants acceptent d'être enregistrés est appelée un consentement éclairé. Le *Guide des bonnes pratiques* (Baude, éd.) le définit ainsi :

« l'acceptation de l'enregistrement est étroitement dépendante de la compréhension des finalités pour lesquelles il est effectué. Sur certains terrains, la difficulté de faire comprendre les finalités de la recherche ne doit cependant pas inciter le chercheur à passer outre la demande de consentement » (2006, p. 60)

La démarche adoptée est honnête et vague : les participants ont accordé leur consentement, et ils ont été informés du projet (dans les grandes lignes), des modalités de diffusion des données et de l'anonymisation avant de prendre part aux interactions. Cette démarche devait manifester la rigueur et le sérieux de notre comportement en tant que chercheur ; elle devait conduire les usagers à accepter plus facilement les demandes puisqu'ils n'étaient pas pris « en traitres ».

Le consentement éclairé¹⁰⁰ consiste en l'information des participants au sujet de ce dans quoi ils s'engagent par l'autorisation d'enregistrement. L'objet principal du consentement est la finalité du projet et c'est là que les questions importantes se posent :

- « – l'adéquation au destinataire : l'explication du projet de recherche, pour être comprise et partagée, demande à être ajustée aux compétences, au niveau de langue et de compréhension du destinataire [...] ;
- l'explicitation des finalités de l'enquête doit se faire sans nuire à celle-ci : cela pose la question de l'équilibre à trouver entre la transparence de l'enquête et les transformations qu'elle peut induire sur les conduites des participants ;
- l'explication du projet de recherche peut se faire à des niveaux de généralité différents (de 'c'est une enquête sur les façons de parler des gens' à 'c'est une

⁹⁹ Labov conseillerait de demander à son interlocuteur s'il s'est déjà trouvé en danger de mort. Si c'est le cas, la réponse est si fortement chargée en émotions que l'autre en oublierait qu'il est enregistré et observé, et reprendrait des pratiques langagières naturelles.

¹⁰⁰ La structure de notre consentement s'inspire largement de celui du laboratoire ICAR, mis à disposition sur le site Corinte (Groupe ICOR 2006). Voir les documents types remplis par les participants en annexe, p. 31-33.

enquête sur la fréquence des et les contextes de la liaison non obligatoire en français'). » (Baude, éd. 2006, p. 62)

Nous avons simplifié la présentation du projet de recherche, usant de termes scientifiquement inexacts mais plus accessibles (« conversations » au lieu d'« interactions », « compréhension » au lieu d'« interprétation et gestion de l'intercompréhension » ou « étrangers » au lieu de « francophones non natifs »). Le projet a été présenté en termes généraux pour limiter l'influence des informations exposées sur les productions des participants. Sur ce point, nos pratiques ont évolué, allant d'une présentation plus précise dans les premières demandes d'autorisations :

« La compétence de compréhension du français par les personnes parlant cette langue sans qu'elle soit leur langue première est l'objet de notre recherche. Le thème de notre recherche est la compréhension des implicites à l'oral en français langue étrangère. Nous cherchons à étudier en particulier les difficultés de compréhension dans les interactions quotidiennes sur trois plans de la vie : personnel, professionnel et administratif. » (version utilisée en 2008 pour le corpus exploratoire)

à une présentation plus succincte et plus générale, ne dévoilant que le domaine de recherche et non l'angle d'étude :

« Élodie OURSEL effectue une recherche scientifique sur la communication entre les francophones natifs (qui parlent français comme langue maternelle) et les francophones non natifs (qui parlent français comme langue étrangère). » (version utilisée en 2010 pour le corpus de référence).

Évoquer la communication entre les participants a permis d'éluder les précisions sur l'objet précis de la recherche. Parler d'une étude sur la compréhension ou sur les réactions des francophones non natifs aurait probablement eu un impact plus fort. De plus, les usagers se représentent parfois la communication administrative comme complexe et les agents comme peu bienveillants : ils ont pu penser que notre enquête portait davantage sur les agents que sur eux-mêmes. Les agents ont été informés que l'étude portait sur la communication, qu'elle n'avait pas été commandée par leur institution, mais qu'elle était produite dans le cadre d'un travail universitaire.

La présentation du projet a ainsi pu induire chez les participants l'impression générale qu'ils étaient concernés par l'étude, mais pas visés. Cela a probablement limité l'impact de la présentation sur les pratiques enregistrées.



Un long chemin a été parcouru entre le début de la thèse et les entretiens avec les étudiants étrangers et les enregistrements d'interactions administratives, tant du point de vue de l'abord des participants que de celui du protocole d'enregistrement. La rigueur et la précision du monde universitaire peuvent constituer des obstacles lorsque l'on s'adresse à une institution pour demander une faveur : concision et sélection des informations semblent avoir été

davantage appréciées par les personnes qui ont accepté de nous accueillir sur leur lieu de travail.

Une fois obtenue l'autorisation de travailler sur certains sites, l'objectif était d'enregistrer autant d'interactions administratives que les circonstances le permettaient : de nombreuses heures d'interactions ont été recueillies, et une sélection a due être opérée. La section suivante détaille les paramètres utilisés pour procéder à la sélection et les corpus qui ont ainsi été constitués.

2.2. Traitement des données et constitution des corpus

Les enregistrements effectués n'ont pas tous été conservés pour les analyses. Cette section présente les différents types de données recueillies, les critères de sélection appliqués et les corpus qui en ont résulté. La transcription des données est abordée à la suite de cela.

Les types d'interactions suivants ont été enregistrés :

| | |
|--|---------|
| • en entretiens avec nous-même (corpus exploratoire) | (68h44) |
| • avec une assistante sociale | (11h58) |
| • avec un écrivain public | (8h37) |
| • à l'accueil de l'office de l'immigration | (3h53) |
| • en audit à l'office de l'immigration | (3h41) |
| • en ateliers sociolinguistiques | (3h28) |
| • à la préfecture de police | (1h48) |
| • avec la responsable d'une formation dans un institut de traducteurs et d'interprètes | (1h35) |
| • avec la responsable d'un service de relations internationales | (1h10) |
| • en accompagnement vers l'emploi | (0h57) |
| • avec le secrétaire d'une école doctorale | (0h31) |
| • avec des secrétaires de département de français langue étrangère | (0h27) |
| | 106h49 |

Les fiches de renseignements remplies nous ont permis de savoir si les participants correspondaient au profil recherché. Certains enregistrements ont dû être exclus après coup parce qu'ils ne correspondaient en fin de compte pas aux critères. Des 159 rencontres enregistrées¹⁰¹, ont été exclues les interactions entre locuteurs non natifs sans présence d'un locuteur natif, celles dans lesquelles la langue de communication principale n'était pas le français, celles où un participant avait le français comme langue seconde, celles où seul

¹⁰¹ Les enregistrements correspondent tous à des données primaires. Il aurait été bénéfique à notre étude d'avoir des auto-confrontations de la part des locuteurs non natifs en particulier. Malheureusement, mis à part les informateurs du corpus exploratoire, nous n'avons pas pu revoir les locuteurs non natifs. Leur venue était imprévisible et ponctuelle, et nous ne leur avons pas demandé de coordonnées personnelles pour éviter de donner l'impression d'un interrogatoire et pour conforter l'idée d'anonymat. Nous n'avions donc pas de moyen de les recontacter.

En outre, nous avons passé plus de deux mois en immersion pour le recueil des données : nous avons enregistré près de 150 locuteurs non natifs, totalisant plus de 110 heures de bandes sonores. Il était infaisable de recontacter tous les locuteurs non natifs, ni même les locuteurs non natifs du corpus de référence seulement, qui sont plus de 60.

Enfin, nous aurions aimé même seulement effectuer quelques auto-confrontations, avec les transcriptions des enregistrements, mais le travail de transcription s'est avéré très important, et elles ont été terminées et vérifiées trop tard pour que cette procédure puisse être mise en place.

l'accompagnant¹⁰² francophone natif parlait (donc interactions entre locuteurs natifs), et celles qui ne relevaient pas du service administratif¹⁰³. Il en est resté un corpus dont le tableau ci-dessous présente les caractéristiques :

| | Rencontres | Participants ¹⁰⁴ | Observatrice | Locuteurs natifs | Locuteurs non natifs | Durée |
|---|------------|-----------------------------|--------------|------------------|----------------------|----------|
| Écrivain public | 11 | 10 | oui | 1 | 9 | 6:29:55 |
| Office de l'immigration – Accueil | 11 | 27 | oui | 9 | 19 | 2:46:56 |
| Office de l'immigration – Audit | 7 | 10 | oui | 3 | 7 | 2:56:41 |
| Préfecture de police | 17 | 24 | oui | 4 | 20 | 1:12:50 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | 9 | 9 | non | 8 | 1 | 1:35:23 |
| Secrétariat de département de français langue étrangère | 1 | 3 | oui | 2 | 1 | 0:04:19 |
| Service des relations internationales | 8 | 11 | non | 1 | 10 | 0:40:51 |
| Total | 64 | 93 | | 27 | 67 | 15:46:55 |

Les données recueillies ont été complétées par des enregistrements d'interactions administratives constitués par le groupe de travail FLEURON¹⁰⁵ : un enregistrement avec une coordinatrice d'échanges interuniversitaires responsable des étudiants étrangers dans l'université d'accueil et une étudiante étrangère (0h39) et huit enregistrements (totalisant sept rencontres) entre six secrétaires de département de français langue étrangère ou de scolarités et sept étudiants étrangers (0h22).

Le *corpus de référence* qui a résulté de ces sélections et de ces ajouts contient 72 rencontres, entre 108 participants¹⁰⁶, agents administratifs et usagers ou étudiants. Parmi ces participants,

¹⁰² Certains usagers se font accompagner de personnes plus à l'aise en français afin de les aider dans leurs démarches, voire de leur déléguer les actions qu'ils ne sont pas obligés d'effectuer eux-mêmes.

¹⁰³ Ce critère a exclu tous les entretiens que nous avons réalisés avec les étudiants étrangers. Les résultats présentés ici tiennent peu compte du contenu de ce corpus, mais il nous a été bénéfique dans la première phase de la recherche, pour avoir une conception plus juste de notre problématique et des processus d'interprétation. Son analyse nous a surtout conduite à remettre en question notre perspective et à réorienter notre recherche de la « compréhension des implicites par les locuteurs non natifs » vers la « gestion de l'intercompréhension dans les interactions entre locuteurs natifs et non natifs » (cf. *supra* p. 12).

¹⁰⁴ Il y a un participant de moins dans le total que le cumul des participants de chaque site parce qu'un participant est commun à deux sites. Nous sommes exclue des nombres de participants.

¹⁰⁵ Documents Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – U.M.R. 7118 – ATILF – C.N.R.S. Université Nancy 2.

Ces corpus ont été renommés pour homogénéiser les intitulés : ils sont appelés Coordinatrice étudiants étrangers Morena et Secrétariats de départements et scolarités de FLE (français langue étrangère) Pseudonyme de l'étudiant. Dans les tableaux récapitulatifs (annexe p. 17-28), les corpus empruntés sont signalés dans la colonne « Emprunté à », et leur source et leur nom d'origine sont indiqués. La convention d'emprunt est fournie en annexe, p. 30.

¹⁰⁶ Auxquels il faut nous ajouter, parfois observatrice, parfois participante.

34 sont des locuteurs natifs du français, et 75 sont natifs d'une ou de plusieurs autres langues pour qui le français est une langue étrangère. Ce corpus totalise près de 17 heures d'enregistrement. Les autres enregistrements n'ont pas été maintenus (une description est proposée dans le fichier « Corpus complémentaire.xlsx » sur le DVD-Rom).

Ce *corpus de référence* a une taille difficile à maîtriser pour des analyses qualitatives avec ses près de dix-sept heures d'enregistrements et plusieurs centaines de pages de transcriptions. Il est utile de constituer un corpus de référence plus petit, mais polyvalent, qui suffira pour la description des catégories d'analyse par exemple.

Le *corpus de référence partiel* contient le corpus Écrivain public, le corpus Préfecture de police et le corpus Secrétariats et scolarités de FLE¹⁰⁷. Le corpus Écrivain public est composé d'interactions longues qui font ressortir des régularités difficiles à voir dans des interactions courtes et d'une série d'interactions appartenant à une même histoire conversationnelle¹⁰⁸, objet unique et pertinent pour l'étude de l'intercompréhension. De plus, les objectifs réalisés sont très variés : l'agent fait preuve d'une capacité d'improvisation intéressante pour les analyses. Le corpus Préfecture de police est composé de services plutôt fixes avec un domaine plutôt circonscrit, mais les agents enregistrés sont nombreux, ce qui maintient la représentativité des variations idiolectales dans l'adaptation de la production à l'interprétant. Enfin, le corpus Secrétariats et scolarités de FLE est composé de rencontres courtes et de services moyennement variables, il permet d'aborder un domaine relativement large, et les usagers qui y participent constituent notre cible principale : des personnes apprenant le français.

Notre corpus de référence partiel est ainsi constitué de :

| | Durée | Nombre d'interactions |
|----------------------|----------|-----------------------|
| Écrivain public | 06:29:55 | 11 |
| Préfecture de police | 01:12:50 | 17 |
| Secrétariats de FLE | 00:27:01 | 8 |
| | 08:09:46 | 36 |

Dans le premier corpus construit (les entretiens avec des étudiants étrangers), la totalité des passages où une insatisfaction vis-à-vis de l'interprétation a été manifestée par le locuteur non natif ont été transcrits. Le corpus de référence est transcrit intégralement. Nous avons procédé à un premier jet de transcription, au fil de l'écoute, puis à une réécoute corrective pour toutes les transcriptions. La durée des silences de plus de 0,5 secondes a été notée pour les passages

¹⁰⁷ Nous simplifions l'intitulé de ce corpus afin d'alléger la lecture. Il s'agit pour être précise d'enregistrements d'interactions dans des secrétariats de départements de français langue étrangère et dans des services de scolarités lors de l'inscription d'étudiants en français langue étrangère.

¹⁰⁸ « l'ensemble des interactions conversationnelles ayant eu lieu, à un moment donné, entre deux (ou plusieurs) sujets parlants » (Golopenția-Erescu 1985 [1988], p. 70).

du corpus exploratoire homogène, mais cette pratique systématique a été abandonnée dans la transcription du corpus de référence pour être réservée aux passages où cela présente un intérêt pour les analyses. L'intonation a également été retranscrite seulement dans les extraits du corpus de référence pour lesquels cela possédait une utilité pour les analyses.

Dans les corpus empruntés, nous avons procédé à des transcriptions intégrales selon les conventions des laboratoires d'emprunt puis à une conversion des transcriptions selon nos conventions¹⁰⁹.

Les conventions de transcriptions visaient à rendre lisibles les éléments les plus importants pour l'analyse de l'intercompréhension. Les transcriptions sont orthographiques et ne marquent pas les prononciations spécifiques des locuteurs non natifs (ni des locuteurs natifs) à moins que cela n'ait un impact sur la construction de l'intercompréhension. Entre parenthèses, figurent les remarques du transcripateur (hésitations entre plusieurs transcriptions, annotations métalinguistiques, prononciations spécifiques) et les actes non verbaux. Les chevauchements, qui peuvent poser des problèmes de perception pour les interprétants, ont été signalés par un soulignement simple lorsque deux actes se chevauchent, double lorsque trois actes se chevauchent.

Tous les prénoms et noms des participants¹¹⁰ ont été remplacés par des pseudonymes. Les informations anonymisées ont été remplacées par des descriptions et placées entre accolades. Les passages à anonymiser dans les bandes audio ont été remplacés par un silence.

L'intégralité des conventions de transcription est reportée en annexe (p. 42). Les transcriptions intégrales des enregistrements du corpus de référence sont accessibles dans le DVD-Rom d'accompagnement (fichier « Transcriptions intégrales.pdf »).

La section suivante décrit plus en détail les caractéristiques et les spécificités des corpus qui composent le corpus de référence.

¹⁰⁹ Voir nos conventions en annexe, p. 42-44.

¹¹⁰ Mis à part le nôtre.

2.3. Description des corpus

Le corpus de référence est composé de sept sous-corpus caractérisés par le lieu où les données ont été collectées (corpus Préfecture de police, Office de l'immigration, Institut de traducteurs et d'interprètes), par le service dont dépend l'agent (corpus Secrétariats et scolarités de FLE¹¹¹, Service des relations internationales) ou par l'agent qui mène les rencontres (corpus Écrivain public, Coordinatrice étudiants étrangers). Cette section présente d'abord les différents corpus, dans leur homogénéité interne. Ensuite, les éléments qui rassemblent ces corpus, interactions de service administratives et interactions entre locuteurs natifs et non natifs du français, seront abordés.

2.3.1. Les sites

Sur chaque site, les agents effectuent des tâches types : les différents corpus sont présentés un par un, et les tâches produites par les agents sont détaillées. La description de l'environnement matériel des terrains se trouve en annexe, p. 34-40.

Écrivain public

Le corpus dit « Écrivain public » a été recueilli dans un centre social qui propose diverses prestations allant de l'aide aux devoirs aux soirées jeux de société en passant par les ateliers sociolinguistiques¹¹², une garderie, un Point d'Information et d'Accès au Droit, etc. En l'occurrence, nous avons fait des enregistrements avec une des écrivains publics qui proposent leurs services au centre bénévolement. Elle répond majoritairement à des questions administratives¹¹³. Dans les transactions de service¹¹⁴ enregistrées, les interactants ont :

- déclaré un incendie de véhicule à une assurance,
- écrit une lettre à l'OPAC (office public de l'aménagement et de la construction),
- écrit une contestation de facture à un gestionnaire de biens immobiliers,
- écrit une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique,
- fait une déclaration aux impôts,
- complété une demande d'allocations familiales,
- lu et interprété le contenu d'un courrier sur l'aide à la complémentaire santé,
- etc.

Les demandeurs du service de l'écrivain public sont des adultes en majorité francophones non natifs.

¹¹¹ Afin d'améliorer la lisibilité des intitulés des corpus, nous avons abrégé « Français comme langue étrangère » en FLE.

¹¹² Les ateliers sociolinguistiques sont décrits *supra* p. 120.

¹¹³ Les questions relevant du domaine professionnel sont le plus souvent posées à un autre intervenant du centre dédié à l'accompagnement vers l'emploi.

¹¹⁴ Cf. *infra* p. 135 pour une explication de l'unité Transaction et p. 84 pour la Transaction de service.

Préfecture de police

Le corpus de la Préfecture de police a été recueilli au bureau des remises de cartes : les usagers ont effectué toutes les étapes de la procédure avant d'arriver là et d'obtenir leur visa. Les agents délivrent les titres de séjour et répondent à des questions sur la procédure d'obtention.

Les usagers sont des ressortissants non européens. Les ressortissants de pays européens n'ont pas besoin de titres de séjour pour voyager en France et ne passent donc pas par ce bureau de la Préfecture.

Secrétariats et scolarités de français langue étrangère

Les secrétariats de département de français langue étrangère n'ont pas les mêmes rôles selon les universités. Dans les interactions enregistrées, les secrétaires répondent à des questions portant sur la scolarité, le calendrier, les diplômes et certifications, délivrent des certificats ou des relevés de notes et procèdent à l'inscription administrative des étudiants. Les locuteurs non natifs sont tous étudiants ou futurs étudiants.

Office de l'immigration

Le corpus Office de l'immigration¹¹⁵ se subdivise en deux : Accueil et Auditeurs. Les enregistrements ont tous été effectués sur le même terrain, mais les agents enregistrés sont engagés dans des activités très différentes. Les usagers viennent pour passer une demi journée organisée avec une réunion de présentation collective, un entretien individuel, la signature du contrat d'accueil et d'intégration, une visite médicale, et l'obtention du titre de séjour. Ils peuvent également venir pour s'informer sur cette journée ou pour prendre un rendez-vous avec la préfecture pour le renouvellement du titre de séjour.

Les usagers sont des ressortissants non européens. Certains types de personnes sont dispensés de titre ou l'obtiennent par une autre procédure ou dans d'autres services¹¹⁶. Certaines catégories de personnes sont donc exclues de notre échantillon à l'office de l'immigration.

Accueil

Les agents de la plateforme d'accueil reçoivent les usagers pour délivrer les titres de séjour, pour donner les rendez-vous avec la préfecture ou pour répondre à diverses questions.

Auditeurs

Les auditeurs font passer l'entretien individuel aux usagers, qui suit une routine définie, structurée par trois éléments majeurs : un formulaire informatisé doit être rempli ; le contrat

¹¹⁵ L'Office de l'immigration est en fait l'« Office Français de l'Immigration et de l'Intégration » (l'OFII), anciennement ANAEM et OMI.

¹¹⁶ Voir la présentation de la procédure en annexe, p. 45-46.

d'accueil et d'intégration doit être expliqué et signé ; les besoins en formation de l'utilisateur sont évalués et les formations jugées nécessaires sont prescrites (le suivi de ces formations conditionne le renouvellement du titre de séjour).

Institut de traducteurs et d'interprètes

Le corpus Institut de traducteurs et d'interprètes contient des enregistrements de conversations entre la responsable de la section traduction d'un institut universitaire de traducteurs et d'interprètes et des étudiants ou futurs étudiants. Dans ces interactions, la responsable est la locutrice non native et les (futurs) étudiants parlent le français comme langue maternelle.

La responsable répond à toutes les questions qui lui sont posées lors des entretiens, qu'elles portent sur la formation en général, sur les stages, sur la sélection à l'entrée, sur les modalités de travail, etc.

Service des relations internationales

Le service des relations internationales est divisé en deux parties majeures pour la réception des étudiants : certains membres du personnel reçoivent les étudiants sortants (ceux qui sont inscrits dans l'université et partent faire une partie de leurs études ailleurs) et d'autres reçoivent les étudiants entrants (ceux qui viennent d'ailleurs passer une partie de leurs études dans l'université en question). Nous avons enregistré des interactions entre des étudiants entrant et une des personnes chargées de les recevoir.

Dans les transactions enregistrées, les étudiants demandent une signature de l'attestation d'accueil, posent des questions sur l'obtention des relevés de notes, et l'agent informe une étudiante d'un changement de logement, elle informe sur les conditions de signature et de remplissage des documents, etc.

Coordinatrice étudiants étrangers

La coordinatrice rencontre une étudiante espagnole pour l'aider à sélectionner le cours le plus adéquat en fonction de son emploi du temps et des obligations du programme d'échange, elle la conseille dans la complétion des documents de l'échange et s'engage à informer les enseignants de l'étudiante des possibilités de modalités de contrôle de connaissances spécifiques dans le cadre des programmes d'échange. Ensuite, elles font ensemble un bilan des quelques semaines passées en France, parlent du choc culturel, etc. La coordinatrice joue donc les rôles d'interface accessible avec la structure et les procédures universitaires et en même temps d'assistante psychologique et interculturelle.

Les particularités de chaque site ont été exposées ici, mais les interactions ont également des points communs, dont le fait qu'il s'agit d'interactions de service administratives. Les caractéristiques de ce type d'interactions sont présentées dans la sous-section suivante.

2.3.2. Les types d'interactions

Les interactions du corpus de référence consistent en interactions de service administratives entre des interactants. Ces types d'interactions présentent des caractéristiques exposées ici.

Le cadre administratif

L'« administration » peut être entendu dans le sens d'ensemble d'institutions (publiques)¹¹⁷, mais cela peut également désigner l'ensemble des fonctions (et des services) de gestion servant au fonctionnement de toute structure. Mais les travaux sur l'administration concernent généralement l'administration publique plutôt que l'administration/gestion. Surtout, ils ne les lient pas¹¹⁸.

Les définitions de l'administration et de l'acte d'administrer dans les dictionnaires sont souvent circulaires ou imprécises :

« Action de gérer¹¹⁹ un bien, un ensemble de biens. » (*Le Robert* 2006)

« Gérer les affaires publiques ou privées ; gouverner, diriger. » (*Larousse* 1992)

« Assurer, en tant que responsable, le fonctionnement de ce service [un service public ou privé], dont on assume la direction, l'impulsion, le contrôle. » et « Péj. : Paralyser le fonctionnement sous la masse des règlements. » (*Trésor de la langue française informatisé* 2012)

L'administration/gestion n'est ni une institution, ni une entité ; elle est un élément transversal au fonctionnement des structures. Elle ne peut donc pas être définie en fonction de l'institution dont elle dépend, mais par ses caractéristiques propres, dans sa transversalité. Nous avons eu recours aux « fiches métiers » des sites d'orientation professionnelle, de recherche d'emploi ou de formation professionnelle pour dégager ces caractéristiques (cf. annexe, p. 53). Les définitions varient sensiblement quant à l'importance de chaque tâche et des différents aspects du métier ; cependant, les constantes sont claires : gestion (rédaction, réception, envoi, archivage, suivi, etc.) de documents, de dossiers ou de données, contrôle des

¹¹⁷ L'administration publique peut être considérée comme un ensemble d'organismes et d'institutions qui apporte une collaboration technique au gouvernement en mettant en œuvre les décisions arrêtées par les institutions politiques. Elle a un rôle d'exécutant (M. Weber 1948, Alcaud 2005), « investie d'une mission qui la dépasse » (Chevallier 1983, p. 14) ; en tant que telle, elle n'a à prendre ni décisions ni initiatives.

La qualification d'administration publique n'est cependant pas évidente. Par exemple, l'office français de l'immigration et de l'intégration et les universités sont des « établissements publics administratifs » (EPA), ce que la préfecture de police n'est pas (elle fait partie de la « fonction publique d'État », FPE). Cependant, leur mission principale n'est pas nécessairement l'administration : les universités sont des « établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel » (EPSCP), leurs missions principales sont la recherche et l'enseignement supérieur, alors que la direction de la police générale (dont dépendent les agents de la préfecture de police) déclare être chargée de missions administratives.

¹¹⁸ Chevallier, Draï et Rangeon (éds.) (1983) ont publié les résultats d'une étude sur la communication « administration-administré » : Administration publique, la thèse de Codó (2008) concerne l'administration et les bureaux de l'immigration : « Language Practices in Public Administration », Devaux et Marchal (éds.) (2011) recueillent des articles sur la communication « avec le citoyen » : administration publique également, et le *Dictionnaire des concepts nomades en sciences humaines* consacre une entrée « Administration » (Moullier 2010, p. 39-50) qui traite de l'évolution de l'Administration publique... Il semble que la notion d'administration au sens de gestion n'ait pas encore percé dans les anthologies de sciences humaines.

¹¹⁹ La définition de « Gérer » renvoie à « Administrer. » dans ce dictionnaire et dans le *Larousse* 1992.

données et du suivi des procédures, accueil du public et identification des demandes, orientation, information, « délivrance » de services.

Les caractéristiques retenues pour cette recherche sont les suivantes :

- les services administratifs concernent la gestion d'affaires, de biens, de dossiers, de données, de documents relatifs à des éléments de la vie de l'utilisateur (son statut administratif, sa formation professionnelle, les aides d'État dont il bénéficie, les taxes et impôts qu'il paie, ses assurances et complémentaires, etc.) ;
- les services administratifs coproduits par les agents administratifs et les usagers sont encadrés par des procédures administratives ;
- les agents ont le devoir et le pouvoir de faire respecter les procédures et de contrôler la validité des documents ;
- les agents sont responsables de l'exactitude des informations transférées.

Les services administratifs sont susceptibles de concerner de très nombreux aspects de la vie des usagers étant donné le fait que de nombreuses institutions ont été développées pour décharger les personnes de l'administration de leurs propres biens et affaires : banques, tribunaux, syndicats, poste, agences comptables, etc. Parce que les administrateurs sont responsables de la qualité des services et des données, les institutions administratives se sont dotées d'un cadre procédural important pour assurer la protection des agents à chaque étage de la hiérarchie. On peut donc ajouter quelques caractéristiques :

- la véracité des informations fournies par les usagers est primordiale parce qu'elles permettent d'identifier la situation de l'utilisateur et de faire suivre la procédure qui convient à son affaire,
- les documents et autres supports écrits administratifs ont une valeur symbolique, ils garantissent la véracité de l'information contenue,
- les procédures tiennent une place prépondérante dans les actions des agents, elles organisent la réalisation des services, constituent des informations à partager avec les usagers,
- l'encadrement administratif des biens et des affaires suit une procédure : l'administration est un domaine spécialisé que les usagers subissent et suivent sans toujours bien le maîtriser.

L'interaction de service est nécessairement composée d'une ou de plusieurs transactions de service (cf. p. 135). Une interaction de service est également caractérisée par le fait que s'y produit un service. Cette définition tautologique nécessite de préciser ce que nous entendons par service.

La définition de la notion de service fait largement débat : les relations commerciales relèvent-elles du service¹²⁰ ? L'objet du service est-il matériel ou non (Dumas 2003)¹²¹ ? Peut-

¹²⁰ Merritt (1976) et Aston (1988) le défendent tandis que Dumas (2003 et 2008) et Kerbrat-Orecchioni et Traverso (2008) le contestent : « alors qu'on associe à l'idée de commerce celle de profit, on associe plutôt l'idée

il faire l'objet d'une rétribution ? Dans la découverte du corpus, de nouvelles questions sont apparues : une proposition de service refusée constitue-t-elle une transaction de service ? Un conseil ou une information donnés sans avoir été demandés sont-ils des services ? L'ajout à la réalisation d'une requête, d'un conseil ou d'une information directement liés à la requête constituent-ils plusieurs services ou un seul ? Les transactions qui ressemblent à des bavardages mais qui permettent à l'agent de mieux connaître son interlocuteur et de le guider au mieux sont-elles de simples bavardages ou valent-elles transaction de service ? Enfin et surtout, le service est-il ce qu'obtient l'utilisateur à la fin de la transaction ou bien l'ensemble des processus et actions mis en œuvre pendant la transaction et les produits de ces processus et actions ?

À cette dernière question, les ergonomes apportent un début de réponse : ils considèrent que la relation de service est une relation de « coproduction » (Gadrey et de Bandt 1994). Le service est-il pour autant l'ensemble de la coproduction ou son résultat ? Falzon et Lapeyrière (1998) distinguent quatre caractéristiques qui convergent pour satisfaire la demande de service :

- un objet de travail commun aux interactants,
- une inégalité des moyens physiques ou cognitifs,
- l'existence de moyens complémentaires,
- une relation d'aide instituée socialement.

Si le service est un objet de travail commun aux interactants, ce terme désigne alors l'ensemble de la coproduction. L'inégalité des moyens constitutive de la relation de service implique une relation de besoin. Goffman (1961 [1969]) suggère d'envisager la relation de service comme une relation de réparation : l'utilisateur est propriétaire d'un objet à réparer (objet qui peut être abstrait, à réparer dans un sens large), il a besoin de l'agent pour le réparer, il « demande un service » ; l'agent apporte son expertise pour le réparer, fournissant le service demandé. L'analyse des corpus met en lumière une autre sorte de relation. Dans l'exemple d'analyse suivant, l'agent manifeste un besoin auprès de l'utilisatrice à plusieurs reprises (pour une analyse sur le corpus, cf. annexe p. 54-62) :

de service à la notion d'intérêt général (en relation avec le sens que reçoit le mot dans l'expression 'rendre service') » (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2008, p. 10).

¹²¹ Dans nos corpus, le bien fourni est souvent mixte : l'écrivain public fournit ses compétences rédactionnelles et administratives, ainsi qu'une lettre rédigée ; les auditeurs de l'office de l'immigration fournissent une évaluation et des explications, ainsi qu'un contrat d'accueil et d'intégration et des convocations ; les agents d'accueil de l'office de l'immigration fournissent des réponses à des questions, ainsi que des visas ; les conseillers universitaires fournissent le plus souvent des aides informationnelles, mais aussi parfois des attestations par exemple ; les secrétaires enfin apportent également des réponses aux questions, mais fournissent pendant la période de rentrée les reçus pour les inscriptions et les cartes d'étudiants. Cependant, ces bien matériels sont symboliques et ont surtout une valeur administrative. Les usagers ont besoin du document pour en tirer la valeur symbolique qu'il porte. Le visa importe peu en tant que morceau de papier, il symbolise la preuve que la personne est en règle.

| | | |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------|
| L'usagère manifeste | | un besoin A |
| | L'usagère répond à | un besoin 1 supposé |
| L'agent manifeste | L'usagère répond à | un besoin 2 |
| L'agent manifeste | L'usagère répond à | un besoin 3 |
| L'agent manifeste | L'usagère répond à | un besoin 4 |
| | L'usagère répond à | un besoin 5 supposé |
| L'usagère annule | | un besoin A |
| L'usagère construit | | un besoin A' |
| L'agent manifeste | L'usagère répond à | un besoin 6 |
| L'usagère construit | | un besoin B |
| L'usagère annule | | un besoin B |
| | L'usagère répond à | un besoin 7 supposé |
| L'usagère construit | L'agent répond partiellement à | un besoin A'' |
| L'agent manifeste | L'usagère répond à | un besoin 8 |
| | L'agent complète la réponse à | un besoin A'' |

L'agent manifeste 5 besoins, auxquels s'ajoutent 3 besoins potentiels que Maria anticipe. À titre de comparaison, Maria manifeste 1 besoin (déconstruit et reconstruit à plusieurs reprises) et répond à 8 autres. La relation de dépendance est donc réciproque. L'usager a besoin de l'agent pour ses compétences, pour ses connaissances procédurales et pour les actions qu'il a la légitimité d'effectuer ; l'agent a besoin de l'usager pour obtenir les informations qui lui permettent d'identifier la typicité du cas et pour réaliser l'objectif adéquat. Les différences dans la relation de besoin réciproque engendrent des différences dans la gestion de l'intercompréhension que nous analysons dans la deuxième partie (chapitre 6).

Le 'service' prend donc un sens qui englobe la réalisation de l'objectif de la transaction, mais aussi l'ensemble des apports de chacun pour améliorer la situation-problème de l'usager (cf. *infra* p. 327) et pour le préparer à la suite de la procédure. Le travail d'exposition de la situation-problème, de construction du dossier mental (cf. *infra* p. 338), la définition et la réalisation de l'objectif et les actions complémentaires (comme les explications, les justifications, les récapitulatifs ou les conseils. En conséquence, pour revenir aux questions posées plus tôt :

- les éléments du service peuvent être matériels (un visa, une lettre) ou immatériels (un savoir, un conseil),
- les conseils et informations donnés sans faire suite à une demande sont des éléments de service¹²²,
- les transactions composées de pseudo-bavardages permettant d'éclairer la situation-problème de l'usager sont des transactions de service dont le service est la construction du dossier mental,

¹²² Ils peuvent constituer une transaction de service à eux seuls (initiée par l'agent) ou une contribution à un service co-produit dans une transaction unique. Un service peut impliquer des actions complexes et multiples, relevant de types de services différents (cf. *infra*, p. 88).

- une offre de service refusée constitue une « transaction de service avortée »,
- une demande de service refusée (souvent compensée, Oursel 2012) est une transaction de service à part entière.

Structure typique des rencontres administratives

Quel que soit le type de service demandé par les usagers (cf. *infra* p. 88), les rencontres suivent une structure minimale observée et attendue de tous, usagers et agents. Cette structure minimale peut se résumer à une mise en coprésence accompagnée d'une entrée en contact communicatif, une transaction de service (possiblement coordonnée ou subordonnée à une ou plusieurs autres transactions de service)¹²³, une clôture accompagnée de la rupture de la coprésence.

Toute interaction commence par la mise en coprésence des participants. Cette mise en coprésence est suivie d'un mouvement actif des participants pour entrer dans la communication et introduire la transaction de service. Elle sert à identifier les interactants.

Les transactions de service contiennent la réalisation d'un objectif, parfois précédée de la négociation de l'objectif et de l'exposition de la situation-problème de l'utilisateur (cf. *infra* p. 327). Parfois, la transaction de service est formellement close avant que l'interaction ne se close.

Une fois le service co-produit, l'interaction se clôt. Les interactants referment la relation ouverte dans l'entrée en contact communicatif. Enfin, la sortie achève l'interaction, avec la terminaison de la coprésence des participants et l'arrêt de l'influence mutuelle qui définit l'interaction.

La structure de l'interaction de service peut être schématisée comme suit :

01. Mise en co-présence
02. Entrée dans la communication, introduction de l'interaction de service
03. Transaction de service
 - a. Exposition de la situation-problème par l'utilisateur
 - b. Définition de l'objectif
 - c. Coréalisation de l'objectif
 - d. Clôture de la transaction de service
04. Clôture de l'interaction
05. Sortie

¹²³ Bien que plusieurs interactions de service peuvent être rendus dans une rencontre, nous les évoquons au singulier dans cette section. Le terme générique désigne ici l'ensemble des transactions de service qui peuvent prendre place.

Cette structure peut varier selon les caractéristiques du service coproduit (cf. *infra* p. 327) : certains éléments peuvent être présumés et ne pas apparaître, et l'ordre de ceux qui sont réalisés n'est pas déterminé. Dans les analyses (chapitre 6), nous allons déterminer l'influence de la phase de la transaction (a, b ou c) sur la gestion de l'intercompréhension et sur la place de l'utilisateur en tant qu'interprétant. Cela présente une utilité pour la didactique des langues entre autres, puisque les apprenants peuvent découvrir les différents rôles qu'ils peuvent endosser et les différents moyens à leur disposition en fonction de ces rôles, en écoutant ou en produisant une même interaction (chapitre 9).

Types de services administratifs observés

Cerf et Falzon (2005) proposent une typologie des situations de service constituée à partir de corpus beaucoup plus hétérogènes que les nôtres : services médicaux, aide à la personne, service après-vente, opérateurs téléphoniques, etc. Cette typologie fait entrer les corpus de ce travail dans quelques catégories sans mettre en relief les spécificités des différents terrains (cf. annexe, p. 63-64).

Afin d'établir une typologie adaptée, nous avons repéré les différentes transactions de service et avons identifié les objectifs réalisés (cf. « Phases effectuées dans les transactions de service.xlsx » sur le DVD-Rom et annexe, p. 65 pour un exemple du contenu du document). Des catégories se sont rapidement dégagées : les actions effectuées par procuration par un agent relèvent de « l'accompagnement dans l'action », les évaluations de compétences et de connaissances relèvent de « l'évaluation », le guidage des usagers vers l'agent adéquat relève de « l'orientation », etc. Voici les dix types de services¹²⁴ :

- renseignement,
- conseil,
- prise de rendez-vous,
- réception (remise, pour l'utilisateur) de documents,
- délivrance (obtention, pour l'utilisateur) de documents,
- complétion de documents,
- accompagnement dans l'action,
- évaluation (à laquelle procède l'utilisateur) et diagnostic (à laquelle procède l'agent),
- inscription,
- orientation.

¹²⁴ Les termes « dépôt » et « obtention » doivent être entendus du point de vue de l'utilisateur (c'est l'utilisateur qui dépose ou qui obtient un document par le service en cours dans la transaction en question). L'orientation est un type particulier de renseignement : c'est le seul type de renseignement administratif que n'importe quel agent peut fournir, quelle que soit son expertise.

Les types d'objectifs se distinguent à la fois par l'objectif poursuivi, par le type de relation entre les coproducteurs, par les actes (le faire) et par les actes de langage effectués, et par la répartition des rôles dans la gestion de l'intercompréhension. Ils présentent donc un intérêt pour les analyses (cf. 6.3. p. 363), et pour l'enseignement-apprentissage des langues (cf. chapitre 9).

Chaque objectif est réalisé grâce à un type de service, et peut être complété grâce à d'autres types de services : l'accompagnement dans l'action peut être accompagné d'un conseil ou d'un renseignement, la prise de rendez-vous peut être complétée par la délivrance d'un pense-bête, etc. Certains types de service sont exclusivement « contributifs » dans le corpus : c'est le cas de l'explication, de la justification et de la vérification.

Certains agents produisent presque toujours le même type de service tandis que d'autres jonglent entre plusieurs¹²⁵ :

| | |
|--|---|
| Écrivain public | 82% accompagnement dans l'action |
| Office de l'immigration – Accueil | 39% renseignement, 33% obtention de document |
| Office de l'immigration – Audit | 78% complétion de document, 22% renseignement ¹²⁶ |
| Préfecture de police | 42% obtention de document, 27% renseignement (19% orientation) |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | 63% renseignement |
| Secrétariats et scolarités de FLE | 43% renseignement, 36% inscription |
| Service des relations internationales | 64% complétion de document, 29% renseignement |

Certains types de services sont réalisés de manière routinière et correspondent à un objectif régulier, comme la complétion de documents des auditeurs qui consiste à remplir un formulaire et à faire signer un contrat ; d'autres types de services prennent des formes très variées selon les objectifs auxquels ils correspondent : par exemple, l'écrivain public accompagne les usagers dans différentes actions (déclaration à l'assurance, contestation de facture, rédaction d'une lettre de motivation, déclarations aux impôts, complétion de demandes d'allocations familiales, lectures, etc., cf. annexe, p. 66-75).

Certains agents se sont constitué un répertoire de formulations, ils ont perfectionné leur exposition et l'adaptation de leurs propos, tandis que les autres doivent improviser et construire l'adaptation ad hoc à chaque nouvelle rencontre. Il y a donc d'un côté des

¹²⁵ Les types de services comptabilisés sont les types de services principaux dans les transactions de service. Seuls ceux effectués dans au moins 20% des transactions ont été reportés ici.

¹²⁶ Même si ce corpus n'est composé que de 9 transactions, 100% des usagers ont coproduit une transaction de complétion de document, du même document, suivant la même procédure. Nous nous permettons de produire ces statistiques fondées sur de faibles échantillons parce qu'elles sont malgré tout représentatives.

rencontres « à objectifs fixes » ou « routinisées » et de l'autre des rencontres « à objectifs variables », fondées sur l'improvisation. Il existe cependant un continuum entre les deux parce que, dans la pratique, les agents qui conduisent des services plutôt fixes peuvent être ponctuellement conduits à réaliser d'autres services, et les agents qui gèrent des objectifs variables finissent également par se constituer un répertoire, par la force de l'expérience et du temps. De plus, certains agents produisent des tâches périodiques, comme l'agent du service des relations internationales de l'université qui doit signer un certificat d'accueil pour les étudiants entrants lorsque le semestre s'achève et qu'ils quittent l'université. À d'autres périodes de l'année, d'autres tâches sont plus récurrentes et cette tâche-là ne s'effectue presque plus. Il en est de même pour les interactions de la scolarité, qui ont été enregistrées à l'époque des inscriptions.

Spécificités des interactions selon les terrains

Les différents terrains observés, bien qu'ils aient été sélectionnés dans l'intention d'une homogénéité importante, possèdent également des caractéristiques internes qui varient d'un terrain à l'autre. Les caractéristiques les plus saillantes concernent la longueur moyenne des interactions, la variabilité à priori des services coproduits, la mise en place récurrente ou non des différentes phases constituant un service administratif, l'existence ou non d'une histoire conversationnelle et enfin, la variété des agents.

La longueur des interactions varie en fonction de la complexité et de la typicité de la situation-problème de l'utilisateur. À partir du tableau établi en annexe (p. 76-77), se dégagent certaines régularités. Par exemple, parmi les huit plus longues interactions, six sont menées dans le bureau de l'écrivain public. Les interactions auxquelles participe cet agent tendent à être plutôt longues : cinq sur dix durent entre trois quarts d'heure et plus d'une heure¹²⁷, la plus courte dure presque neuf minutes. Deux interactions longues (37 et 45 minutes) ont également eu lieu à l'accueil de l'Office de l'immigration. Ces deux exceptions (sept sur les dix de ce terrain durent moins d'un quart d'heure) illustrent les interactions lors desquelles les agents ont à gérer des situations-problèmes particulièrement complexes et en dehors de leur champ d'action habituel. Les interactions avec les auditeurs de l'Office de l'immigration ont une durée très régulière, allant de 20 à 30 minutes. Au contraire, les interactions de la préfecture de police, des secrétariats et scolarités, du service des relations internationales et de l'accueil de l'Office de l'immigration sont plutôt courtes.

¹²⁷ Sans compter le fait que nous avons à plusieurs reprises coupé les enregistrements lorsque l'agent quittait le bureau pour faire des photocopies, ce qui a réduit artificiellement la durée des rencontres.

| | durée plutôt longue | durée plutôt courte | durée variable |
|--|---------------------|---------------------|----------------|
| Écrivain public | + | | |
| Office de l'immigration – Accueil | | + | |
| Office de l'immigration – Auditeurs | + | | |
| Préfecture de police | | + | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | | | + |
| Secrétariats et scolarités de FLE | | + | |
| Service des relations internationales | | + | |

La longueur des interactions implique cependant un nombre élevé d'actions opérées, d'échanges ou de transactions complétés, et d'informations partagées. Lors de ces interactions, l'exposition de la situation-problème est généralement longue, ce qui a un impact sur la répartition des rôles des interactants et sur la gestion de l'intercompréhension (cf. 6.1.).

Le degré de routine des interactions varie fortement d'un terrain à l'autre. Le degré de routinisation des interactions influence la façon dont l'exposition de la situation-problème et les autres phases sont menées, puisque l'agent a ou n'a pas à déterminer la nature de l'objectif à réaliser (cf. 6.1. p. 327). Les services dont les objectifs sont variables nécessitent que l'agent fournisse un diagnostic sur l'objectif proposé par l'utilisateur en fonction de l'analyse de sa situation-problème.

Les tableaux synthétisant les objectifs proposés par les usagers et ceux réalisés avec les agents (cf. DVD-Rom, fichier « Phases effectuées dans les transactions de service.xlsx » et annexe p. 77 pour un extrait du fichier) permettent de visualiser le degré de routine des services selon les terrains. L'écrivain public fait preuve d'un haut degré d'improvisation, dans chacune des dix-neuf transactions de service, elle réalise un objectif différent, et les secteurs administratifs sont variables (assurance automobile, assurance santé, pensions de retraite, comptabilité, impôts, courriers de demande d'état civil, de motivation, déclarations diverses, etc.), tandis que sept transactions sur neuf dans les bureaux d'audit de l'office de l'immigration ont consisté à mettre en place la procédure qui aboutit à la signature du contrat d'accueil et d'intégration (cf. annexe p. 78 pour les transactions de routine et hors routine des auditeurs). L'accueil de l'office de l'immigration opère des transactions variables mais relativement limitées (délivrance de titres de séjour, réception de demandes de titres, prise de rendez-vous pour renouvellement du titre, questions sur le titre et sur la double nationalité). Sans pouvoir « prédire » l'objectif des usagers, les agents de l'accueil peuvent définir rapidement l'objectif à réaliser.

| | service plutôt fixe | | service plutôt variable |
|--|---------------------|---|-------------------------|
| Écrivain public | | | + |
| Office de l'immigration – Accueil | | + | |
| Office de l'immigration – Auditeurs | + | | |
| Préfecture de police | + | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | | | + |
| Secrétariats et scolarités de FLE | | + | |
| Service des relations internationales | | + | |

Afin de résoudre certaines situations-problèmes, les usagers peuvent avoir besoin de renouveler leurs rencontres avec un même agent ou avec un même service. La première rencontre entre un usager et un agent est un premier événement interactionnel lors duquel se construisent la relation interpersonnelle, l'espace d'intercompréhension et bien sûr, une mise en commun de certaines connaissances. Cette mise en commun ayant été effectuée une première fois, si les participants se rencontrent à nouveau dans le cadre de la relation de service au même sujet, il n'est pas utile de l'effectuer à nouveau. L'histoire conversationnelle¹²⁸ est prise en compte par les interactants pour considérer les informations qu'il est utile d'apporter ou non : l'exposition de la situation-problème ne se construit pas de la même façon que dans les rencontres uniques, ce qui engendre une gestion particulière de l'intercompréhension (cf. 6.1). Le tableau suivant indique sur quels terrains les rencontres multiples ont eu ou pu avoir lieu¹²⁹ :

| | rencontres uniques | rencontres multiples |
|--|--------------------|----------------------|
| Écrivain public | + | + |
| Office de l'immigration – Accueil | + | + |
| Office de l'immigration – Auditeurs | + | |
| Préfecture de police | + | + |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | + | + |
| Secrétariats et scolarités de FLE | + | possibles |
| Service des relations internationales | + | possibles |

Enfin, une dernière caractéristique non négligeable qui varie d'un terrain à l'autre est la variété des agents. Sur le terrain de l'écrivain public, c'est le même agent qui participe à toutes les interactions, tout comme au service des relations internationales et à l'Institut de traducteurs et d'interprètes. Sur les autres terrains, les agents qui participent aux interactions sont plus ou moins nombreux, plus ou moins envahissants ou discrets et possèdent un idiolecte plus ou moins marqué.

¹²⁸ « l'ensemble des interactions conversationnelles ayant eu lieu, à un moment donné, entre deux (ou plusieurs) sujets parlants » (Golopenția-Erescu 1985 [1988], p. 70).

¹²⁹ Dans la colonne « rencontres multiples » : + signifie que des rencontres uniques ou multiples ont été enregistrées, « possible » signifie que les agents peuvent participer à des rencontres multiples ou interrompues mais que nous n'avons pas eu l'occasion d'en enregistrer.

| | Nombre d'agents |
|--|-----------------|
| Écrivain public | 1 |
| Office de l'immigration – Accueil | 8 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | 2 |
| Préfecture de police | 5 |
| Préfecture de police | 1 |
| Secrétariats et scolarités de FLE ¹³⁰ | 8 |
| Relations internationales | 1 |

Les corpus d'interactions administratives présentent de nombreux points communs, mais certaines spécificités transparaissent également. Ces dernières peuvent avoir un impact important sur le déroulement des interactions et en conséquence sur les rôles des interactants et sur la gestion de l'intercompréhension. Le chapitre 6 analyse cet impact.

2.3.3. Les participants

Les terrains de recueils de données ont été sélectionnés en fonction des types d'interactants dont nous souhaitons étudier les comportements : des locuteurs non natifs en interaction avec des locuteurs natifs du français. Nous espérons réunir des personnes non natives qui représenteraient au moins partiellement la variété des profils d'adultes prenant des cours de français¹³¹.

Informations biographiques

Des informations biographiques ont été obtenues de la plupart des informateurs¹³². Dans l'ensemble des corpus, les interlocuteurs principaux sont des adultes. Nous avons distingué les groupes agents/usagers et les groupes étudiants/personnels universitaires puisque, pour des raisons évidentes, les étudiants auraient biaisé la représentativité globale¹³³ :

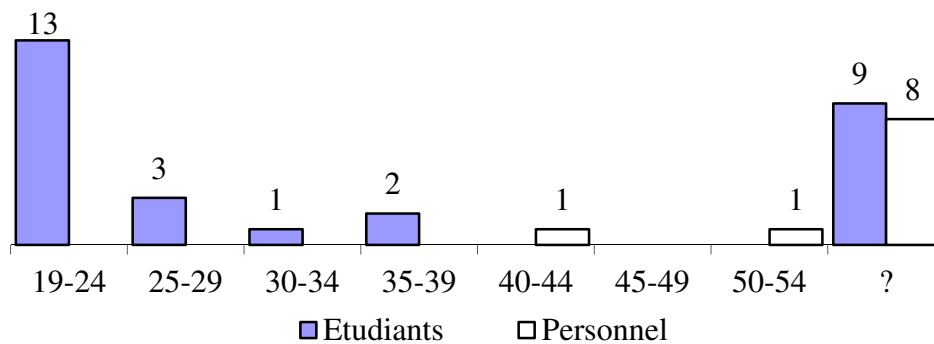
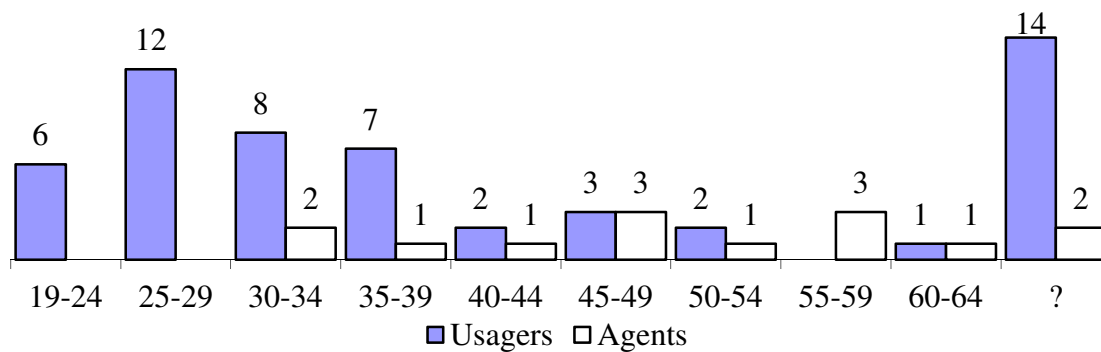
¹³⁰ Nous avons obtenu très peu d'informations sur les participants aux interactions dont les enregistrements ont été empruntés à FLEURON. Il a été difficile d'identifier avec certitude les participants : il se peut que des pseudonymes différents aient été utilisés pour désigner une seule personne dans des interactions différentes. Il y aurait au minimum 4 agents différents sur ces terrains. Ceux qui n'ont pas été reconnus comme la même personne ont été traités comme des personnes différentes.

¹³¹ Puisque la visée de ce travail est didactique, les résultats des recherches doivent aboutir à des apports didactiques et pédagogiques.

¹³² La fiche d'information type est en annexe (p. 32-33).

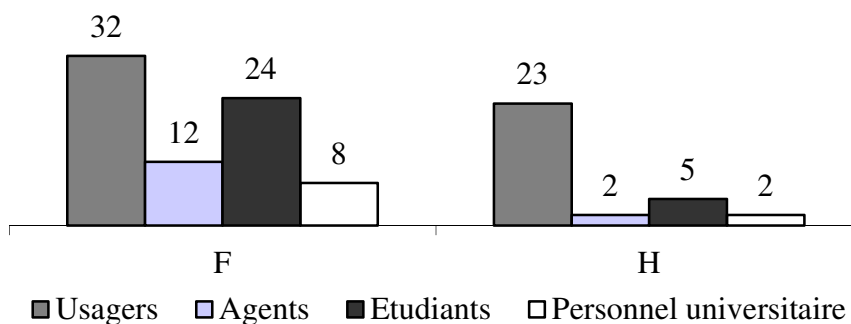
Certains participants ont manqué de temps pour remplir la fiche et certaines informations biographiques manquent sur les informateurs des corpus empruntés au groupe FLEURON.

¹³³ Dans les graphiques, les « ? » représentent la part des échantillons qui n'ont pas fourni d'information.



Si l'on suppose que les personnes n'ayant pas fourni de renseignements ne biaisent pas fortement les données, les tranches d'âge les plus représentées sont les tranches les plus jeunes : les populations entre 19 et 39 ans sont majoritaires. Les étudiants entrent très largement dans les deux premières tranches d'âge (19 à 29 ans)¹³⁴. Les usagers et les étudiants sont globalement plus jeunes que les agents et le personnel.

Les femmes sont plus nombreuses que les hommes, qui sont relativement bien représentés parmi les usagers, mais globalement beaucoup moins parmi les autres catégories.



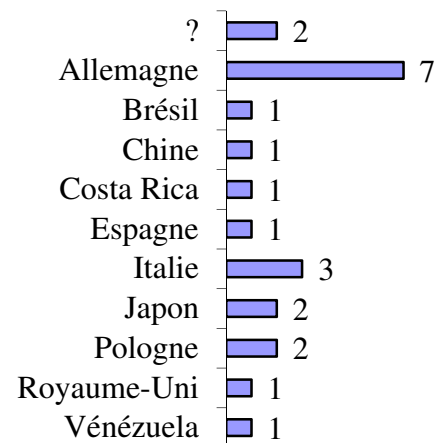
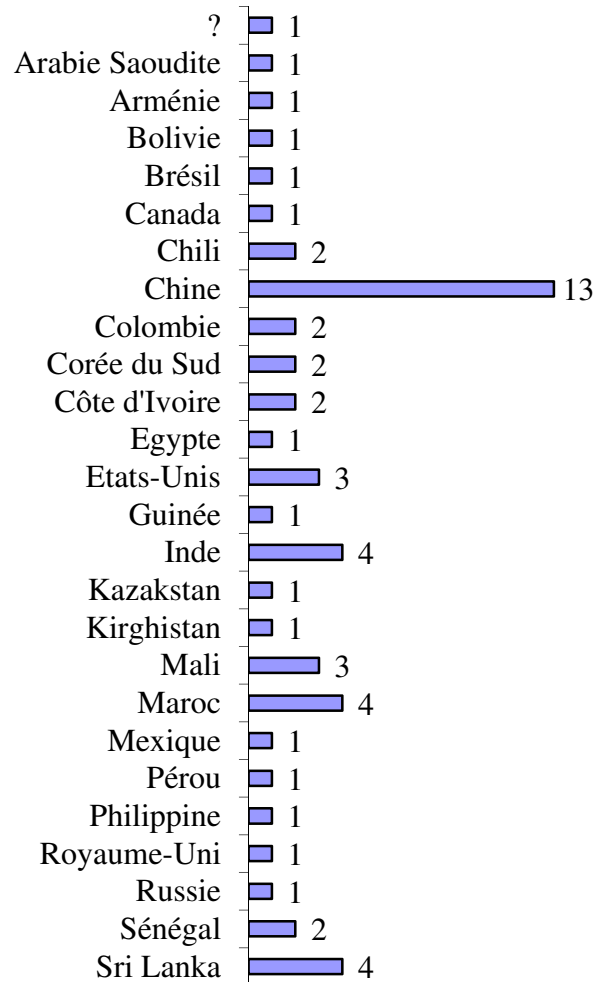
¹³⁴ Les étudiants dont nous avons les informations qui sont plus âgés ont été enregistrés avec une responsable de formation de l'Institut de Traducteurs et d'Interprètes, ce qui peut s'expliquer par le fait que les carrières de la traduction et de l'interprétation attirent des personnes en réorientation professionnelle.

Ces chiffres ne sont probablement pas très représentatifs de la réalité : l'INSEE déclare que les immigrés comptabilisés en 2010 étaient des femmes à 51% et des hommes à 49% tandis que la répartition dans nos corpus est 58% et 32% pour les usagers administratifs, et 84% et 16% pour les étudiants. Et à titre d'information, l'université de Strasbourg a accueilli en 2009-2010 54,3% de femmes et 45,7% d'hommes parmi les étudiants de nationalité étrangère.

Les participants non natifs des interactions sont originaires¹³⁵ d'au moins¹³⁶ 35 pays différents, au moins 28 pays différents pour les interactions non universitaires et au moins 10 pour les interactions universitaires¹³⁷.

Les interactions non universitaires sont marquées par la forte proportion de participants d'origine chinoise (13/56) et par la faible représentation des ressortissants de l'union européenne (1/56), qui bénéficient de la liberté de circulation et n'ont donc pas besoin de passer par la préfecture de police ni par l'office de l'immigration (cf. graphique ci-contre).

À l'inverse, les natifs de pays européens sont bien représentés dans les interactions à l'université (5 pays sur les 10, cf. graphique ci-contre). À titre d'exemple, en 2009-2010, l'université de Strasbourg a reçu 40% d'étudiants européens parmi les étudiants étrangers inscrits. Si l'on exclut les étudiants d'origine africaine des statistiques¹³⁸, les étudiants européens représentent



¹³⁵ Nous avons été informée du pays de naissance et non de la nationalité des participants non natifs. Nous avons préféré savoir si les personnes avaient vécu dans différents pays, ce qui pouvait avoir un impact sur leur plurilinguisme potentiel ou sur leur ouverture à l'interculturalité, plutôt que de savoir quelle était leur nationalité, qui peut être un choix stratégique politique ou économique.

¹³⁶ Nous n'avons pas ces informations pour sept participants.

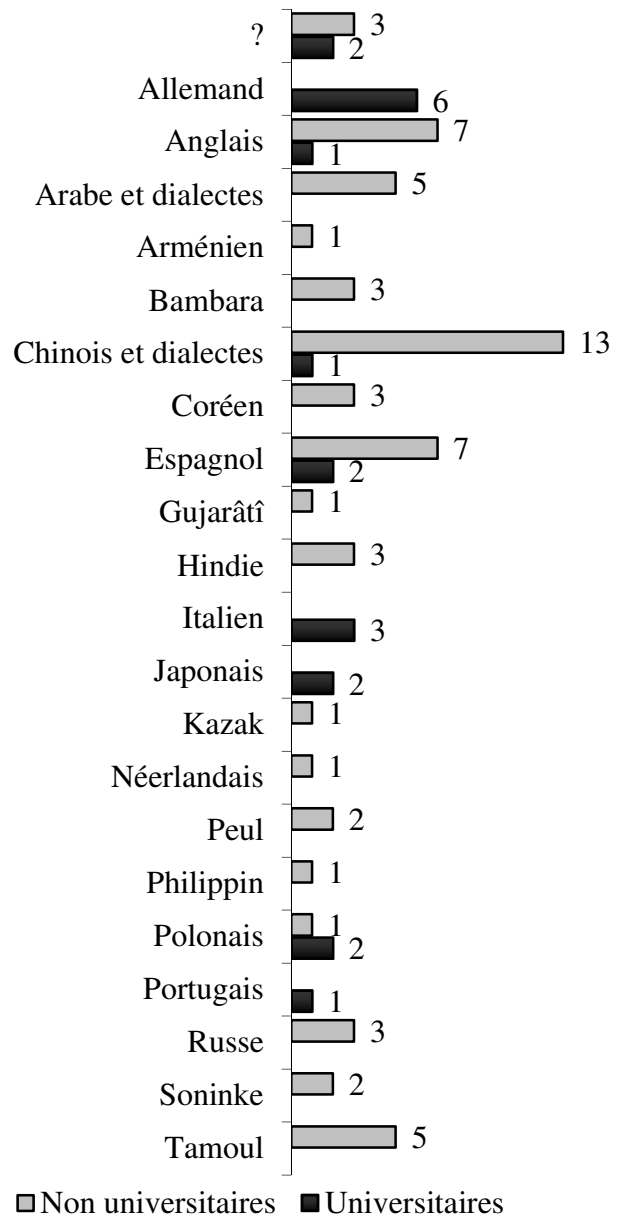
¹³⁷ Cf. tableaux en annexe p.17-28 pour les données précises.

¹³⁸ Les étudiants originaires de pays d'Afrique ont souvent le français comme langue seconde. Nous avons exclu ces profils de nos échantillons. Les étudiants originaires d'Afrique représentent presque 30% des étudiants étrangers de cette université, l'exclusion de ces étudiants donnent des résultats inexacts puisqu'ils n'ont probablement pas tous le français comme langue seconde, mais cela donne une meilleure idée de la représentativité des étudiants européens par rapport aux étudiants francophones non natifs.

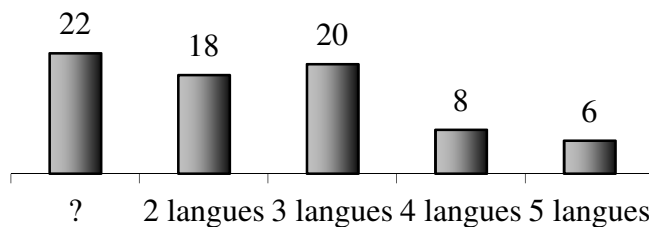
alors 40% de 71% des étudiants étrangers, soit 56%, ce qui se rapproche des 60% de nos corpus universitaires.

Les données suivantes concernent la langue maternelle¹³⁹ des locuteurs non natifs du français, soit 75 participants.

Dans les corpus non universitaires, les locuteurs sont natifs d'au moins 17 langues ou dialectes¹⁴⁰, et d'au moins 9 langues ou dialectes dans les corpus universitaires.



Ils ont parfois déclaré avoir plusieurs langues maternelles : 5 au moins se sont déclarés bilingues natifs, 1 au moins trilingue natif¹⁴¹.



12 personnes ont déclaré avoir un niveau avancé en français, 35 un niveau intermédiaire, 6 un niveau débutant. Parmi les mêmes informateurs, 16 ont un niveau

avancé dans une ou plusieurs langues, 45 ont un niveau intermédiaire et 16 ont un niveau débutant dans une langue au moins. Il y a un fort plurilinguisme, comme le représente le graphique ci-contre.

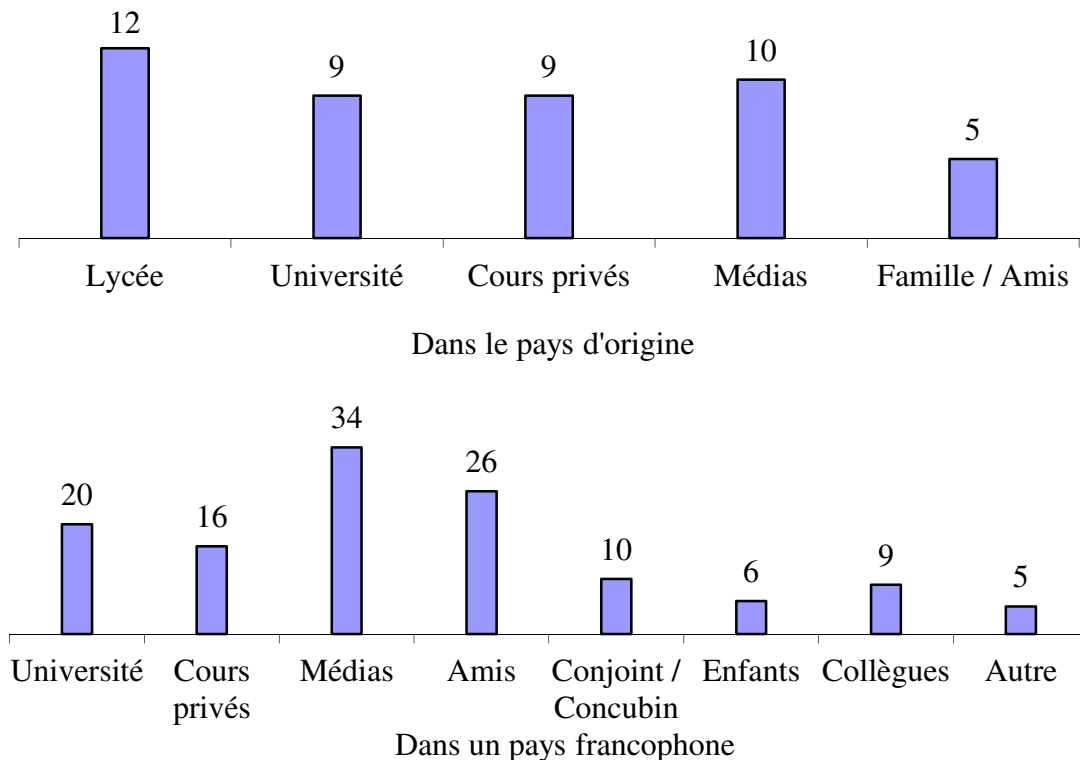
¹³⁹ Il s'agit des langues que les participants ont déclarées comme maternelles.

¹⁴⁰ Ce sont les participants qui ont désigné leur langue maternelle comme un dialecte (en particulier pour les dialectes du chinois et de l'arabe).

¹⁴¹ 22 personnes ne nous ont pas informées sur l'ensemble de leurs langues maternelles.

En termes de voyages, sur les 75 locuteurs francophones non natifs¹⁴², 17 ont passé moins de six mois en France, 39 ont passé plus de six mois en France, 42 ont passé plus de six mois dans un pays autre que leur pays natal (France incluse). Enfin, 5 personnes au moins ont séjourné plus de six mois dans plus d'un pays (hormis leur pays natal).

Nous avons enfin demandé aux locuteurs non natifs comment ils avaient appris le français¹⁴³. 44 ont répondu. Les graphiques ci-dessous qui résument les circonstances d'apprentissage¹⁴⁴ (en nombre de personnes qui ont coché chaque réponse) :



Les médias sont une réponse particulièrement récurrente dans les fiches des participants qui ont rempli cette partie (44¹⁴⁵ fois cochée sur 183 cases cochées au total, soit 24% des réponses à eux seuls). Les circonstances sociales non scolaires (famille, amis, conjoint/concubin, enfants ou collègues) comptabilisent également une grande proportion (30%) des réponses. Les circonstances scolaires sont cependant les plus importantes, puisqu'elles représentent 42,5% des réponses.

Chaque participant a pu cocher plusieurs réponses. Ils ont choisi 2,57 réponses en moyenne. Seuls 7 participants sur les 75 ont déclaré avoir appris le français dans une circonstance

¹⁴² 19 personnes n'ont pas rempli cette partie de la fiche.

¹⁴³ La question arrivant en dernier sur la fiche et la réponse à cette question étant un peu plus longue que les autres, davantage de participants n'y ont pas répondu (31).

¹⁴⁴ Les « autres » circonstances évoquées par les participants concernés sont l'autoformation, les cours à distance, l'administration et les séjours répétés annuellement à l'occasion de vacances.

¹⁴⁵ Il y a une case « Médias » dans le pays d'origine et une dans un pays francophone : 44 cases cochées n'impliquent pas que 100% des répondants aient coché « Médias ».

unique. Enfin, deux participants ont déclaré n'avoir pas du tout appris le français (tous deux ont déclaré avoir un niveau débutant).

Les participants non natifs sont en grande majorité des usagers ou des étudiants : ils sont en position hiérarchique basse par rapport aux agents (il y a une forte distance verticale, Kerbrat-Orecchioni 1992), ce qui peut influencer leur disposition (cf. *supra* p. 48). Cela est représentatif des interactions administratives puisque les usagers ont une situation-problème qu'ils souhaitent améliorer et qu'ils ont besoin des agents pour la modifier.

Le niveau de scolarisation et la maîtrise du français varient fortement d'un participant à l'autre, ce qui a un impact sur leur aisance et sur leur engagement dans la gestion de l'intercompréhension. Mais ils sont tous en France depuis plusieurs semaines, mois ou années, et à quelques exceptions près, ils sont tous autonomes dans les interactions.

Pour conclure, les individus originaires d'un pays où le français est langue seconde sont sous-représentés. Nous avons exclu les personnes qui avaient déclaré une langue maternelle utilisée dans les pays décolonisés et un niveau avancé en français par choix : les résultats ne sont pas généralisables aux locuteurs de français langue seconde.

Statuts des participants

Les participants aux enregistrements peuvent être caractérisés de différentes manières, outre la distinction producteur/interprétant : ils sont agents/personnel administratif ou usagers/étudiants, et ils sont francophones natifs ou non natifs.

Le fait qu'une personne travaille pour une institution la caractérise étiquement (Pike 1954, 1955, 1960 [1967]) : elle est un agent¹⁴⁶. L'autre participant se déplace jusqu'à l'institution dans le but de rencontrer un agent pour un service : il est étiquement caractérisé comme usager¹⁴⁷. Ces statuts sont ressentis par les participants grâce à plusieurs indices et cela transparaît dans le déroulement des interactions : dans l'extrait suivant, les statuts des participants apparaissent comme des présupposés.

[03] L'établissement des statuts ◀

Tiré du corpus Écrivain public Rahifa ☺ pdf p. 247 Actes 01-07.

Transaction de service : écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique professionnalisant.

01. Jacqueline voilà
02. c'est bon

¹⁴⁶ Le *Trésor de la Langue Française* définit l'agent comme « une personne qui, dans un domaine limité, exerce une action d'exécution, définie par une autorité ou une personne publique ou privée dont elle relève » (*Trésor de la langue française informatisé* : <http://www.cnrtl.fr/definition/agent>, II.).

¹⁴⁷ Le *Trésor de la Langue Française* définit l'usager comme « une personne qui utilise un service (fréquemment un service public), qui emprunte habituellement un domaine, un lieu public » (*T.L.F.i.* : <http://www.cnrtl.fr/definition/usager>, II.A.1.).

| | | |
|----------------|---|-------------------------------|
| 03. Rahifa | je- je- | |
| 04. Jacqueline | oui | |
| 05. Rahifa | je je une lettre de motivation | formulation de la requête |
| 06. Jacqueline | oui | acceptation de la requête |
| 07. | eu::h euh c'est pour euh avoir un travail euh | prise en charge de la requête |

Rahifa expose une requête à Jacqueline : elle considère que Jacqueline est l'interlocuteur qu'il lui faut (un agent) et qu'elle pourra y répondre (un agent compétent) ; elle se considère comme une usagère, légitime pour formuler une requête. Jacqueline réagit en posant une question qui sert à adapter la réalisation de la requête à la situation-problème de Rahifa : elle considère que Rahifa est en droit de formuler la requête (elle la considère comme une usagère), et qu'elle-même est compétente pour répondre à la demande (elle se considère comme un agent).

De plus, la position physique des agents, le plus souvent derrière un bureau ou un comptoir, constitue un indice de leur statut, ce à quoi s'ajoutent la façon dont ils vont et viennent sur le site et les rapports qu'ils entretiennent avec les autres agents, qui laissent transparaître leur sentiment d'appropriation du lieu dans lequel ils travaillent et leur sentiment d'appartenance à la communauté des agents de leur institution. L'inverse constitue autant d'indices du statut d'usager des autres personnes présentes.

Les participants entrent donc dans l'interaction avec un statut administratif particulier. Chacun s'attend à ce que l'autre incarne un statut complémentaire au sien : agent et usager.

D'autre part, les usagers sont étiquement des locuteurs francophones non natifs¹⁴⁸. Le fait que toutes les interactions enregistrées sur les sites soient menées par des locuteurs non natifs et des locuteurs natifs¹⁴⁹ est relativement représentatif des interactions de ces sites parce que les agents sont le plus souvent des locuteurs natifs du français, et les services s'adressent majoritairement à des usagers locuteurs non natifs.

Nous tenons ici à prendre quelques précautions. En effet, la littérature sur les interactions exolingues¹⁵⁰ a pu participer à la construction d'idées reçues et de stéréotypes que nous souhaitons écarter. Les locuteurs natifs ne sont pas des locuteurs idéaux. Cuq et Gruca (2003)

¹⁴⁸ À l'exception des usagers du corpus de l'Institut de traducteurs et d'interprètes, où les étudiantes sont toutes francophones natives et où l'agent est francophone non native.

¹⁴⁹ Malgré les polémiques autour des termes « natif » et « non natif » (voir par exemple Mondada 1999, Renaud 1998 et Adami, André, Bailly *et al.* 2003 à ce sujet), ce sont ceux utilisés pour différencier les participants en fonction de leur langue maternelle et de leur relation à la langue française, les distinctions « français »/« étranger » et « francophone »/« non-francophone » n'étant pas pertinentes.

¹⁵⁰ « Exolingue » est parfois utilisé pour désigner des situations d'interaction caractérisées par une inégale maîtrise de la langue par les participants.

Nous utiliserons ce terme au sens que lui accorde Py, pour désigner une situation où « l'asymétrie objective des moyens linguistiques [est] traitée comme telle par les interlocuteurs. [...] L'exolinguisme commence seulement là où l'asymétrie s'impose comme un problème incontournable » (1997, p. 206). En l'occurrence, il s'agit d'une asymétrie d'aisance dans l'usage de la langue de communication.

rappellent que l'idée d'une inégalité entre les compétences linguistiques des participants dans les interactions dites « exolingues » a parfois engendré le postulat selon lequel le locuteur natif serait « garant de la norme » tandis que le locuteur non natif se trouverait « dans une position basse » (p. 97). Il n'est pas question dans ce travail de poser le locuteur natif en détenteur de la règle et le locuteur non natif en éternel fautif. De notre point de vue d'ailleurs, il importe peu de savoir qui a raison. Ce qui importe ici est au contraire de voir comment les individus parviennent à construire l'intercompréhension et à négocier leur point de vue. Il arrive d'ailleurs que ce soit le locuteur natif qui interprète de manière particulièrement originale les propos du locuteur non natif. Ce dernier fait alors valoir plus ou moins vigoureusement son hypothèse interprétative¹⁵¹. S'il y a désaccord ou difficulté à parvenir à l'intercompréhension, nous ne supposons pas à priori que c'est à cause de l'inégalité des compétences linguistiques. Cette inégalité doit être perçue et ressentie comme un obstacle par les interactants pour que nous puissions la juger responsable du problème de communication¹⁵².

De plus, les nombreuses études qui ont porté sur l'apprentissage incident de la langue dans les interactions et sur les séquences potentielles d'acquisition (de Pietro, Matthey et Py 1989, Dausendschön-Gay 1997) ont pu engendrer une confusion entre les statuts de locuteur non natif et d'apprenant de langue. Si le locuteur non natif (comme le locuteur natif) acquiert de nouvelles connaissances sur la langue dans l'interaction, le statut d'apprenant n'est pas pour autant son statut principal à tous les moments de l'interaction. Ainsi, de la même façon qu'une interaction ne devient exolingue que lorsque les interlocuteurs en ont le sentiment, un locuteur non natif ne prend le statut d'apprenant que lorsqu'il est dans une séquence d'apprentissage et qu'il la ressent comme telle.

Dans la deuxième partie de la thèse, les chapitres 4 et 5 ne discriminent pas le statut des participants, ni du point de vue de leur maîtrise du français ni de celui de leur position hiérarchique. Seul le chapitre 6, qui traite de la façon dont la gestion de l'intercompréhension s'adapte en fonction des phases de l'interaction et des rôles des participants, prend ces statuts en compte. Dans la troisième partie, consacrée à l'enseignement des langues et à la formation, ce sont les statuts d'apprenant, d'enseignant et d'agent qui deviennent pertinents. Nous prendrons le parti d'associer les apprenants au rôle d'utilisateur (rôle qu'ils ont le plus de chances d'endosser) mis à part dans l'enseignement du français langue professionnelle ou sur objectifs spécifiques.

Relation entre les participants

Les participants peuvent gérer l'intercompréhension plus ou moins efficacement en fonction de leur disposition (cf. p. 48), qui est influencée par les relations qu'ils développent avec leur partenaire. Les interactions entre locuteurs natifs et non natifs ont le plus souvent été étudiées

¹⁵¹ Les négociations dans lesquelles l'interprétant défend sa position sont analysées *infra* p. 314.

¹⁵² C'est d'ailleurs le sens strict que donne Py (1997) aux interactions exolingues.

du point de vue de l'asymétrie linguistique et culturelle (entre cultures nationales). Pourtant, dans les interactions administratives, cette asymétrie n'est pas prioritaire. D'autres ont beaucoup plus de poids dans le déroulement des interactions.

L'asymétrie de pouvoir

Dans les interactions administratives, le fait que les agents aient un pouvoir officiel et une légitimité exclusive pour produire certains actes, le nombre d'agents présents, le fait qu'ils constituent ensemble une communauté de pratique (Wenger 1998) unie et puissante et leur relation d'appropriation avec le lieu où se déroulent les interactions¹⁵³ construisent une première inégalité de pouvoir entre les agents et les usagers. Dans la relation entre l'agent et l'utilisateur, une autre asymétrie se construit : les usagers sont dépendants des agents pour modifier leur situation-problème, l'enjeu de l'interaction touche d'abord leur propre situation. Les agents effectuent d'ailleurs cette constatation :

[04] La captivité des usagers expliquée par des agents ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Carlos ☉ pdf p. 721 Actes 282-302.

Transaction de service : achat des timbres OMI.

01. Kader mais bon après **les gens ils s'en foutent**
 02. **ils viennent chercher leur carte**
 03. Yveline ah ben oui
 04. Kader **quoiqu'il arrive**
 05. \qu'ils soient mal reçus ou bien reçus
 06. Yveline ils s- ils sont contents de venir
 07. Kader je veux dire
 08. **ils ont leur carte quand même hein**
 09. bah oui
 10. parce que
 11. ils sont tellement euh
 12. Yveline pis tu sais
 13. quand on leur dit
 14. Kader ils ont tellement galéré les gens
 15. quand ils viennent prendre leur carte X
 16. Yveline on leur dit
 17. \vous venez en préfecture
 18. \tu sais
 19. **ils sont timides**
 20. **parce qu'ils savent pas euh**
 21. **ils savent pas euh**

¹⁵³ Les agents sont « chez eux », en terrain conquis, dans les locaux où ils travaillent, ils en connaissent la structure et les détails, alors que les usagers n'y sont pas professionnellement attachés : ils s'orientent dans un lieu où ils n'ont pas vocation à rester.

De ce que disent les agents, quels que soient les traitements auxquels les usagers sont soumis, ils s'inquiètent davantage de la réalisation de leur objectif que de l'accueil qui leur est réservé. Les usagers formulent également cette impression d'impuissance face au bon vouloir des agents. En témoigne cet extrait dans lequel l'accompagnante de l'usagère (Adèle) manifeste son inquiétude par rapport à l'impact que pourrait avoir l'enregistrement de l'interaction sur l'obtention du visa de sa fille :

[05] L'impression d'impuissance des usagers face à l'administration ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil Sali ☉ pdf p. 564 Actes 01-22 et 60-79.

Transaction de service : ouverture.

- | | |
|--|--|
| <p>01. Hélène juste une euh dame qui est étudiante 02. et qui euh dans le cadre de ses études qui fait ce ce genre de choses 03. mais ça a aucun impact sur la carte 04. hein 05. elle a elle a aucun im- pouvoir 06. si vous voulez 07. elle a: 08. Élodie rien du tout 09. Hélène elle a <u>aucun impact sur nous</u> 10. Adèle <u>en fait c'est moi qui</u> qui le dis 11. elle elle c'est pa:s 12. <u>XXX</u> 13. Hélène <u>nan nan nan</u> 14. elle a aucun impact sur la carte sur quoi que ce soit euh 15. Adèle okay 16. Élodie j'ai aucun pouvoir 17. <u>(rire)</u> 18. Hélène <u>rien du tout</u> 19. <u>\hein</u> 20. Adèle okay 21. Hélène ça vous pouvez en être convaincue 22. hein [...] 23. Hélène vous inquiétez pas 24. y a aucun problème 25. hein 26. Adèle non non non 27. euh bon 28. on voudrait simplement savoir 29. <u>on n'y pourra- on n'y pourra rien</u> 30. <u>\mai::s</u> <u>vous savez ici euh</u> 31. <u>\maintenant il faut être</u> <u>un peu méfiant</u> 32. Hélène <u>ah nan</u></p> | <p>L'agent réagit à une inquiétude manifestée par l'accompagnante avant l'enregistrement. Négation de l'hypothèse interprétative d'Adèle.</p> <p>L'accompagnante formule son inquiétude.</p> |
|--|--|

- | | | |
|-----|-------------------------------|------------------------|
| 33. | <u>\mais vous avez raison</u> | L'agent confirme le |
| 34. | | bien-fondé de |
| 35. | <u>\mais vous avez raison</u> | l'attitude de méfiance |
| 36. | <u>\hein</u> | d'Adèle. |
| 37. | <u>\ah nan</u> | |
| 38. | <u>\vous</u> | |
| | <u>avez raison</u> | |
| 39. | y a pas de souci | |
| 40. | je- je vous confirme | |
| 41. | hein | |
| 42. | simplement | |

Dans les réactions de négation de l'hypothèse interprétative de l'accompagnante par l'agent, transparaissent les propos qui ont précédé : l'accompagnante craignait qu'il puisse y avoir un « impact sur la carte », que nous puissions avoir « un pouvoir ». Plus tard, l'accompagnante assume son impuissance vis-à-vis des agents administratifs : « on n'y pourra rien » (Acte 29).

La relation de service est caractérisée par une complémentarité des moyens et par une dépendance réciproque des partenaires (cf. *supra* p. 85) ; cependant, l'agent a besoin de l'utilisateur pour réaliser l'objectif dont *l'utilisateur a besoin*. Il y a donc réciprocité des besoins mais asymétrie des pouvoirs et des enjeux.

L'asymétrie d'expertise

L'agent et l'utilisateur sont deux experts différents : l'utilisateur maîtrise le déroulement de sa situation, les détails des événements qui l'ont construite ; il est l'expert de son cas particulier. L'agent est expert dans le domaine spécialisé de l'administration (et parfois même dans une branche de ce domaine) : il porte un regard de spécialiste sur la situation de l'utilisateur, l'analyse et la passe au filtre de son domaine d'expertise (cf. 6.1. et 6.2. et Oursel 2013).

Cette asymétrie est constitutive des interactions de service (cf. l'inégalité des moyens p. 85). Les moyens dont disposent les participants sont inégaux et complémentaires. C'est pourquoi les agents ont besoin de la coopération des utilisateurs pour produire leur part des services, tandis que les utilisateurs ont besoin des savoirs, des savoir-faire et de la légitimité des agents pour atteindre leur objectif. Les deux sont donc experts, cependant seul l'agent est expert d'un domaine spécialisé et possède des compétences socialement reconnues.

L'asymétrie de confiance

L'asymétrie de pouvoir, l'asymétrie d'expertise et l'appartenance ou non à une communauté de pratiques professionnelle puissante engendrent des inégalités de confiance entre les agents et les utilisateurs (les agents de l'extrait [04] parlent de « timidité »). L'appartenance à une culture sociétale ou administrative différente engendre chez les francophones non natifs une insécurité due à la répétition d'expériences de chocs culturels.

La notion de *self*, proposée par Mead (1934 [1963]) et reprise par Goffman (1959 [1969, 1973, 2003]), a soulevé l'intérêt de peu de chercheurs concernés par les locuteurs de langues étrangères. Pellegrino Aveni par exemple étudie la construction du *self* chez les étudiants en immersion à l'étranger :

« One may consider the 'self' to be the mental representation of an individual's own personal qualities and characteristics [...]. Because self-knowledge is processed through the subjective eyes of the individual and his or her interlocutors, the self cannot be objective or factual. [...] The self is not monolithic or static ; it undergoes constant growth and change, adapting and bending with new experiences. Memory preserves the self through the records of events and these recollections serve to build a system of knowledge and perceptions held by the individual about the self, a unit known as the 'self-concept'. This self-concept allows the individual a sense of security in his or her personal strengths and weaknesses, as well as a feeling of predictability about the self's future capabilities. » (Pellegrino Aveni 2005, p. 11)

Cette définition du *self* a été conçue en vue d'analyser les difficultés qu'engendrent les interactions dans une culture et une langue étrangères ; l'auteure effectue ce lien entre non-appartenance à une communauté linguistique et culturelle, concept du *self* (*self-concept*) et *self* :

« Stripped of the comfortable mastery of their first language and of cultural and societal adroitness, learners in immersion environments, such as study abroad often report feeling as if those around them may perceive them to be unintelligent, lacking personality or humor, or as having the intellectual development of a small child. Accents, incorrect intonation, grammatical errors, and unsophisticated lexical choices, all a natural part of a developing linguistic system, contribute to this 'inferior' presentation of the individual. [...] By using this new language, however, learners risk conveying an image of themselves to their conversational partners that is inferior to the self they may present in their first language » (*ibid.*, p. 9-10)

L'image donnée de l'« être interactionnel » par un non-membre d'une communauté est construite à partir de ses productions mais aussi de ses réactions et de leur adéquation avec les productions initiales. La répétition d'évènements négatifs participe à déconstruire la confiance des locuteurs non natifs (et ici non experts du domaine de spécialité).

Afin de limiter ce risque, ils usent de méthodes variées pour se protéger :

« By nature, humans are driven to survive and create situations in which they feel protected and comfortable. In establishing and maintaining this sense of security, they are better able to project a self-image that approximates their 'ideal' self than when their security is threatened. Learners' sense of security must be developed in four key areas: they must sustain a sense of status in a social interaction, control over their environment, validation of their own self-worth, and physical and emotional safety » (*ibid.* p. 35)

Le niveau de confiance fluctue en fonction des évènements positifs et négatifs qui arrivent à la personne. Le choc culturel, phénomène de relativement longue durée, s'infléchit à mesure que la personne s'adapte à la culture et améliore ses compétences communicatives. L'acculturation, ou appropriation du système culturel étranger, diminue les effets émotionnels

et intellectuels négatifs et tend à ramener la confiance de la personne à un niveau proche de celui qu'elle avait dans sa culture d'origine. L'acculturation peut être menée dans la culture sociétale locale, mais aussi dans la culture administrative locale, grâce à l'accumulation d'expériences et l'appropriation d'informations et de connaissances qui réduisent l'asymétrie d'expertise.

L'asymétrie langagière

Les interactions entre locuteurs natifs et non natifs de la langue de communication¹⁵⁴ et entre agents (experts dans le domaine de l'administration) et usagers (non experts dans ce domaine) présentent une asymétrie langagière constitutive. Cependant, cette asymétrie ne se fait pas ressentir à chaque instant de la rencontre. Elle ne constitue un obstacle à l'intercompréhension que lorsque les participants la ressentent comme telle : il s'agit alors de moments d'exolinguisme :

« il faut que l'asymétrie objective des moyens linguistiques soit traitée comme telle par les interlocuteurs. Aussi longtemps que ceux-ci négligent l'asymétrie (peu importe que cette négligence soit consciente ou involontaire), l'interaction est endolingue. *L'exolinguisme commence seulement là où l'asymétrie s'impose comme un problème incontournable* et exige un traitement discursif spécifique, observable à travers les formes du discours. Une des conséquences de cette définition est qu'une même interaction peut passer et repasser la frontière au gré des obstacles rencontrés en cours de route et de l'humeur des partenaires » (Py 1997, p. 206, nous soulignons).

Cette définition de l'exolinguisme¹⁵⁵ permet d'aborder l'inégalité des compétences d'un point de vue émique (Pike 1954, 1955, 1960 [1967]). Elle permet de donner un nom aux moments de l'interaction où l'inégalité des compétences linguistiques a un poids dans la construction des hypothèses interprétatives et dans la gestion de l'intercompréhension.

¹⁵⁴ L'interaction entre locuteurs natifs et non natifs de la langue de communication a longtemps été considérée comme particulièrement inégale, mais

« le modèle idéal de l'échange symétrique est un modèle illusoire. L'interaction 'ordinaire' se caractérise [...] par l'inégalité des positions, par l'instabilité et par la complexité (Grünig & Grünig, 1985 ; François, 1990 ; Vion, 1992, 1999...). Dans la communication exolingue, l'inégalité souvent extrême des compétences linguistiques n'est qu'un élément qui s'articule, dans le déroulement temporel du dialogue, aux autres différences tout en les cristallisant et les symbolisant fréquemment. » (Vasseur 2000, §2 de la version en ligne).

GRÜNIG Blanche-Noëlle & GRÜNIG Rolland (1985) *La fuite du sens*. Paris, Hatier.

FRANÇOIS Frédéric (éd.) (1990) *La communication inégale*. Genève (CH), Paris, Delachaux et Niestlé.

VION Robert (1992) *La communication verbale. Analyse des interactions*. Paris, Hachette : Supérieur.

VION Robert (1999) « Approche relationnelle des interactions et des discours » dans *Langage et société* n°87. p. 93-114.

¹⁵⁵ Porquier (1979, 1984) donne un sens plus large à ce terme, selon lui caractérisé par le contact entre des participants dont un au moins ne parle pas sa langue maternelle et par la conscience et les représentations que les participants peuvent avoir de cette condition. Dabène propose d'utiliser une autre terminologie, opposant contextes homoglottes et alloglottes en se plaçant du point de vue du contexte dans lequel se passe l'échange (1994, p. 37). Pour étudier la gestion de l'intercompréhension, le sens restreint d'exolinguisme présente un intérêt parce que les moments d'exolinguisme constituent un symptôme d'un problème dans l'intercompréhension.

Ces asymétries, langagière, de confiance, d'expertise et de pouvoir, engendrent des asymétries dans la disposition des participants (cf. *supra* p. 48) et dans la gestion de l'intercompréhension.



Le premier corpus constitué, corpus exploratoire composé d'entretiens avec des étudiants étrangers, nous a permis de découvrir différents aspects du recueil de données et de la constitution de corpus : le repérage du réseau institutionnel, l'abord des participants, l'établissement d'un protocole d'entretien, l'écoute et la transcription d'extraits. Mais il nous a également permis de prendre conscience de l'impact des types d'interactions sur les types de données observables : une réflexion importante a été menée pour déterminer quels terrains présentaient un intérêt pour les analyses et pour la portée didactique visée par ce travail.

Le corpus de référence et le corpus de référence partiel offrent de nombreux éléments à décrire et à analyser : de ce point de vue, l'objectif est atteint. Les analyses des chapitres 4, 5 et 6 montrent la variété des problèmes gérés, des moyens utilisés, des stratégies mises en œuvre et elles illustrent parfois aussi l'impact de la personnalité des interactants sur leurs méthodes de gestion de l'intercompréhension. La structure des interactions administratives, exposée dans ce chapitre, a un impact sur les postures qu'incarnent les participants en tant qu'interprétants (cf. *infra* p. 325) : l'agent et l'utilisateur ne gèrent pas l'intercompréhension de la même manière selon les phases de l'interaction ; ces variations dans la posture d'interprétant incarnée par les participants sont étudiées dans le chapitre 6. Enfin, le corpus de référence a été utilisé pour effectuer des propositions d'utilisations pédagogiques, et une procédure de mise à disposition sur l'internet est lancée : les enseignants pourront dans quelques mois accéder aux données et les utiliser, dans la perspective adoptée ici ou avec d'autres objectifs.

Les analyses effectuées sur ces corpus reposent sur un arrière-plan conceptuel, un cadre théorique et méthodologique déterminés par les objets de la recherche. Ces choix sont exposés dans le chapitre 3.

3. Choix théoriques et méthodologiques de la recherche

La conception de l'interlocuteur selon laquelle il a un rôle actif dans la construction de son interprétation et dans la co-construction de l'intercompréhension (cf. chapitre 1) comporte des implications théoriques et épistémologiques : le sens ne peut pas être contenu dans un énoncé que l'interlocuteur est destiné à reconstituer, il est *construit* par les interprétants à partir *d'indices* ; l'intercompréhension ne se construit pas par l'ajustement de l'hypothèse interprétative de l'interprétant à celle du producteur mais par une négociation qui nécessite une action conjointe.

Ce chapitre expose l'arrière-plan conceptuel adapté à cette conception de l'interlocuteur, caractérisé par une position constructiviste et externaliste modérée ; il présente les courants théoriques qui sous-tendent cette conception de l'interlocuteur et la méthodologie d'analyse, et enfin la démarche et les unités d'analyse utilisées dans la deuxième partie.

3.1. L'arrière-plan conceptuel

Deux approches épistémologiques prévalent dans cette recherche : l'approche constructiviste du sens et des connaissances et l'approche externaliste modérée de la cognition. Ces approches sont directement liées à la conception de l'interlocuteur, de l'interprétation et de l'intercompréhension exposées plus haut (cf. chapitre 1) et elles ont une influence majeure sur notre méthodologie d'analyse (cf. 3.3.) et sur notre conception de l'enseignement-apprentissage (cf. troisième partie).

3.1.1. L'approche constructiviste du sens

Sur le plan épistémologique, le constructivisme est un paradigme selon lequel le monde ne peut être observé qu'en tant que construction par le chercheur. En effet, la perception est jugée comme un processus actif qui découpe le monde selon des catégories socialement construites et qui influence l'interprétation du monde : la construction des objets du monde est partielle et orientée parce qu'ils sont catégorisés et délimités dans leur environnement¹⁵⁶ (R. M. Warren et R. P. Warren 1970). De plus, toute étude observe l'objet de la recherche sous un angle spécifique (par exemple, nous étudions la communication du point de vue de l'intercompréhension plutôt que de celui des ondes sonores qui frappent les tympans et envoient un signal nerveux au cerveau), en conséquence de quoi le regard du chercheur sur son objet de recherche est également partiel et orienté.

L'application de ce paradigme aux sciences du langage et à la didactique touche des éléments cruciaux pour ces sciences : la nature du sens, celle des connaissances et celle de

¹⁵⁶ Les recherches sur les filtres auditifs (cf. *supra* p. 35 et Flege 1981) ou sur les filtres visuels (les cônes rétiniens permettent de percevoir certains spectres de couleurs et pas d'autres, vingt-quatre images par seconde suffisent à donner une impression de vision de mouvement, etc.) manifestent cette subjectivité dans la perception. Concernant la délimitation dans l'environnement des objets, le débat sur la limite des couleurs est un exemple de cette catégorisation que les cultures construisent sur des objets non délimités dans la nature.

l'apprentissage par exemple. L'objectivisme, auquel le constructivisme s'oppose, conçoit le sens comme inhérent à l'énoncé qui le « contient », énoncé qui représente ce à quoi il réfère, comme s'il y avait correspondance entre le langage et le monde :

« Linguistic expressions get their meaning only via their capacity to correspond, or failure to correspond, to the real world or some possible world; that is, they are capable of referring correctly (say in the case of noun phrases) or of being true or false (in the case of sentences). » (Lakoff 1987, p. 167).

Le constructivisme conteste cette relation d'équivalence entre sens, mots et monde et postule au contraire que le sens est construit par les interprétants (ce qui correspond à l'idée de la communicabilité du sens proposée par Jacques, cf. *supra* p. 27). La relation entre mots et sens n'est pas une relation d'équivalence, mais ce que nous appellerions une relation de suggestion : les mots constituent des indices, l'interprétant les perçoit (ou pas, ou partiellement), les identifie, les relie aux autres occurrences de ce mot dans ses expériences précédentes d'interprétation et choisit un sens en fonction des autres indices qu'il aura jugé pertinents de considérer. La non communicativité du sens et au contraire sa communicabilité impliquent que chaque hypothèse interprétative a la même valeur qu'une autre, qu'il n'y a pas d'hypothèse fautive, que l'interprétant n'est pas coupable, et qu'il n'y a d'ailleurs ni bon ni mauvais interprétant : il y a plusieurs interprétants, chacun responsable de son hypothèse interprétative prêt à la confronter à celle de l'autre, à la réviser ou à inviter l'autre à réviser la sienne s'ils ressentent une incompatibilité entre les deux.

Dans une langue et une culture étrangères, la non correspondance entre sens, langage et monde est encore plus prégnante : l'interprétant ne peut pas se fonder¹⁵⁷ sur une supposée équivalence entre

- un objet, un comportement ou un mot dans sa langue ou dans sa culture maternelle,
- un sens, et
- un objet, un comportement ou un mot dans une langue ou dans une culture étrangère.

L'hypothèse interprétative d'un énoncé produit dans une langue étrangère peut sembler originale ou étonnante au producteur qui s'exprimait dans sa langue maternelle alors que si elle a été produite par l'interprétant non natif, c'est probablement qu'elle lui a semblé la plus probable ou la plus cohérente étant donné les autres indices considérés. Là encore, négociations et explications peuvent conduire les interactants à co-construire une zone d'intercompréhension (cf. 1.3.1. p. 51, 1.3.2. p. 52, 1.3.3. p. 54 et 1.3.5. p. 59).

Le constructivisme a également un impact sur la conception de la connaissance. Dans une perspective objectiviste, une connaissance est une réalité unique indépendante de la personne qui la possède. En conséquence, l'enseignement consiste à transmettre une connaissance immuable à des apprenants qui l'apprendront telle qu'elle a été enseignée, comme si enseignant et apprenant étaient des vases communicants. Désautels et Larochelle proposent de définir ainsi le constructivisme en didactique :

¹⁵⁷ Il peut au mieux s'appuyer sur une possible similarité, tout en sachant que cela comporte des risques pour l'intercompréhension.

« Être constructiviste, c'est partager deux convictions qui traduisent l'essentiel de ce mouvement. La première est en ce que le savoir ne peut pas être transmis passivement, mais qu'il doit être construit activement par le sujet-en-quête-de-connaissance. La seconde, c'est que la cognition doit être vue comme une fonction adaptative qui sert à l'organisation du monde de l'expérience plutôt qu'à la découverte d'une réalité ontologique. » (1992, p. 26-27)

Du point de vue constructiviste, la connaissance n'est pas objective ou extérieure à l'individu. Au contraire, elle est *construite*, adaptée, appropriée par l'apprenant. L'appropriation nous paraît être une notion clé du constructivisme : elle met en relief

- le fait que la connaissance est *malléable*,
- le fait que l'apprenant conçoit à *sa manière* la connaissance, et
- le fait qu'il n'y a *pas de bonne ou de mauvaise appropriation*, seulement des appropriations éventuellement partielles, toujours personnelles.

Piaget (1937 [1967]) et Vygotsky (1934 [1997] et 1978) prônent une conception constructiviste (socioconstructiviste pour Vygotsky) de la connaissance et de l'apprentissage. Piaget considère que chaque individu a organisé un système de préconceptions (ou schèmes) à partir de ses expériences intuitives ; il suppose qu'il y a interaction entre l'individu et l'objet auquel il est confronté :

« L'intelligence ne débute ni par la connaissance de soi, ni par celle des choses comme telles, mais par celle de leur interaction, et c'est en s'orientant simultanément vers les deux pôles de cette interaction qu'elle organise le monde en s'organisant elle-même. » (1937 [1967], p. 311).

L'individu s'approprie les connaissances en fonction de ses préconceptions, ce qui modifie ses préconceptions, qui à leur tour modifient sa perception du monde. L'apprentissage est donc selon nous l'interprétation et l'appropriation d'une réalité en fonction des préconceptions ; l'apprentissage est la déstructuration et la restructuration des préconceptions en fonction de la réalité en cours d'appropriation.

Vygotsky a reproché à Piaget une prise en compte insuffisante de l'aspect social de l'apprentissage¹⁵⁸. Le chercheur russe montre que l'enfant est capable de s'approprier beaucoup plus s'il est accompagné¹⁵⁹ dans la découverte et la construction de ses connaissances que s'il est seul. Il formalise cela à travers la notion de zone proximale de développement (« zone la plus proche du développement actuel » étant une traduction plus précise du texte russe d'origine, 1934 [1997]), définie comme

« la distance entre le niveau de développement actuel tel qu'on peut le déterminer à travers la façon dont l'enfant résout des problèmes seul et le niveau de

¹⁵⁸ Les travaux piagétiens ont par la suite été développés en intégrant cette critique (Doize et Mugni 1981, Perret-Clermont 1979).

¹⁵⁹ La notion de médiation dans l'enseignement-apprentissage renvoie par exemple aux travaux sur les séquences potentielles d'acquisition qui apparaissent dans l'interaction et qui peuvent conduire un interactant à modifier une préconception grâce à l'intervention d'un partenaire de l'interaction.

développement potentiel tel qu'on peut le déterminer à travers la façon dont l'enfant résout des problèmes lorsqu'il est assisté par l'adulte ou collabore avec d'autres enfants plus avancés » » (Vygotsky 1978, p. 86, traduction de Schneuwly et Bronckart 1985, p. 110).

Plaisance et Vergnaud observent le rôle du médiateur (l'enseignant, ici) dans l'appropriation de ses connaissances. Celui-ci déploie une multitude de méthodes :

« on note d'abord que les enseignants parlent en premier lieu pour exercer des demandes sur les élèves, les entraîner dans une activité, et en clarifier le contenu le mieux possible. Lorsque les élèves sont ainsi engagés dans une situation, les enseignants interviennent encore pour attirer l'attention des élèves sur certaine information ou certain objet pertinent. Parfois encore, ils évoquent une connaissance utile, ou bien énoncent des questions plus précises, dont la fonction est d'aider les élèves à resserrer leur recherche autour d'un objet, d'une action, des commentaires destinés à favoriser leur raisonnement et à les aider à régler, planifier et contrôler leur conduite. » (1993, p. 54)

On voit à travers cette énumération d'actions à quel point l'enseignant a un rôle de coparticipant dans la construction des connaissances chez l'apprenant. Il organise et prépare la confrontation entre l'apprenant et une information nouvelle, il aide à repérer l'élément déclencheur de la déstabilisation cognitive, il oriente la perception de l'objet à acquérir, il guide la restructuration des préconceptions.

Cette posture constructiviste se répercute sur différents aspects de ce travail. Le lexique utilisé ici reflète autant que faire se peut les conceptions discutées ci-dessus : nous avons déjà manifesté notre préférence pour « interpréter » par rapport à « comprendre », pour « potentiel de sens » par rapport à « sens » ou à « signification », pour « construire une hypothèse » par rapport à « retrouver le sens de », pour « négociation de la 'valeur interactantielle' » d'un acte ou « coproduction d'une zone d'intercompréhension » par rapport à « ajustement par l'interprétant au sens exprimé par le locuteur », etc.

Dans les analyses, « exposer », « formuler » et « manifester » seront préférés à « dire que », « informer », « communiquer » ou d'autres verbes qui suggèreraient que l'intervention, l'acte signifiant ou le mot contiendraient un sens que nous connaissons ; « exposer » et « s'approprier » seront préférés à « transmettre » en ce qui concerne l'enseignement ; « ce que le producteur a dit » désigne la production verbale, non le sens. L'expression « informations fournies » peut être interprétée comme « informations mises à disposition » ou « accessibles ». Enfin, nous ne parlons pas de ce que les productions « veulent dire » ni « signifient », mais de la façon dont elles peuvent « être interprétées » ou de ce qu'elles « suggèrent » ou « manifestent » (c'est-à-dire le potentiel de sens que les interprétants peuvent probablement en tirer).

Sur le plan de la démarche d'analyse, le contenu de l'hypothèse interprétative d'un interprétant n'est pas analysé à partir du sens que nous évoque ce qui est interprété, ni à partir

de sa réaction, mais lorsque c'est possible, sur la 'valeur interactantielle' de sa réaction et ce qu'elle laisse transparaître de l'hypothèse (cf. *infra* p. 3.3.1.).

L'objet des analyses rend également compte de ce positionnement : le chapitre 4 récapitule les types d'indices sur lesquels l'interprétant s'appuie pour construire une hypothèse interprétative et les types d'indices qui peuvent transparaître quant à l'état et au contenu de l'hypothèse dans la réaction de l'interprétant. Le chapitre 5 présente des analyses du déroulement des négociations sur la 'valeur interactantielle' des actes et de la co-construction de l'intercompréhension, sans poser de jugement sur la qualité ni la supposée « validité objective » des hypothèses. Enfin, dans la troisième partie, nous prenons le parti d'envisager dans les détails l'enseignement et l'apprentissage de savoir-faire et de savoir-être qui correspondent aux moyens dont dispose l'interprétant s'il a la latitude de construire l'hypothèse interprétative qui lui convient et s'il a suffisamment confiance en cette hypothèse pour la défendre si elle était jugée insatisfaisante par le partenaire.

3.1.2. L'approche externaliste de l'interaction

L'approche externaliste de l'interaction s'est d'abord construite en opposition à une approche dominante, l'internalisme. Elle s'est développée en même temps dans plusieurs domaines de recherche et se caractérise aujourd'hui par un ensemble de courants : la cognition incarnée, l'action située, la cognition distribuée, en lien avec l'écologie cognitive, et la cognition partagée.

Genèse et définition de l'externalisme

Le terme « externalisme » est dû à Armstrong dans son ouvrage sur la construction de la connaissance *Belief, Truth and Knowledge* (1973). L'auteur entend l'externalisme comme le point de vue selon lequel il existe une « relation naturelle » entre la croyance d'une personne, l'objet de la croyance et le monde. Cela marque une rupture avec la conception traditionnelle de la connaissance comme une croyance vraie et prouvée. En 1980, Goldman revient sur le paradigme internaliste, le définissant rétroactivement¹⁶⁰ :

« Traditionally epistemology [...] has been predominantly internalist, or egocentric. On [this] perspective, epistemology's job is to construct a doxastic principle or procedure from the inside, from our own individual vantage point. To adopt a Kantian idiom, a [doxastic principle] must not be 'heteronomous', or dictated 'from without'. It must be 'autonomous', a law we can give to ourselves and which we have grounds for giving to ourselves. » (1980, p. 32).

Du point de vue internaliste, une croyance est justifiée si la personne qui a cette croyance pense qu'il est justifié qu'elle l'ait. Du point de vue externaliste, la légitimation de la croyance n'appartient pas à la personne qui l'a, elle vient de l'extérieur.

Popper suggérerait déjà que les théories scientifiques soient acceptées ou refusées, plus ou moins fortement, en fonction de facteurs internes et externes (1935 [1995]). Les facteurs

¹⁶⁰ L'internalisme étant l'unique paradigme jusqu'en 1973, il n'avait pas été étudié, ni nommé, ni défini.

internes sont les discours, contenus, méthodes tandis que les facteurs externes sont les mentalités, les communautés, les tensions et les relations de force et de dominance¹⁶¹. Selon les externalistes radicaux, aucune vérité n'existe en dehors d'un contexte culturel, politique et historique donné ; les externalistes modérés pensent que les facteurs à prendre en compte peuvent être à la fois internes et externes.

Ce paradigme nouveau en épistémologie a conduit à la création de nouveaux courants, en particulier dans les sciences cognitives où ils s'opposent à l'égocéphalocentrisme des partisans du paradigme internaliste : les internalistes pensent que c'est à l'intérieur de l'esprit humain, matérialisé par le cerveau, que s'organisent les pensées et que s'ordonnent les actions ; ils pensent que la cognition est un centre de traitement des informations situé dans le cerveau, que les individus sont indépendants et que leur cognition effectue les opérations de calcul du sens à partir des données extérieures, indépendamment du monde¹⁶². Les courants de l'externalisme s'organisent autour d'une nouvelle conception de la cognition et de la relation de l'homme au monde :

« Les sciences cognitives naissantes avaient adopté un point de vue individualiste et internaliste : la cognition était comprise comme un attribut, ou un ensemble de capacités, appartenant strictement et intrinsèquement au système nerveux central de l'individu, et le cas échéant à d'autres systèmes matériels. Ce postulat n'a cessé d'être mis en cause ici ou là au cours des commencements, mais ce n'est que récemment qu'il a fait l'objet d'une contestation radicale par une proportion notable de chercheurs. La cognition apparaît à leurs yeux comme un phénomène à la fois incarné, social et extrinsèque ou relationnel. Ce qui signifie qu'elle résulte des interactions historiques entre un système nerveux intégré dans un organisme corporel et un environnement à la fois matériel (naturel et artefactuel) et social. Ce retour d'un contextualisme multidimensionnel familier dans d'autres traditions ne signifie pas l'abandon de toute dimension internaliste et individuelle, mais il implique néanmoins un changement considérable de perspective. » (Andler 2006, p. 313).

Chez les psychologues externalistes, la cognition est pour certains une activité, pour d'autres un phénomène, pour d'autres encore un espace conceptuel, pas nécessairement interne aux

¹⁶¹ Cette distinction est reprise par Canguilhem (1968) par exemple, pour lui, l'historien des sciences internaliste étudie l'œuvre scientifique de l'intérieur, en se focalisant sur son objet avec le point de vue des scientifiques et l'historien des sciences externaliste étudie l'œuvre scientifique dans le cadre des conditions économiques, sociales, des disponibilités techniques et des idéologies religieuses et politiques (cf. la notion de paradigme de Kuhn). Cela est à mettre en relation avec certaines avancées scientifiques connues qui étaient « en avance sur leur temps » (comme celle de Copernic) et d'autres qui se sont développées à différents endroits au même moment : découvertes du téléphone par Bell et Gray, du film par Edison et les frères Lumière, de l'oxygène par Priestley et Scheele, de l'hypothèse des nébuleuses par Kant et Laplace, etc. Kroeber, cité par Herskovits, écrit :

« La marche de l'histoire, ou ce qu'on appelle couramment le progrès de la civilisation, ne dépend pas de l'apparition de personnalités particulières; comme celles-ci partout et en tout temps se ressemblent sensiblement tant par leur génie que par leur caractère normal, le substratum social reste le même... L'action concrète de chaque individu sur la civilisation est déterminée par la civilisation elle-même... Le corps et l'esprit ne sont que des facettes de la même matière ou activités organiques ; la substance sociale - ou système sans substance, si l'on préfère - la chose que nous nommons civilisation, les transcende de tout son être enraciné dans la vie. » (1950 [1967], p. 16).

¹⁶² Cette conception correspond par exemple aux schémas de la production de Levelt (1989) ou de la communication de Kerbrat-Orecchioni (1980) ainsi qu'à la plupart de ceux conçus avant ceux-là (cf. p. 19).

individus, en relation avec ou ancrée dans un environnement qui comprend à la fois les objets, les personnes, le lieu, le temps, les actions et les interactions verbales et non-verbales, etc. Comme le signale Andler, les deux perspectives peuvent ne pas s'exclure, puisque la cognition extrinsèque comprend la cognition des individus (la même que celle envisagée par les internalistes), celle des artefacts (cf. la notion d'*affordance*, p. 116), du lieu, etc. ainsi que la cognition qui résulte de l'interaction de tous ces éléments (cf. la cognition partagée p. 115). Cette externalisation de la cognition déplace le centre d'intérêt des recherches, comme le résume Mace (1977) :

« *don't ask what's inside your head but what your head's inside of* ».

Cognition incarnée et action située

L'idée d'une cognition incarnée (*embodied mind*) est décrite par Lakoff et P. Johnson dans *Philosophy in the Flesh* en 1999 : « *The mind is inherently embodied.* » (p. 3). La cognition incarnée¹⁶³ stipule que le corps et l'esprit sont en interaction permanente, et que le corps et le monde interagissent de même, de fait que « *[w]e inhabit our bodies and they in turn inhabit the world, with seamless connections back and forth.* » (Dourish 2001, p. 102). Dans cette perspective, les pensées sont le fruit de l'interaction entre le corps et l'environnement, dans une perception et une action réciproques¹⁶⁴.

Le courant de la cognition incarnée est fortement inspiré de l'approche éactive développée par les biologistes Maturana et Varela (1980 [1993], 1987 [1994]) puis retravaillée par Varela, Thompson et Rosch dans *The Embodied Mind* (1991) selon laquelle « *Cognition is the exercise of skillful know-how in situated and embodied action* » (McGann 2007). Cela implique que la cognition soit étudiée en lien étroit avec la dimension incarnée de l'action, et dans la situation et dans l'action. Le courant de l'action située¹⁶⁵ considère l'importance de la relation entre les actions et la situation : l'unité d'analyse du courant de l'action située est « *the activity of persons-acting in setting* » (Lave 1988, p. 177). Selon ce courant, les individus, les actions, les pensées n'ont de sens que dans la situation dans laquelle ils se trouvent : Theureau, faisant référence aux analyses de Suchman dans son ouvrage de 1987 (cf. note 165), écrit que les individus agissent « dans une boucle réciproque d'interprétation,

¹⁶³ Husserl, Merleau-Ponty, Schütz et Scheler en sont des précurseurs avec le développement de la phénoménologie qui met la perception et l'expérience du monde au cœur de l'étude de la conscience.

¹⁶⁴ Par exemple, les neurones miroirs (Svensson et Ziemke 2004) s'activent de la même manière lorsque l'individu fait une action que lorsqu'il la voit faire par un autre : la perception et l'action sont liées au niveau neuronal comme si l'expérience et l'empathie étaient connectées.

¹⁶⁵ L'expression *situated action* apparaît dans l'ouvrage de Suchman *Plans and Situated Actions* (1987). L'auteure étudie l'interaction homme-machine qui a lieu entre deux hommes et une photocopieuse évoluée. La photocopieuse agit exclusivement en fonction d'un programme informatique implanté. En face, les deux hommes parlent ensemble pour interagir avec elle. Ils ne suivent pas le plan (les indications de la machine), ils l'interprètent. Le plan constitue pour eux une ressource interprétative parmi d'autres (les réactions de la machine, bruits, lumières, etc.). Ils interprètent les réactions de la machine comme ratifiant ou invalidant leur interprétation de l'instruction précédente et donc de leur action, prêtant ainsi à la machine des intentions (« elle ne peut pas faire X », « elle ne veut pas faire Y »). En fait, la machine ne fait qu'enregistrer l'action et déclencher l'étape suivante du plan selon ce qu'a prévu le programme.

utilisant les instructions [de la photocopieuse] pour faire sens de l'environnement, et l'environnement pour faire sens des instructions » (1992 [2004], p. 14). La structuration des activités se développe à partir de l'immédiateté de la situation : les schémas se modèlent et se déroulent (comme une bobine) à mesure que la situation se développe (cf. les notions de plan d'action et de praxéogramme, centrales dans la construction d'une hypothèse interprétative, p. 44).

Le rapport entre cognition et corps ou expérience transparait dans certaines pratiques linguistiques comme la métaphore (Lakoff 1980, 1987, 1989) ou avec davantage d'évidence dans les langues des signes, dont certains signes sont iconiques. Il a également de l'importance pour la sémantique : nous avons déjà cité Rastier selon qui « Le sens n'est pas de la signification déformée par le contexte : la signification est du sens appauvri car coupé de son contexte » (2006, 3. de la version en ligne, cf. note 23, p. 27) ; l'intégrité du sens-en-situation est première par rapport à une signification hors contexte. De plus, nombre de mots très fréquents sont caractérisés par une applicabilité à de nombreux contextes et par des potentiels de sens très différents et nombreux (ce problème se pose dans les analyses, cf. 5.1.5.) : grâce à l'expérience similaire que peuvent avoir les interactants d'emplois de tels mots dans de nombreux contextes, ils parviennent généralement à construire une hypothèse interprétative satisfaisante pour eux-mêmes et compatible avec celle de l'autre.

Sur le plan de l'acquisition du langage,

« les représentations mentales que nous construisons sont exclusivement et nécessairement tirées de l'expérience humaine que nous avons des phénomènes. De ce fait, ces représentations, quelque effort d'objectivité que l'on fasse, y compris dans le domaine scientifique, ne se réduisent jamais à des aspects purement descriptifs. Elles comportent aussi, et peut-être surtout, des éléments affectifs, fonctionnels, intentionnels, etc., qui relèvent de la relation subjective de l'expérimenter à son expérience » (Honeste 2005, p. 75).

La situation¹⁶⁶ de l'acquisition (ou de l'apprentissage) est primordiale pour construire des significations (en langue étrangère par exemple) subjectives, c'est-à-dire connectées aux émotions et à l'expérience de l'apprenant. Les enseignants de langues peuvent illustrer des phrases ou des mots nouveaux à partir d'expériences rapportées, d'intuitions fondées sur l'expérience ou de contextes variés, réels ou fictifs (Kuznetsova-Delorme 2010).

Cognition distribuée : cognition partagée et écologie cognitive

La théorie de la cognition distribuée repose sur deux idées complémentaires : les informations utiles à l'accomplissement d'une action peuvent être réparties entre plusieurs entités¹⁶⁷, et les

¹⁶⁶ C'est-à-dire le fait que l'acquisition ou l'apprentissage d'un item donné soit situé, au sens développé ici, et non l'environnement ou le contexte de l'acquisition ou de l'apprentissage.

¹⁶⁷ Hutchins, fondateur de ce courant, évoque dans *Cognition in the Wild* (1995) le système cognitif constitué par l'équipage militaire qui navigue sur un bateau. Il montre par exemple comment on peut mesurer la distance parcourue par un navire en un temps donné à l'aide d'un *chip log* (plaque en bois accrochée à une corde nouée à intervalles réguliers) en travaillant à plusieurs (1995, p. 103-104) : une personne retourne le sablier et se

actions utiles à l'accomplissement d'une action conjointe (cf. *infra* p. 124) sont réparties entre plusieurs entités, sans quoi l'action n'est pas conjointe. Cela implique que plusieurs entités peuvent avoir une cognition : ce qui ou celui qui enregistre les informations, ce qui ou celui qui effectue une action a une cognition. L'exposition des informations et la mise en œuvre des actions individuelles sont coordonnées pour produire l'action ou l'action conjointe visées. Par exemple, les apprenants prennent des notes des cours qui leur sont dispensés afin d'enregistrer les informations interprétées et de pouvoir les retrouver s'ils en ont oublié les détails (distribution des informations), et lorsque deux apprenants participent à un jeu de rôles, l'un écoute l'autre, il interprète ses actions, cherche à identifier les intentions qui ont pu les motiver, et réagit en conséquence : il adapte sa réaction à l'autre ; et pendant qu'il réagit, l'autre écoute (il adapte son comportement au fait que son partenaire réagit) et interprète les actions produites afin de faire progresser l'interaction en préparant une réaction adaptée (distribution des actions pour produire une interaction). Dans cette conception, les personnes, les objets et toute autre chose qui peut être utilisée pour stocker de l'information ou pour agir en coordination ont une cognition¹⁶⁸ :

« once human behaviour is examined in real-life problem-solving situations and in other encounters with the social and technological surrounds, a rather different phenomenon emerges [different from the use of an inner mental cognition]: People appear to think in conjunction or partnership with others and with the help of culturally provided tools and implements. Cognitions, it would seem, are not content-free tools that are brought to bear on this or that problem; rather they emerge in a situation tackled by teams of people and the tools available to them » (Salomon 1993, p. xii-xiii).

Deux champs de recherches soutiennent celui-ci : le courant de la cognition partagée et la théorie de l'écologie cognitive.

Les recherches sur la cognition partagée étudient la mise en œuvre d'actions conjointes, généralement considérées comme des actions de résolution de problème (cf. *infra* p. 124). Dans ce cas, les participants créent et cherchent à maintenir un espace conceptuel intersubjectif, que nous désignons par intercompréhension (cf. 1.3.3., p. 54) :

« the fundamental activity in collaborative problem solving occurs via engagement with an emergent, socially-negotiated set of knowledge elements that constitute a Joint Problem Space.

concentre sur le sable, elle sonne le début et la fin de l'activité ; une autre facilite le déroulement du filin et participe au blocage lorsque le temps est écoulé ; une troisième compte les nœuds qui sont passés par-dessus bord et bloque la corde quand le premier signale la fin du temps. Cette activité collaborative créerait une surcharge cognitive si elle était effectuée par une seule personne, étant donné la concentration nécessaire au comptage des nœuds et à la prise en compte précise du sablier, sans oublier l'importance de la coordination entre la fin du temps et le blocage de la corde qui peut arriver en même temps que le comptage d'un nœud.

Par ailleurs, la distribution de la cognition à travers le temps permet des constructions et des actions sans cela impossibles : Hutchins affirme que certaines évolutions techniques sont réalisées très progressivement par la modification du point de vue sur le problème.

¹⁶⁸ Ainsi, les nœuds du *chip log* (cf. note précédente) enregistrent et rappellent avec précision la mesure de distance utile pour le comptage.

Thus, in contrast to traditional cognitive psychology, we argue that collaborative problem solving takes place in a *negotiated and shared conceptual space*, constructed through the external mediational framework of shared language, situation, and activity » (Roschelle et Teasley 1995, p. 70-71, nous soulignons).

Pour qu'une action soit conjointe, et qu'une cognition soit ainsi partagée, il est nécessaire que les participants produisent des actions par lesquelles ils s'adaptent mutuellement l'un à l'autre, comme illustré avec l'exemple du jeu de rôle¹⁶⁹.

Le courant de la cognition socialement partagée est ce qui fait émerger l'intercompréhension dans l'interaction grâce à la construction d'une intersubjectivité (cf. 1.3.3. p. 54), et les « problèmes » que les interactants résolvent sont à la fois ceux qui peuvent se poser dans l'interaction (quelle est la réaction la plus adéquate à telle production par exemple) et ceux qui concernent l'intercompréhension (l'autre est-il toujours attentif, les hypothèses interprétatives sont-elles satisfaisantes, sont-elles suffisamment compatibles par exemple). Plusieurs de ces problèmes seront étudiés dans la deuxième partie.

Dans l'apprentissage, l'action conjointe est également au cœur du processus puisque le couplage enseignement-apprentissage est un double processus intersubjectif. Mais notre attention se portera sur l'apprentissage des moyens utilisés pour maintenir ou reconstruire l'intercompréhension (cf. la troisième partie). Dans la mise en place des activités, l'utilité de la construction des attentes des apprenants est prise en considération. En effet, elle peut faciliter leur interprétation des interactions écoutées ou regardées. Enfin, des modalités d'enseignement qui favorisent l'engagement des apprenants dans l'interaction seront proposées (cf. chapitre 9.).

L'écologie cognitive considère que l'environnement est doté d'un écosystème cognitif composé de la cognition des individus et de celle des autres agents dans l'environnement. Les agents sont alors définis comme des entités qui produisent des actions en autonomie ou qui se mettent à la disposition d'autres pour être utilisés. La notion d'*affordance*¹⁷⁰ (Gibson 1977, 1979), qui est au cœur de ce courant, désigne les possibilités d'actions offertes par un agent en relation avec celui qui est susceptible de les effectuer. Les affordances varient en fonction de l'utilisateur potentiel (les dossiers sous comptoir ou dans les placards sont accessibles physiquement aux agents, seulement visuellement aux usagers) et un artefact peut proposer plusieurs affordances à un même utilisateur (un papier peut servir de brouillon – il a la fonction d'enregistrement des informations pour soi-même –, ou de support de rédaction officielle – il prend alors les fonctions d'enregistrement d'informations pour l'autre et de

¹⁶⁹ H. Clark (1996) propose un autre exemple, peut-être plus marquant : celui de deux musiciens qui travaillent pour jouer en duo : lorsqu'ils s'entraînent seuls, même s'ils le font au même moment (comme par coïncidence), il n'y a pas d'action conjointe, ils sont concentrés sur *leurs* actions ; lorsqu'ils jouent ensemble, ils adaptent leur jeu à l'autre : ils sont concentrés aussi (voire surtout) sur les actions *de l'autre*.

¹⁷⁰ Néologisme créé à partir de *afford*, en anglais « offrir »/« fournir » et « avoir les moyens de ». En français, les chercheurs utilisent le même terme : nous l'emploierons également, dorénavant sans italiques.

médiateur entre un producteur et un destinataire, que l'utilisateur peut emporter, ou envoyer s'il n'est pas le destinataire). Si certaines affordances sont évidentes, en particulier lorsque l'élément a été conçu et acquis pour une fonction particulière (le couloir est un lieu de passage), la créativité des individus permet de rendre visibles certaines affordances moins évidentes (le couloir est aussi un lieu de socialisation, de bavardages, de cohésion sociale entre les agents et parfois entre les usagers).

Le courant de la cognition distribuée présente plusieurs intérêts pour ce travail : il pose les discours en fonction de leur support plutôt qu'en fonction de leur producteur, ce qui est parfois pertinent pour l'analyse des discours administratifs ; il pose les artefacts et l'environnement comme des agents qui exposent des indices, au même titre que les productions verbales, ce qui fait écho à l'idée que le logocentrisme n'est pas une fatalité (cf. *supra* p. 23) ; il pose également que l'interprétation des productions verbales et celle des artefacts et de leurs affordances se répondent et se dynamisent mutuellement pour construire une hypothèse interprétative *globale* ; il rappelle enfin que le monde est plein de ressources, qui peuvent servir à libérer la charge cognitive d'un interprétant (par la prise de notes par exemple, cf. *supra* p. 114), à garder des traces d'actions (les documents sont alors des archives de l'action ou des symboles obtenus pendant une procédure, cf. *infra* p. 335), ou à trouver des informations dont les individus peuvent avoir besoin. L'écologie des ressources dans une société étrangère s'organise de manière originale ; le repérage des types de supports, des agents dédiés et des vecteurs d'informations peut être utile à des apprenants de langue, en particulier s'ils sont ou s'ils vont dans un territoire où cette organisation est en place (cf. *infra* p. 468).

Pour un compromis entre internalisme et externalisme

L'internalisme a été le paradigme unique jusqu'à très récemment, et l'externalisme s'est d'abord construit en opposition au paradigme dominant. Cependant, cette opposition quasi-diamétrale n'est peut-être pas la seule relation envisageable entre les deux : plusieurs chercheurs conçoivent une position intermédiaire où les deux paradigmes auraient leur place, en complémentarité plutôt qu'en exclusion. Andler, que nous avons cité plus haut (cf. *supra* p. 112) écrit : « Ce retour d'un contextualisme multidimensionnel familier dans d'autres traditions ne signifie pas l'abandon de toute dimension internaliste et individuelle » (2006, p. 313). D'autres auteurs conçoivent ou admettent la coexistence de cognitions internes et externes :

« the relationship between cognition seen as a solitary mental activity and cognition seen as an activity undertaken in social settings using various kinds of tools is not at all clear.

[This book] is about locating cognitive activity in context, where context is not a fixed set of surrounding conditions but *a wider dynamical process of which the cognition of an individual is only a part.* » (Hutchins 1995, p. xiii)

« Nous adopterons une approche des processus cognitifs [...] qui rend justice au fait que la cognition humaine est portée, bien entendu, par le système nerveux central du sujet, mais aussi par la corporéité²¹ et par l'artefactualité²². »¹⁷¹ (Brassac et Fixmer 2007, p. 91)

Les deux perspectives peuvent donc ne pas s'exclure, puisque la cognition extrinsèque comprend la cognition des individus (la même que celle envisagée par les internalistes), celle des artefacts, du lieu, etc. ainsi que les cognitions qui résultent de l'interaction de tous ces éléments.

La gestion de l'intercompréhension nécessite des actions individuelles et des actions conjointes. Le paradigme externaliste s'applique à tous les aspects des rôles de l'interprétant qui impliquent l'environnement, le corps et les autres interactants, mais certains aspects bénéficient d'une prise en compte internaliste, en particulier dans l'interprétation en langue étrangère, où les processus cognitifs d'interprétation sont en cours d'automatisation et où l'apprentissage est en partie un effort conscient.

Conclusions pour les sciences du langage et pour la didactique des langues

Dans les sciences du langage, l'égocephalocentrisme du paradigme internaliste s'observe à plusieurs niveaux. Dans une perspective internaliste, par exemple, une bonne compréhension est le traitement cognitif (mental) des données linguistiques qui aboutit à la reconstruction du sens de l'énoncé par l'interprétant :

- la compréhension se passe dans la tête de l'interprétant, seul avec ses connaissances et sa perception ;
- réagir à un énoncé, c'est s'exposer au risque de ne pas avoir compris son sens intentionnel ;
- l'interprétant n'a pas de pouvoir sur sa compréhension, déterminée par des éléments internes (sa mémoire, ses connaissances sur le sujet, son appréhension de la situation, sa maîtrise des règles linguistiques, interactionnelles et rituelles), et par des éléments externes sur lesquels il ne peut pas agir (l'énoncé produit, les conditions d'énonciation).

Certaines réflexions influentes dans les sciences du langage ont très tôt proposé des notions ou des approches de la communication compatibles avec les principes de l'externalisme : l'intersubjectivité fondamentale dans le dialogisme bakhtinien (1929 [1977]), la préséance du social sur l'individuel dans la construction de la personne chez Mead (1934 [1963]), la part de l'environnement social dans la construction d'une interprétation (Vygotsky 1934 [1997]) ou l'abandon du logocentrisme dans l'étude du dialogue (Straus 1935 [1989]).

¹⁷¹ Notes de bas de page :

«²¹ Varela, F., *et al.*, *The Embodied Mind: Cognitive Science and Human Experience*, Cambridge : Massachusetts Institute of Technology Press, 1991. »

²² Norman, D., « Les artefacts cognitifs » in B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot (dir.), *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire*, Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, 1993, 15-34. »

L'arrivée de l'interaction comme objet d'étude dans les sciences du langage amorce la création d'une voix externaliste dans les analyses. Ce nouvel objet est défini par des caractéristiques telles que la pluralité des points de vue des participants, la co-construction d'une 'valeur interactantielle' qui leur est extérieure, et la médiatisation du sens par des systèmes sémiotiques divers et par des objets matériels (Py et Grossen 1997, p. 3 et 5).

L'égocéphalocentrisme peut être évité en sciences du langage en accordant une place égale aux hommes, à l'environnement, aux objets, aux discours produits par les uns et par les autres, en mettant sur le même plan l'interprétation des discours et des objets, et en prenant en considération les relations entre l'interprétant et l'environnement dans la construction d'une hypothèse interprétative par exemple, comme le propose Paveau (2010, 2012, 2013, cf. *infra* p. 126).

En didactique des langues, l'égocéphalocentrisme peut être évité à plusieurs niveaux : l'emploi des documents peut être moins cadré, afin que les apprenants s'entraînent à chercher des ressources, à considérer des affordances, à appréhender l'écologie des supports d'informations de la culture et de la langue cibles, etc. ; l'enseignant peut « décentrer » son attention de la compétence linguistique de chaque apprenant individuellement pour la recentrer sur l'ensemble de ses compétences d'apprenant et de locuteur d'une langue étrangère :

- compétences employées dans la co-construction d'une activité située (capacité à adapter ses actions et ses réactions aux circonstances de l'activité),
- compétences employées dans l'engagement dans la co-construction d'un espace intersubjectif (capacité à anticiper des difficultés, capacité à évaluer la compatibilité entre des hypothèses interprétatives, capacité à coordonner ses réactions en fonction de celles attendues par les autres et à coordonner ses en fonction des réactions attendues chez les autres),
- compétences employées dans la mobilisation des connaissances en fonction de l'activité (focalisation sur la réussite de l'activité, sur la réussite de la communication, sur la qualité de l'intercompréhension ou sur la fluidité de l'interaction, sur la mise en œuvre de stratégies coopératives et judicieuses).

Sans pour autant exclure les activités centrées sur l'amélioration des méthodes d'apprentissage et sur l'apprentissage des connaissances langagières, sans pour autant éliminer les activités où les apprenants sont centrés sur eux-mêmes, où ils travaillent en indépendance, où ils automatisent leurs nouvelles connaissances, il est possible de renforcer la décentration, dans certaines activités qui s'y prêtent (et qui invitent les apprenants à faire preuve des compétences évoquées ci-dessus, tournées vers l'activité située, vers l'autre et vers les ressources de l'environnement) ainsi que dans l'application d'approches plus propices, comme l'apprentissage collaboratif, l'apprentissage situé et l'apprentissage par projets, et l'apprentissage incarné entre autres.

L'apprentissage collaboratif, préconisé par R. Johnson, D. Johnson et Holubec (1984 [2009]) et Slavin (1990 [1995]) par exemple, repose sur l'idée que les apprenants gagnent à s'entraider, généralement pour résoudre un problème : l'action conjointe permet la stimulation mutuelle¹⁷² et peut aider les apprenants à découvrir et à apprendre des connaissances par la médiation (cf. *supra* p. 119) et surtout à apprendre à collaborer et à interagir, c'est-à-dire entre autres à gérer l'intercompréhension, comme le souligne Brna :

« The suggestion here is that while there are many different notions of collaboration, *many of them are focused on collaborating to learn and not on learning to collaborate* ; and they are mostly, but not exclusively, organised around the domain-based goals. That is, the primary purpose of the collaboration is on goals and the desired, shared, outcomes. If learning to collaborate is the primary educational goal the nit is necessary to look at research conducted in other contexts more directly *focused on how students become proficient at collaboration* » (1998, §14 en ligne, nous soulignons).

L'hypothèse de l'interaction proposée par Long (1996) est focalisée sur le versant « *collaborating to learn* », ce qui présente un intérêt indéniable, mais qui n'est probablement pas aussi efficace pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension que le versant « *learning to collaborate* » pour lequel nous soumettons des propositions (cf. troisième partie).

L'apprentissage situé (*situated learning*) se focalise sur l'apprentissage de pratiques par l'intégration d'une communauté de pratiques (Lave et Wenger 1991). Cette approche est prisee dans la formation professionnelle, mais dans l'apprentissage des langues étrangères, la mise en œuvre correspondante serait l'immersion, qui n'est pas une approche pour l'enseignement mais pour l'apprentissage, qui n'est pas généralisable à tous les apprenants de langue étrangère pour des raisons économiques et logistiques, et qui comporte des risques, en particulier psychologiques (les chocs culturels peuvent être difficiles à surmonter et conduire à une réaction de résistance à l'acculturation et à une augmentation de la distance psychologique entre l'apprenant et la langue étrangère). Dans le cas d'une immersion d'office (enseignement aux migrants), les ateliers sociolinguistiques (cadres d'enseignement-apprentissage du français en France, Leboucher et de Ferrari 2009) orientent les apprentissages sur la gestion de situations familières, proches des besoins quotidiens des « stagiaires ». Selon les pratiques enseignantes, les apprenants peuvent travailler sur des documents authentiques dont l'origine est expliquée en amont du travail, pratiquer des

¹⁷² Certains apprenants sont davantage stimulés par la compétition tandis que d'autres sont plus à l'aide dans la collaboration. Le travail en ateliers ou en groupes permet de construire une activité à la fois collaborative et compétitive, où les apprenants doivent s'entraider pour achever plus vite, plus efficacement ou plus correctement que les autres la tâche impartie. Cependant, il semble que l'apprentissage en coopération développe certaines formes d'altruisme chez les apprenants (Hertz-Lazarowitz, Sharan & Steinberg 1980 sur l'amélioration de la collaboration et de la productivité des apprenants, Sharan, Kussel, Hertz-Lazarowitz *et al.* 1984 sur l'amointrissement de l'esprit de compétition, Solomon, Schaps, Battistich *et al.* 1990 sur l'apprentissage de la gestion de conflits et la sensibilité vis-à-vis de l'autre, D. Johnson, R. Johnson & Scott 1976 sur l'amélioration de l'identification des sentiments des locuteurs dans des enregistrements par exemple).

simulations ou des jeux de rôles, ou aller dans les lieux du quotidien des « stagiaires » et vivre avec eux des interactions, et ainsi apprendre par la pratique et le guidage ad hoc.

D'autres manières de situer l'apprentissage sont imaginables : contextualiser les activités, travailler sur la base de praxéogrammes ou de plans d'action, avec des enjeux et des alternatives (imaginer des scénarios par exemple), conduire l'apprenant à s'identifier à un personnage qui agit et apprendre à travers les actions du personnage, comme par procuration, ou à jouer lui-même un rôle dans différentes situations, etc. Dans des activités de plus grande ampleur, l'approche de l'apprentissage par projets peut être adoptée. Synteta définit ainsi l'apprentissage par projet :

« Engaging learning experiences that involve students in complex, real-world projects through which they develop and apply skills and knowledge

Learning that requires students to draw from many information sources and disciplines in order to solve problems

Learning in which curricula outcomes can be identified up-front, but in which the outcomes of the student's learning process are neither predetermined nor fully predictable

Experiences through which students learn to manage and allocate resources such as time and materials. » (2001, p. 13 cité dans Schneider, Synteta, Frété 2002, en ligne)

Dans cette approche, l'apprentissage situé est également collaboratif, et plusieurs aspects du paradigme externaliste sont appliqués (apprentissage et utilisation de ressources encouragés, collaboration et donc construction d'une zone d'intercompréhension et développement de l'intersubjectivité, application des connaissances pour une activité située et non pour elle-même, etc.).

Une autre méthode est située et présente des avantages dont nous pouvons nous inspirer : la méthode communautaire (Curran 1961). Même si elle est difficilement applicable telle quelle (elle nécessite de petits groupes-classes et une grande polyvalence de la part de l'enseignant), elle présente l'intérêt de conduire l'apprenant à résoudre un besoin, ce qui lui apprend un nouvel élément. Au niveau débutant, les apprenants formulent leur énoncé à leur interlocuteur dans leur langue maternelle, l'enseignant le traduit séquentiellement et ils le répètent. Au fur et à mesure, les apprenants utilisent leurs connaissances pour construire leur message et sollicitent de moins en moins l'enseignant. Le programme du cours se construit ainsi au fur et à mesure que le cours se déroule, en fonction des besoins communicatifs des apprenants. Dans ces approches, de l'apprentissage situé, communautaire et par projet, les apprenants ne découvrent pas par l'exposition d'un document ou d'un élément qui leur est imposé, ils apprennent en demandant ou en cherchant des connaissances dont ils ont besoin pour produire.

Enfin, l'apprentissage incarné (*embodied learning*) se focalise sur les actions corporelles qui engendrent un apprentissage, sur la mémorisation des mouvements, des sensations corporelles et des émotions qui émergent dans l'action, en lien avec la mémorisation des nouvelles

connaissances : celles-ci sont ainsi connectées à un souvenir affectif et kinésique. Le *Laboratory for Embodied Cognition* (College of Liberal Arts and sciences, Arizona State University) dirigé par Glenberg effectue depuis une quinzaine d'années des recherches pour étudier les avantages et les mises en œuvre possibles de l'apprentissage incarné. Ils étudient par exemple le rôle de la simulation des histoires grâce à des jouets ou à des poupées dans la compréhension de textes par des enfants (Glenberg, Gutierrez et Levin 2004, Glenberg, M. Brown et Levin 2006, Marley, Levin et Glenberg 2007, Glenberg, Goldberg et Zhu 2011) : selon les résultats de ce projet, la manipulation de jouets, puis l'imagination de la manipulation, améliorent la compréhension du texte, dans la perspective du *grounding-in-action* (« ancrer dans l'action »).



L'approche constructiviste et l'approche externaliste peuvent s'appliquer à l'étude des processus cognitifs mobilisés dans l'interprétation et des moyens langagiers utilisés par les interactants pour gérer l'intercompréhension et aux techniques d'enseignement des langues étrangères. Cet arrière-plan homogène paraît adapté à l'ensemble des objectifs visés. En fait, il semble exister une interdépendance entre l'arrière-plan conceptuel de ce travail, la conception de l'intercompréhension comme résultat d'un accord intersubjectif et la conception de l'interprétant comme ayant du pouvoir dans la gestion de l'intercompréhension : les uns et les autres s'influencent et se déterminent mutuellement. Il en est de même pour le cadre théorique de la recherche, qui semble s'être imposé en même temps que nous définissions l'interprétant, l'interprétation, l'intercompréhension, et que nous explorions la littérature relative au constructivisme et à l'externalisme.

3.2. Cadre théorique pour l'analyse des interactions

Un certain nombre de recherches qui s'inscrivent dans les paradigmes externaliste et constructiviste (cf. 3.1.) peuvent être utiles à l'analyse de la gestion de l'intercompréhension : la psychologie sociale des processus cognitifs collaboratifs développée à l'université de Lorraine par Brassac, la théorie de l'action conjointe décrite par H. Clark dans son ouvrage *Using Language* (1996), l'analyse des discours médiés de R. Scollon, la linguistique symétrique menée par Paveau à l'université Paris 13, et la linguistique cognitive qui émerge de travaux institutionnellement hétérogènes. Ces champs de recherches ne couvrent cependant pas tous les aspects de l'intercompréhension que nous souhaitons analyser : ils sont complétés par les concepts et les outils de l'analyse des relations interpersonnelles menée par Goffman à Chicago et par ceux de l'analyse du discours développée à l'université de Genève par Roulet.

3.2.1. La psychologie sociale des processus cognitifs collaboratifs

La psychologie sociale des processus cognitifs a été développée principalement par le laboratoire CODISANT – mené par Brassac à l'université Nancy 2 depuis les années 2000¹⁷³. Ses membres ont participé à définir la notion d'intercompréhension, au cœur de leurs recherches sur les processus cognitifs collaboratifs. Ils ont également composé un cadre théorique et épistémologique pertinent dont nous nous inspirons largement : constructivisme, externalisme, et dialogisation des actes de langage qui aboutit à notre notion de 'valeur interactantielle', etc. Ils ont enfin conçu une unité minimale d'analyse, l'unité en trois étapes, production d'un acte porteur d'un potentiel de sens, sélection d'un sens/production d'une réaction, et validation de l'hypothèse sélectionnée (présentée en 1.3.4.), reprise dans les analyses.

L'apport des travaux de cette équipe pour notre recherche est significatif : il concerne tant la définition de l'intercompréhension (cf. la définition en 1.3.1. et l'organisation de l'action conjointe en 1.3.4.) que la démarche d'analyse : puisque l'unité minimale d'analyse est composée de trois constituants au minimum, l'analyse de l'intercompréhension pour un acte ou pour une production nécessite de couvrir aussi les deux actes ou productions suivants au minimum, et en fait tout ceux qui sont produits jusqu'à ce que les interactants aient trouvé un accord : c'est ainsi que nous (analyste) construisons une hypothèse sur la 'valeur interactantielle' qu'ils y accordent (cf. 3.3.1.).

Enfin, les travaux produits par cette équipe nous ont également confortée dans l'idée que l'interprétant est un participant potentiellement puissant, dont l'hypothèse interprétative a une valeur égale à celle du producteur et qu'il joue un rôle déterminant dans la co-construction de la 'valeur interactantielle' des actes produits en interaction.

¹⁷³ La fusion de l'université de Nancy 2 avec celle de Metz en une université de Lorraine a conduit ce laboratoire à être intégré à l'équipe d'accueil INTERPSY (EA 4432).

3.2.2. L'action conjointe

La théorie de l'action conjointe développée par H. Clark est en lien étroit avec la notion de cognition distribuée décrite plus haut (cf. *supra* p. 114). Elle permet d'envisager le résultat de l'usage du langage en interaction comme le produit d'une coopération coordonnée : « Although conversations are created from utterances, they are more than the sum of their parts. » (H. Clark 1996, p. 318). Les interactions sont des actions conjointes, composées à la fois d'actions individuelles et d'un travail commun de coordination et de co-construction. L'intersubjectivité (notion centrale dans la conception de l'intercompréhension, cf. 1.3.3. p. 54) et la coordination (analysée au chapitre 6) sont des notions clés de son travail.

Par ailleurs, H. Clark étudie les occasions où des individus s'engagent dans une interaction pour accomplir quelque chose : ils construisent ensemble un projet commun, décident ensemble des parties du projet, et réalisent ensemble le projet ; H. Clark appelle « opportuniste » cette vision de la conversation. Dans les interactions de service, les agents et les usagers se coordonnent pour définir un objectif adapté aux besoins de l'utilisateur et pour le réaliser ensemble, en mettant en commun leurs compétences complémentaires (cf. 2.3.2. sur la notion de service, p. 83) : les interactions que nous analysons correspondent en tout point à celles qu'étudie H. Clark dans ce cadre.

Cette conception du déroulement des actions est à mettre en regard de celle de Suchman sur les plans et les actions situées. Elle propose l'exemple de la comparaison entre un plan d'attaque de rapides en canoë et la réalisation effective de la descente des rapides :

« The purpose of the plan in this case is not to get your canoe through the rapids, but rather to orient it in such a way that you can obtain the best possible position from which to use those embodied skills on which, in the final analysis, your success depends upon » (1987, p. 52 cité dans 2007, p. 18)

« I take both the projected course and the work done within the rapids to be crucial. [...] the structuring of behavior is done not a priori, but in reflexive relation to circumstances that are themselves in the process of being generated, through the same actions that they in turn work to make comprehensible. » (Suchman souligne, 2007¹⁷⁴, p. 19)

H. Clark et Suchman ont, de ce point de vue, tous deux une conception « opportuniste » des actions en situation. Les effets de cette adaptation spontanée sont particulièrement visibles dans la gestion de l'intercompréhension qu'opèrent les interactants, qui tantôt réussissent tantôt échouent (cf. 5.4. p. 312) et dans la négociation des objectifs à réaliser, qui se construit dans des échanges argumentés au coup par coup ou par des stratégies pas toujours efficaces (cf. 6.2. p. 347).

¹⁷⁴ Cet écrit fait partie des réponses que l'auteur formule aux lectures faites de la première édition : il n'est pas présent dans l'édition de 1987, d'où notre référence à l'ouvrage de 2007, qui est référencé dans la bibliographie sous Suchman (1987 [2007]).

3.2.3. L'analyse des discours médiés

L'analyse des discours médiés, branche de l'analyse des discours, s'est développée aux États-Unis dans les années 1990 sous l'impulsion de R. Scollon. Cette forme d'analyse permet d'étudier la relation entre les actions sociales et les moyens qui médiatisent ces actions. L'unité d'analyse de l'analyse des discours médiés est l'action médiée (*mediated action*), produite grâce à des moyens matériels médiatisants (Wertsch 1998) dans des circonstances particulières (*sites of engagement*). Les moyens médiatisants sont entendus dans un sens large : discours, corps, artefacts, gestes, etc.

Sur le sujet de la relation entre discours et action, R. Scollon prend le contrepied des théories austiniennes sur le langage : Austin place au cœur de sa réflexion les actions qui sont réalisées par le langage¹⁷⁵, R. Scollon s'intéresse aux discours qui servent les actions, qui les encadrent, les guident, les autorisent, etc., et aux discours qui sont induits par les activités des hommes. Les productions verbales peuvent être des causes ou des conséquences des actions, en plus d'être des actes de langage. Certaines actions co-construites peuvent avoir besoin d'interactions verbales pour être produites, tandis que d'autres semblent pouvoir se passer de discours pour les médier. Les interactions verbales peuvent alors émerger, accompagnant une interaction sociale parallèle. Les échanges verbaux des transactions de service organisent et participent à mener les actions individuelles et conjointes nécessaires à la définition puis à la réalisation de l'objectif. Ces actions peuvent être verbales (conseil, renseignement, écriture, etc.) ou non verbales (échanger des documents, vérifier une information, tamponner un document, photocopier, imprimer, téléphoner, etc. Par ailleurs, les usagers ont besoin d'agir en dehors des interactions de service pour réaliser un objectif : les discours servent en grande partie à guider les usagers dans leurs actions (ce que nous analysons du point de vue de la construction des attentes, cf. 5.1. p. 211) ou à décrire ou évaluer les actions déjà engagées (cf. l'analyse de l'exposition de la situation-problème et de la construction du 'dossier mental', 6.1. p. 327).

La notion de « pratiques » est également importante dans l'analyse des discours médiés : R. Scollon en fait le titre de son ouvrage de 2001, *The Nexus of Practice* (le « maillage des pratiques »¹⁷⁶). Cette notion désigne le fait que les pratiques dans lesquelles les actions sont produites sont socialement et historiquement ancrées, dans un lien de « genre » (vertical) avec l'ensemble des autres expériences de cette même pratique, et dans un lien de temps (horizontal) avec les pratiques qui la précèdent et qui la suivent. Elle constitue un apport utile dans l'analyse des interactions administratives (comme elle l'est pour l'analyse des discours des professionnels du médicament étudiés par Mourlhon-Dallies, 2006, 2008) en ceci que ces interactions s'inscrivent dans une procédure plus large, dans une situation qui les dépasse ;

¹⁷⁵ *Quand dire, c'est faire* dit le titre français de l'ouvrage archivant ses William James Lectures à Harvard en 1955.

¹⁷⁶ Traduction de de Saint-Georges (2006) reprise par Mourlhon-Dallies (2009).

elles se construisent en fonction des interactions qui les ont précédées et de celles qui vont les suivre : chaque pratique à l'intérieur de ces interactions est produite en fonction de ce qui a déjà été dit ou fait et de ce qui reste à dire ou à faire. Mourlhon-Dallies considère que l'analyse des discours médiés, et en particulier cette notion de maillage des pratiques, permet d'analyser les « trous » du discours :

« Cette notion légitime également notre traque des 'blancs' du discours, de ses non-dits, qui sont autant d'évidences pour certains praticiens et autant de chausse-trapes pour les néophytes extérieurs au domaine d'activité » (2009, p. 43-44).

Nous analysons la façon dont le maillage des pratiques rend la construction des attentes complexe, morcelée et chaque fois partielle (cf. 5.1. p. 211).

3.2.4. La linguistique symétrique

La linguistique symétrique vient directement compléter l'analyse des discours médiés. L'idée développée par Paveau est que les objets, comme les humains, parlent. Elle considère que les propositions de Gibson concernant les *affordances* (cf. *supra* p. 114)

« ouvrent aux linguistes du discours une perspective féconde : travailler les énoncés en contexte, analyser la production des formes discursives au sein de leurs 'conditions socio-historiques de production' comme disait la première analyse du discours, ce peut être aussi prendre en compte le rôle des objets dans les environnements. Le langage est alors considéré comme une activité située et non plus autonome, articulée sur les autres activités humaines et inscrite dans l'environnement humain et non humain, et non plus seulement interindividuelle. Dans cette perspective, les objets naturels et artefactuels constituent des contributeurs à la production des discours et non plus un simple décor de l'activité de langage. » (2012)

Si l'on reprend les termes de l'analyse des discours médiés, la linguistique symétrique étudie les moyens médiatisants. Les interactions administratives sont largement ancrées dans une culture de l'écrit : les documents sont nombreux, mais ils jouent des rôles très variés, et ils ne sont pas les seuls artefacts utilisés par les interactants. Il nous est possible d'observer les objets en tant qu'ils conditionnent les discours et les actions (la sonnerie du téléphone peut interrompre une opération), en tant qu'ils sont porteurs de discours (ils ont une affordance discursive réalisée ou potentielle), en tant qu'ils sont l'objet du discours verbal, ou bien encore en tant qu'ils ont une valeur sociale, sociétale ou institutionnelle qui affecte l'interaction (par exemple l'obtention d'un titre de séjour valable qui légitime la présence d'une personne sur le territoire français est un enjeu important qui peut engendrer une forte angoisse chez le demandeur). Nous analysons ces différentes valeurs des documents (cf. *infra* p. 335) et accordons à l'interprétation des objets et de leurs modifications la même importance que celle des productions verbales (cf. *supra* p. 23) : en conséquence de ce positionnement théorique, nous avons par exemple inclus dans les participants aux interactions certains objets et les actes signifiants (cf. *infra* p. 138) qu'ils produisent, comme une imprimante qui imprime, un papier qui tombe ou une porte qui s'ouvre.

3.2.5. La linguistique cognitive

La naissance officielle de la linguistique cognitive est fixée à la première conférence ICLC (*International Cognitive Linguistics Conference*), en 1989 à Duisburg en Allemagne : l'*International Cognitive Linguistics Association* (ICLA) y a été fondée et la revue *Cognitive Linguistics* y a été lancée. Plusieurs chercheurs, plusieurs équipes ont développé différents aspects de cette branche de la linguistique, dont l'unité théorique est encore à construire : parmi les grands noms de cette linguistique cognitive, on trouve Geeraerts, Langacker, Lakoff, Talmy, Fauconnier, Croft ou encore Evans. Ils se réunissent autour de quelques concepts clés de la linguistique cognitive et développent chacun des axes différents de cette linguistique. Les points d'accord sont les suivants (Geeraerts 2006, p. 4-5) :

1. le sens linguistique est une mise en perspective, ancré dans un point de vue (« *linguistic meaning is perspectival* »), c'est-à-dire que le langage est utilisé de façon incarnée et située et qu'il prend un sens indexé sur la réalité dans laquelle il est produit et sur le point de vue d'un élément de cette réalité ;
2. le sens linguistique est dynamique et flexible, il évolue, les catégories bougent pour s'étendre ou se restreindre, pour s'adapter aux nouvelles expériences, elles acceptent les prototypes, les métaphores et les cas marginaux ;
3. le sens linguistique est encyclopédique et non autonome : il constitue une connaissance construite par l'expérience (incarnée) au même titre que toute autre connaissance, cette expérience incarnée du monde est aussi une expérience sociale, culturelle, les connaissances qui en sont issues reflètent à la fois la dimension incarnée et culturellement ancrée de l'expérience qui les a construites ;
4. le sens linguistique est fondé sur l'expérience et l'usage, c'est à partir des formes linguistiques auxquelles l'enfant est exposé et qu'il produit, de manière située et incarnée, qu'il s'approprie sa langue, du point de vue sémantique, syntaxique, phonétique, etc. : la compétence en langue est dépendante et seconde par rapport à la parole.

Le premier point fait écho à la notion d'action située (cf. *supra* p. 113) : le langage doit être analysé d'abord en fonction de l'activité dans laquelle les interactants sont engagés et en fonction des actions qu'ils mènent (dans le chapitre 6, nous montrons cette interdépendance entre posture des interactants, rôle dans la gestion de l'intercompréhension et phase de la transaction de service). Le deuxième point renvoie à la malléabilité du sens en discours et reflète la notion de potentiel de sens proposée par Brassac et reprise ici (cf. *supra* p. 27) : c'est parce que le sens n'est pas figé que l'interprétant peut négocier la 'valeur interactantielle' des productions verbales. Le troisième point est en lien avec les moments où l'écart entre les compétences des participants se fait sentir : si les interactants ne possèdent pas les mêmes répertoires de connaissances, linguistiques, culturelles et référentielles, c'est parce qu'ils ont acquis, appris et utilisé la langue, la culture et les références dans des circonstances trop

éloignées (ou que l'un d'eux n'a pas eu l'occasion d'apprendre ou n'est pas parvenu à retenir ces connaissances) : dans le domaine de l'administration, l'écart peut être dû à la compétence linguistique de l'utilisateur, mais surtout à ses connaissances relatives à ce domaine (cf. les insatisfactions dues à une hypothèse interprétative lacunaire par exemple, p. 255). Le quatrième point fait écho à la position de Rastier sur le rapport sens/signification (cf. *supra* note 23 p. 27) : ce qui prévaut dans nos analyses est le sens en discours et non la signification en langue.

C'est avec cette conception générale de la linguistique que nous aborderons l'analyse des actes verbaux.

3.2.6. L'analyse des relations interpersonnelles

L'analyse des relations interpersonnelles porte sur les rapports entre les interactants : rapports de force, de hiérarchie, de distance, conséquences émotionnelles de ces rapports, gestion des faces, adéquation des stratégies communicatives employées avec les objectifs visés et les relations avec le partenaire, etc. L'auteur de référence en la matière est Goffman, qui a mis au jour le poids de la relation entre les participants et de l'image qu'ils avaient d'eux-mêmes et de l'autre sur le déroulement des interactions, dans les asiles psychiatriques d'abord (1961 [1969]), puis dans les interactions quotidiennes (1959 [1969/1973/2003] et 1967 [1974/1991]). D'autres ont ensuite repris ces travaux, pour les appliquer par exemple aux interactions en site commercial (Kerbrat-Orecchioni et Traverso 2008).

La notion de face (cf. *supra* note 55 p. 42) est centrale dans cette perspective : les interactants jouent des rôles (en l'occurrence d'agent et d'utilisateur), sont dans des relations asymétriques de différentes natures (relations de pouvoir, d'expertise, de confiance et de compétence langagière et culturelle), renvoient une image d'eux-mêmes et perçoivent en retour l'image d'eux-mêmes que l'autre leur renvoie ; en fonction de ces images, de ces relations et de ces rôles, les interactants se permettent plus ou moins de négocier, d'imposer, de discuter, de rectifier, etc. Et lorsqu'ils procèdent à de tels actes, ils modulent leur production en fonction de stratégies qui leur permettent de maintenir un équilibre de respect (dans les interactions observées). La mise en place de telle ou telle stratégie de communication est en grande partie influencée par la relation existant entre les interactants et par leurs intentions vis-à-vis de cette relation (la maintenir ou la modifier). Certains ont développé la dimension relative à la politesse de cette théorie (P. Brown et Levinson 1987 par exemple), nous préférons la considérer comme une clé pour interpréter la gestion, voire la manipulation des relations entre les interactants (cf. *infra* p. 303).

3.2.7. Un modèle d'analyse de l'organisation du discours

L'école d'analyse du discours ancrée à Genève a été fondée et menée pendant 25 ans par Roulet. Son objet de recherche est l'interaction, d'abord observée du point de vue de sa structure (Roulet 1981, Roulet, Auchlin et Moeschler 1985), puis dans sa modularité (Roulet, Filliettaz et Grobet 2001). L'équipe de recherche a conçu un modèle d'analyse de

l'organisation des interactions sur des bases théoriques hétérogènes, sans pour autant « tomber dans un éclectisme naïf. » (Roulet, Filliettaz et Grobet 2001, p. 9). Elle formule huit principes qui régissent le modèle, dont les suivants :

1. la communication n'est pas la « simple transmission d'informations entre monades, pour reprendre l'expression de Caron, des sujets cognitifs échappant à leur contexte historique et social, à l'aide d'un code homogène et de mécanismes d'inférences, comme le propose la théorie de la pertinence » (2001, p. 27) ;
2. la communication est toujours interaction, soit « une négociation permanente entre des interactants guidée par des enjeux » (*ibid.*, p. 28) ;
3. l'action langagière est première par rapport à la langue ;
4. la construction de l'interaction est déterminée par deux contraintes aspectuelles : d'un côté l'aspect schématique et de l'autre l'aspect émergent.

Ces principes, qui ne sont pas sciemment inscrits dans le paradigme externaliste, sont cependant compatibles avec lui (en particulier avec la théorie de l'action située) et manifestent un positionnement constructiviste. Les chercheurs ont construit ce modèle d'analyse pour étudier la collaboration de la co-construction du sens dans l'interaction. C'est principalement à cet apport méthodologique que nous aurons recours. En effet, les unités d'analyse qu'ils proposent s'appliquent aux interactions de service et présentent une opérabilité profitable à l'analyse de la gestion de l'intercompréhension. Nous décrivons les unités utilisées en 3.3.2. et les mobilisons tout au long des analyses (deuxième partie).



Ces approches du langage considèrent que les interactions verbales sont des pratiques co-construites par les participants. Selon les approches, les études portent davantage sur les participants animés ou sur l'ensemble des éléments qui constituent l'environnement, sur les interactions entre les artéfacts et les agents, sur les relations entre les actions sociales et les interactions verbales, sur la coproduction d'un espace de collaboration. Elles se complètent, puisqu'elles prennent des perspectives complémentaires et s'entendent sur les axiomes théoriques fondamentaux.

3.3. Unités et démarche d'analyse

La gestion de l'intercompréhension prend de nombreuses formes et se réalise grâce à des processus divers : différentes méthodes d'analyses ont été utilisées en fonction des besoins *ad hoc* ; cependant, une démarche a été suivie de manière constante. Cette démarche, ainsi que les unités utilisées pour décrire la structure des interactions sont présentées ici.

3.3.1. La démarche d'analyse

Les analyses ont été conduites selon une démarche étique rétroactive. Une démarche *étique* est une démarche où le point de vue utilisé est celui de l'analyste¹⁷⁷ : les participants n'ont pas été confrontés à leurs productions à posteriori, les analyses ne s'appuient ni sur leurs jugements ni sur leurs opinions, seulement sur ce qui transparait de leurs productions, soit de notre interprétation de leurs productions. Cependant, la démarche est rétroactive : nous interprétons le sens qu'ils accordent à un acte et la valeur interactantielle qu'ils construisent en nous appuyant sur leurs réactions et non sur notre interprétation de l'acte dont il est question. C'est-à-dire que pour dégager le sens accordé par l'interprétant B à un acte produit par un producteur A (appelons cet acte 1_A), nous observons :

- l'acte 1_A ,
- la réaction de B dans l'acte 2_B duquel transparait son hypothèse interprétative,
- la réaction de A dans l'acte 3_A duquel il laisse transparaitre son évaluation de l'hypothèse interprétative qu'il suppose que l'interprétant a produite, et enfin,
- la réaction de B dans l'acte 4_B par lequel l'interprétant accepte ou rejette l'évaluation de A.

Nous opérons donc une étape de plus que l'unité d'analyse de l'intercompréhension proposée par Brassac, la dernière, qui permet de vérifier que l'interprétation par A de l'hypothèse interprétative de B est validée par B.

La démarche est « rétroactive » parce que l'interprétation des observables est opérée de l'après vers l'avant (de 4_B vers 1_A), c'est aussi pour cela qu'elle est étique. L'analyse de la gestion de l'intercompréhension est effectuée avec l'aide d'enregistrements complets et de transcriptions intégrales : nous avons accès au cotexte de droite, ce à quoi n'ont pas accès les interactants pendant l'interaction. La description de l'extrait suivant et de l'analyse qui en est faite illustrera ce processus rétroactif :

¹⁷⁷ Cette notion est due à Pike (1954, 1955, 1960 [1967]), elle réfère au point de vue de l'analyste et s'oppose à « émique » qui réfère au point de vue du participant.

[06] Exemple d'analyse étiq̃ue rétroactive ◀

Tiré du corpus Scolarité de FLE Agneska ☉ pdf p. 787 Actes 13-24.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | | | |
|-------------|--|------------------------------------|---|-----------------------------|
| 01. Olivier | alors (sil) vous payez comment | 1 _A | | question |
| 02. | par carte | 1' _A | ↻ | proposition |
| 03. Agneska | par carte | 2 _B | ↻ | réponse/sélection |
| 04. Olivier | d'accord | 3 _A | ↻ | enregistrement |
| 05. | ce qu'on va faire | 3' _A | | renseignement |
| 06. | on va faire deux paiements | changement | } | acceptation |
| 07. | parce qu'on travaille sur deux logiciels différents | de sujet, pas de 4 _B | | |
| 08. | donc va déjà falloir (sil) faire un premier paiement de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept | | } | demande sur la satisfaction |
| 09. | et un autre de six cent un quatre-vingt-sept | | | |
| 10. | (sil) | | | |
| 11. | <u>d'accord</u> | 3'' _A | | |
| 12. Agneska | <u>mhm</u> | 4 _B | | acquiescement |

La démarche décrite ici est celle suivie pour dégager la valeur interactantielle accordée aux actes signifiants 01 et 02 et l'hypothèse interprétative d'Agneska sur ces actes. Afin de faciliter le parallèle avec la description effectuée précédemment, les désignations des actes 1_A, 2_B, 3_A, 4_B sont reportées dans la deuxième colonne. Le résultat de l'analyse est reporté dans la troisième.

Olivier produit deux actes 1A et 1'A ; Agneska y réagit par l'Acte 2B duquel elle laisse transparaître son hypothèse interprétative de 1A et 1'A ; Olivier réagit à la réaction par l'acte 3A puis il poursuit avec les actes 3'A et suivants jusqu'à produire l'acte 3''A, auquel Agneska réagit par l'acte 4B. L'absence de réaction d'Agneska après l'acte 3A et le fait qu'Olivier poursuit avec 3'A sans être interrompu constitue un premier indice qu'Agneska accepte l'évaluation d'Olivier qui transparait dans 3A. Ce premier indice est complété par un deuxième, la réaction positive d'Agneska dans l'acte 4B : dans cet acte, elle répond à l'acte 3''A, elle est donc à priori satisfaite du changement de sujet, et malgré le fait qu'elle a la parole, elle n'en profite pas pour manifester son insatisfaction : on peut en déduire qu'elle est probablement satisfaite de l'évaluation d'Olivier.

Nous revenons maintenant un cran en arrière dans l'interaction : Olivier enregistre la réaction par un « d'accord », ce qui suggère une évaluation positive de la réaction 2B et de l'hypothèse interprétative sous-jacente : on peut en déduire qu'il est satisfait de la réaction 2B et de l'hypothèse. Il a lui-même probablement interprété ses actes 1A et 1'A comme une demande d'information et une proposition de réponse puisqu'il s'appuie sur la réaction d'Agneska pour lui demander sa carte et procéder au paiement : il suppose probablement que l'hypothèse interprétative d'Agneska la satisfait (sinon, il aurait probablement produit une réaction de

facilitation de l'interprétation) et qu'elle est compatible avec la sienne (que les actes 1A et 1'A sont une demande d'information et une proposition de réponse concernant le mode de paiement de l'inscription, entre autres).

En remontant encore, Agneska réagit aux actes 1A et 1'A en reprenant les mots de 1'A « par carte ». Dans les analyses, nous verrons que la reproduction d'une séquence lexicale suggère généralement plusieurs sens potentiels : acceptation d'une proposition, demande d'aide avec pointage sur l'élément problématique, apprentissage articulatoire, renforcement de l'intercompréhension, etc. (cf. l'exemple suivant). Il s'agit ici d'une acceptation de proposition qui tient lieu de réponse à la question en 1A parce que c'est le type de réaction dont Olivier a besoin pour poursuivre dans l'interaction (il se sert de l'information « par carte » pour procéder au paiement) et parce qu'il réagit en manifestant sa satisfaction : s'il n'avait pas obtenu l'information recherchée, il aurait interprété la réaction et aurait réagi en 3A autrement ; s'il avait jugé probables les autres sens évoqués ici pour la reproduction d'une séquence lexicale, il aurait réagi autrement.

La démarche d'analyse s'opère donc à rebours, de l'atteinte d'un accord à l'acte initial produit, ou dans le sens chronologique, en étudiant à chaque étape si ce qui transparait est une manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction. La démarche s'opère également en observant ce qui est produit et ce qui est absent (absence de prise de parole, absence d'un type de réaction, etc.).

L'extrait suivant illustre un autre cas de reprise du discours de l'autre, mais l'interprétation est différente :

[07] Autre exemple d'analyse étique rétroactive ◀

Tiré du corpus Scolarité de FLE Sakura ☺ pdf p. 806 Actes 92-112.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | |
|--|--|
| 01. Olivier alors vous prenez pour un | 1 _A |
| semestre ou une année | |
| 02. Sakura mh | 2 _B – réponse minimale |
| 03. Olivier vous prenez pour un semestre | 3 _A – reproduction de 1 _A |
| (sil) ou une année (articule) | |
| 04. Sakura mh | 4 _B – réponse minimale |
| 05. Olivier les études là | 5 _A – pointage |
| 06. (sil) | |
| 07. vous prenez pour | 5' _A – reproduction partielle |
| 08. Sakura ah oui oui | 6 _B – réponse (satisfaction manifestée) |
| 09. Olivier un semestre | 7 _A – reproduction (suite) : réponse 6 _B |
| | insatisfaisante |
| 10. (sil) | Pas de 8 _B |
| 11. <u>c'est-à-dire euh</u> six mois ou | 7' _A – reformulation |
| un an | |
| 12. Sakura <u>mh</u> | 8 _B – réponse minimale |
| 13. non | 8' _B – réponse |

| | | |
|-----|--|---|
| 14. | un an | 8" _B – réponse |
| 15. | Olivier un an | 9 _A – reproduction de la réponse (satisfaction manifestée) |
| 16. | Sakura oui | 10 _B – acceptation de la reproduction (satisfaction manifestée) |
| 17. | Olivier d'ac- | 11 _A – enregistrement partiel |
| 18. | (tend les certificats de scolarité) | (satisfaction manifestée) 11' _A – change de sujet |
| 19. | ça c'est pour vous | |
| 20. | ce sont vos c- vos certificats de s- de scolarité | |
| 21. | Sakura oui | 12 _B – accepte le changement de sujet |

Olivier reproduit à plusieurs reprises sa propre production, en altérant l'articulation et le débit, puis il reformule ses propos, de « vous prenez pour un semestre ou une année » à « six mois ou un an » : il soumet un choix à Sakura, et tant que Sakura ne lui fait pas part de son choix, continue à reproduire ou à reformuler la même demande (il revient en arrière dans l'interaction) : on peut supposer qu'il déduit des réactions de Sakura qu'elle n'a pas construit une hypothèse interprétative satisfaisante. Ici, la reprise de ses propres dires sert à faciliter l'interprétation à l'autre.

Plus tard, Olivier reproduit les propos de Sakura (« un an » 9_A). Cette reproduction suit l'acte 8"_B « un an » de Sakura, et elle est suivie de l'acte « oui » de Sakura, puis par « d'ac- » par Olivier : « oui » et « d'ac- » manifestent la satisfaction des partenaires vis-à-vis de leur propre hypothèse interprétative et vis-à-vis de celle de l'autre sur l'acte 8"_B. La reproduction du « oui » par Olivier peut être interprétée de plusieurs manières non exclusives : il peut ainsi vérifier qu'il a bien entendu, vérifier que c'était bien le choix que Sakura souhaitait faire, demander une évaluation de son hypothèse interprétative à Sakura, enregistrer la réponse interprétée, etc. Il est difficile d'être plus précise quant au contenu de l'hypothèse interprétative de Sakura sur cet acte ; en revanche, il est manifeste qu'elle est satisfaite (d'abord parce qu'elle dit un « oui » qui est interprété comme une acceptation, comme un indice de satisfaction général, et comme une confirmation que le « un an » de l'acte 9_A reproduit correctement l'acte 8"_B ; ensuite parce que lorsqu'Olivier change de sujet, elle ne l'interrompt pas ; enfin parce que lorsqu'elle reprend la parole, elle accepte le changement de sujet et ne saisit pas l'occasion pour manifester une insatisfaction).

Ce cheminement a été suivi dans la production des descriptions et des analyses, mais il n'a pas été retranscrit systématiquement dans le texte afin d'alléger la lecture. La formulation « l'interprétant produit telle hypothèse interprétative sur l'Acte signifiant... » simplifie l'idée que « nous interprétons à travers la réaction de l'interprétant qu'il a produit une hypothèse interprétative contenant probablement l'idée... ou l'information... ou la croyance... sur l'Acte signifiant... ».

3.3.2. Les unités d'analyse des interactions de service

Les unités d'analyse utilisées sont largement inspirées du module hiérarchique du modèle d'analyse de Roulet : nous avons repris les unités de l'interaction, de la Transaction¹⁷⁸, de l'Échange et de l'Intervention et nous avons altéré l'unité de l'acte d'énonciation pour l'adapter à notre positionnement afin qu'il intègre les actes non verbaux. Enfin, nous avons ajouté au modèle l'unité de la situation-problème, qui est spécifique des interactions administratives et qui permet d'envisager l'interaction dans une perspective plus large, celle qu'empruntent les usagers lorsqu'ils s'engagent dans l'interaction.

La situation-problème de l'utilisateur et la procédure administrative

L'unité d'analyse la plus large du modèle de Roulet est l'interaction ; l'unité la plus large du praxéogramme de Ehlich et Rehbein (cf. *supra* p. 44) est l'activité. Ces deux unités ne rendent pas compte de la situation (cf. *supra* p. 40) dans laquelle les interactions et les activités s'insèrent : de même que l'activité « aller au restaurant » s'insère dans un contexte plus large (un repas d'affaire peut être une étape dans un partenariat : il y a un avant et un après, hors du restaurant), de même l'interaction de service administrative est une étape dans la résolution d'un *problème* extérieur, qui a émergé avant et qui se poursuit après (à moins que l'interaction permettent la résolution du problème, auquel cas le problème s'arrête pendant l'interaction). Ainsi, l'utilisateur qui s'adresse à un agent a un « problème » et il souhaite faire progresser l'état d'avancement de sa situation : les informations qu'il expose au sujet de son besoin et de ses objectifs décrivent sa situation-problème. Elle est composée d'éléments du passé (actions ou événements déjà achevés ou commencés), du présent (problème en cours, résolution en train de se faire) et du futur (objectifs, enjeux) de l'utilisateur.

Cette situation-problème a un début (l'apparition d'un problème) et une fin (la résolution du problème) et elle est caractérisée par l'existence et l'évolution de conditions de vie pour l'utilisateur qui sont la conséquence de ce problème ; elle se résout grâce à la mise en place d'actions, individuelles ou conjointes (cf. *supra* p. 124), dont des actions administratives dans le cas des situations-problèmes des usagers des services administratifs.

Les interactions administratives participent donc à faire évoluer la situation-problème de l'utilisateur en respectant les contraintes singulières qu'elle leur impose, mais elles subissent d'autres contraintes, procédurales. La procédure est indépendante de la situation-problème, elle s'applique à elle comme elle s'applique à toutes les autres qui présentent des caractéristiques déterminées identiques : elle est une sorte de praxéogramme de grande ampleur.

Nous concevons donc deux unités d'analyse supérieures à l'interaction administrative : la situation-problème de l'utilisateur et la procédure administratives, qui sont toutes deux plus larges que l'interaction et qui toutes deux la contraignent. Elles permettent également de la

¹⁷⁸ Afin de distinguer les noms des unités d'analyse de leurs homonymes, nous les écrivons avec une majuscule.

situer et d'aider les agents à déterminer l'état d'avancement de la situation-problème et l'étape de la procédure qu'il est question d'exécuter pendant l'interaction.

La Transaction de service

Les interactions de service¹⁷⁹ sont constituées de Transactions (Roulet, Moeschler, Auchlin 1985) : une rencontre est constituée d'au moins

- un Échange d'ouverture,
- une Transaction principale et
- un Échange de clôture¹⁸⁰.

La Transaction de service est l'unité d'analyse qui est caractérisée par la réalisation d'un service (cf. *supra* p. 83). Chaque Transaction de service constitue une étape parmi l'ensemble des actions individuelles et conjointes nécessaires à la résolution de la situation-problème. Dans une interaction de service, un usager peut réaliser plusieurs Transactions de service successives pour effectuer plusieurs étapes de la procédure ou pour faire évoluer plusieurs situations-problèmes parallèles.

Certains types de Transactions de service sont plus aisés à délimiter que d'autres : les services du service des relations internationales ou de l'écrivain public par exemple se distinguent clairement dans le déroulement de l'interaction parce qu'ils relèvent d'actions et d'objectifs différents : échanges de documents, prises de rendez-vous, demandes et obtentions d'attestations, rédactions de courriers, etc. Il arrive parfois que plusieurs méthodes de découpage de transactions de services soient envisageable, en particulier lorsque l'agent effectue plusieurs services du même type pour résoudre une situation-problème qui évolue très faiblement d'une Transaction à l'autre, ou pour résoudre un problème subordonné au problème résolu dans la Transaction précédente. C'est par exemple le cas des rencontres dont l'ensemble des Transactions portent sur le même problème. S'agit-il alors d'une ou de plusieurs Transactions ? Lorsque les actions engagées sont proches (renseignement et conseil par exemple) ou identiques (deux conseils ou deux renseignements) et directement liées (souvent subordonnées, parfois coordonnées) pour résoudre un problème global, le découpage devient plus délicat. En fonction des besoins des analyses, des découpages plus ou moins larges ont pu être opérés (cf. un exemple de double découpage en annexe, p. 79).

¹⁷⁹ Aujourd'hui, l'équipe a fusionné cette unité avec celle de l'échange, considérant que l'incursion (l'interaction) est directement constituée d'échanges macro qui sont eux-mêmes constitués d'échanges ou d'interventions.

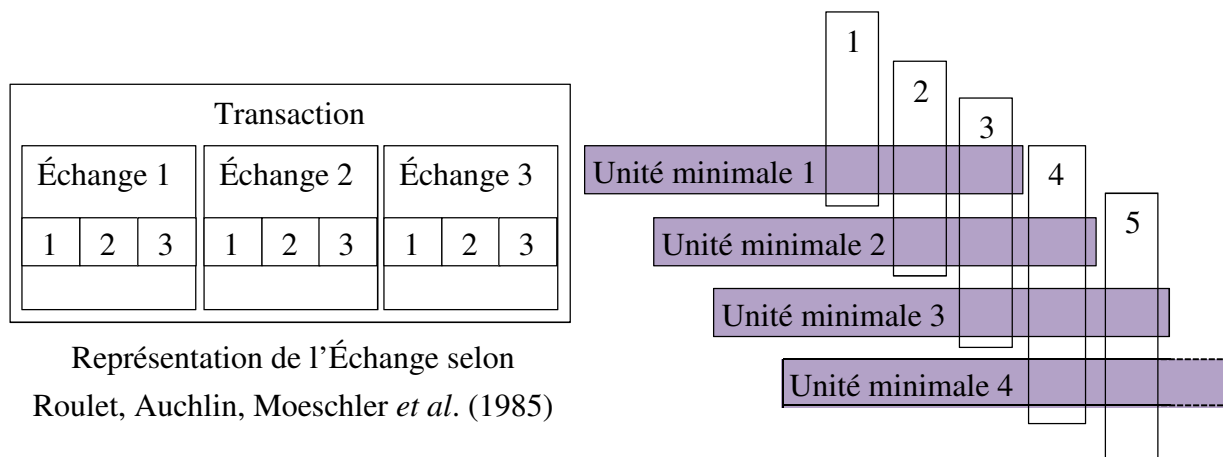
¹⁸⁰ Nous considérons les Échanges d'ouverture et de fermeture comme définitoires de l'interaction. C'est pourquoi, même lorsqu'une rencontre physique présente une interruption et une reprise (un agent administratif va faire des photocopies, un usager va acheter les timbres), nous la considérons comme une seule unité. Les échanges qui terminent la première partie de la rencontre insistent généralement sur le caractère temporaire de la rupture et ceux qui rouvrent la partie suivante pressent généralement l'interlocuteur à reprendre l'interaction où elle s'était interrompue.

L'Échange et l'Intervention

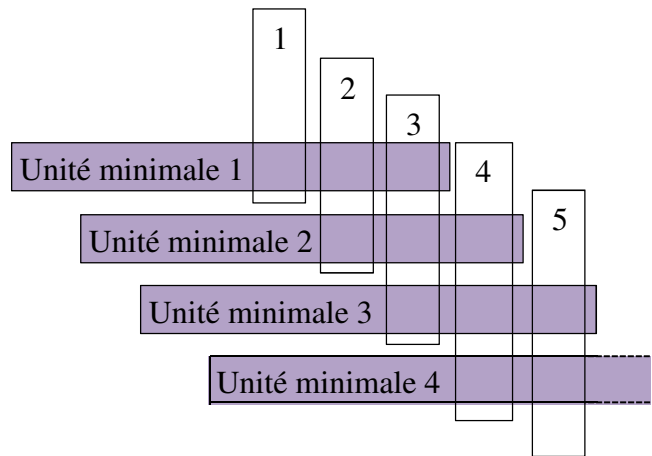
L'unité de l'Échange a d'abord été proposée en microsociologie, par Goffman :

« La suite d'actions déclenchées par une menace reconnue et achevée par un retour à l'équilibre rituel, je l'appelle un échange. Si l'on définit un message ou un mouvement comme étant tout ce que transmet une personne lorsqu'elle passe à l'action, on peut dire qu'un échange se compose de deux ou plusieurs mouvements et de deux ou plusieurs participants [...]. L'échange est, semble-t-il, une unité concrète fondamentale de la vie sociale » (1974, p. 21)

Elle a ensuite été reprise en analyse du discours par Sinclair et Coulthard (1975), puis par Roulet (1981) et par son équipe à Genève (Roulet, Auchlin, Moeschler *et al.* 1985). L'équipe de Roulet caractérise l'unité de l'échange par sa « complétude dialogique », définie comme l'accession à un accord bilatéral suite à une négociation éventuelle. Pour eux, les Échanges sont des unités fixes : elles ne se superposent pas, comme le fait l'unité minimale de l'intercompréhension conçue par Brassac (cf. *supra* p. 56), elles se succèdent, comme le représentent les schémas ci-dessous, où les cases 1, 2, 3, etc. représentent des productions :



Représentation de l'Échange selon
Roulet, Auchlin, Moeschler *et al.* (1985)



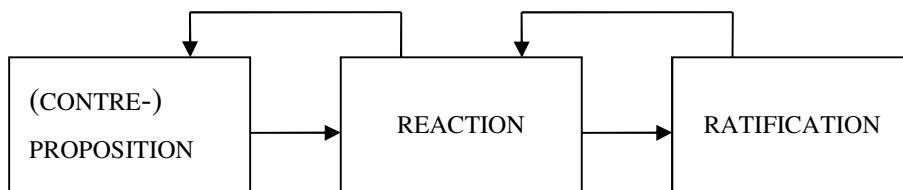
Représentation de l'unité minimale de
l'intercompréhension selon Brassac (2000)

Brassac envisage le passage d'un échange à l'autre comme une négociation en soi : la clôture d'un Échange selon Roulet fait l'objet d'une négociation selon Brassac. Un interactant peut considérer qu'il clôt un Échange : s'il est suivi dans cette clôture et que l'interprétant accepte l'ouverture d'un autre Échange, son hypothèse sur le fait que l'Échange précédent pouvait être clos est approuvée. L'équipe de Genève cherche à schématiser les constituants structurels de l'interaction, tandis que Brassac cherche à schématiser la structure de l'intercompréhension. Nous considérons qu'un Échange est clos lorsque les interactants se sont accordés sur cette clôture en manifestant l'ouverture bilatéralement acceptée d'un autre Échange.

Un Échange est « complet » lorsqu'il satisfait un critère de complétude dialogique (2001, la complétude interactionnelle du modèle de 1985) :

« toute négociation a sa source dans un problème qui donne lieu à une initiative du locuteur ; cette initiative appelle une réaction qui peut être favorable ou défavorable, de l'interlocuteur. Si elle est favorable, le locuteur peut clore la négociation en exprimant à son tour son accord. [...] Nous qualifierons de complétude interactionnelle la satisfaction de cette contrainte du double accord qui autorise la clôture d'une négociation (et, par conséquent, de l'échange qui la constitue). » (Roulet, Auchlin, Moeschler et al. 1985, p. 15)

La complétude dialogique peut être négociée, c'est pourquoi chaque Intervention peut elle-même être constituée d'Échanges, comme le schématise la représentation du processus de négociation suivante (Roulet, Filliettaz, Grobet *et al.* 2001, p. 57) :



Les échanges sont composés d'Interventions, « en principe deux pour l'échange confirmatif et trois pour l'échange réparateur, voire cinq, sept ou même davantage en cas de réaction(s) négative(s) » (Roulet, Filliettaz, Grobet *et al.* 2001, p. 54), par exemple les couples question-réponse, affirmation-confirmation, compliment-remerciement pour les Échanges dits confirmatifs ou agression-excuse-pardon, question-réponse incertaine-validation pour les Échanges dits réparateurs. Le schéma ci-dessus nomme les trois types d'Interventions du modèle : la proposition initiative (ou Intervention initiative) est suivie d'une réaction qui porte sur le proposition (ou Intervention réactive), qui est suivie d'une ratification qui porte sur la réaction (ou Intervention ratifiante).

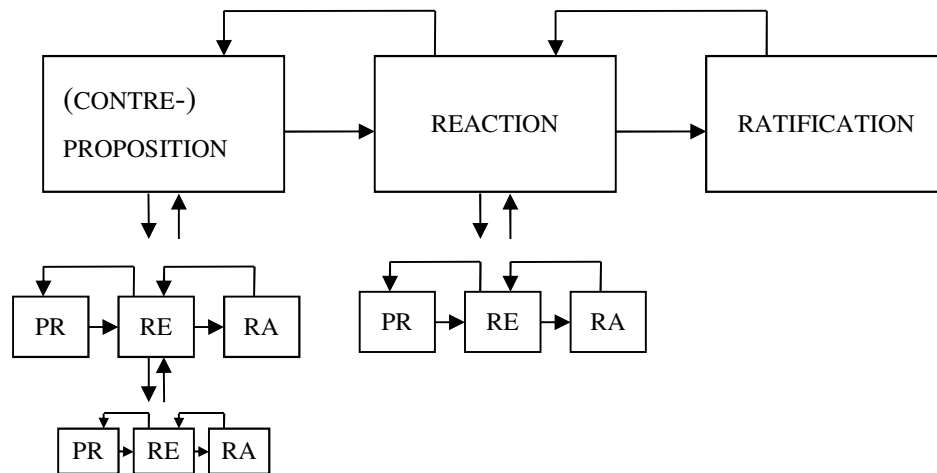
L'Intervention ne doit pas être confondue avec le tour de parole. Elle tient la fonction d'initiation, de réaction ou de ratification dans le déroulement de la négociation. Dans un tour de parole unique, on peut trouver une Intervention qui clôt un Échange et une autre qui initie le suivant. L'Intervention n'est pas caractérisée par la complétude monologique¹⁸¹, définie comme :

« la nécessité, pour chaque phase d'une négociation (PROPOSITION, RÉACTION ou RATIFICATION), d'être formulée de manière suffisamment claire pour être évaluée par l'interlocuteur ; sinon, celui-ci sera obligé d'ouvrir une négociation secondaire pour clarifier l'intervention de l'autre. [...] c'est l'interlocuteur qui évalue en dernier ressort la complétude monologique d'une intervention » (Roulet 2001, p. 57).

En conséquence, si l'interprétant ne parvient pas à évaluer et à réagir à une Intervention, il la juge monologiquement incomplète, et peut ouvrir un Échange subordonné pour résoudre l'incomplétude monologique. Le schéma partiel présenté ci-dessus peut être complété comme suit pour représenter les deux négociations envisagées dans ce modèle d'analyse du discours :

¹⁸¹ « complétude interactive » dans la terminologie de 1985.

négociations sur l'incomplétude dialogique de l'Échange et sur l'incomplétude monologique de l'Intervention :



L'analyse de l'extrait suivant illustre ce fonctionnement en réparations enchâssées :

[08] Échange subordonné à une Intervention ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil Jimena ☉ pdf p. 447 Actes 61-72.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

| | | |
|-------------|-----------------------------------|---|
| 01. Jimena | (sort un document) | |
| 02. | l'original madame <u>ou::</u> | Intervention initiative → Intervention initiative ouvrant un Échange subordonné |
| 03. Martine | <u>euh quoi</u> | |
| | <u>donc</u> | |
| 04. Jimena | la photocopie | → Intervention réactive dans l'Échange subordonné |
| 05. Martine | ah non | → Intervention ratifiante dans l'Échange subordonné = |
| 06. | non non | |
| 07. | une photocopie | Intervention réactive de l'Échange principal |
| 08. | hein | |
| 09. | bien sûr | |
| 10. | hein | |
| 11. | si vous <u>avez la photocopie</u> | Intervention ratifiante de l'Échange principal |
| 12. Jimena | <u>d'accord</u> | |

La complétude monologique est évaluée par le producteur pendant la production et par l'interprétant en fonction de son hypothèse interprétative de l'Intervention : elle n'est pas saisie à priori par l'analyse de l'énoncé, c'est l'interprétant qui porte le jugement définitif.

L'Acte signifiant

Dans le modèle d'analyse du discours de Roulet, l'unité inférieure à l'Intervention est l'acte d'énonciation. C'est l'unité d'exposition d'information minimal sur lequel les participants peuvent s'appuyer pour négocier. Il est caractérisé ainsi (Roulet, Filliettaz, Grobet 2001) :

- l'acte est l'unité minimale du processus de négociation de l'Échange,
- en tant que tel, il doit être enregistré en mémoire par les interactants,
- la clause ou énonciation est enregistrée en mémoire discursive (Berrendonner 1990),
- cet enregistrement laisse des traces dans le discours.

L'énonciation est l'unité textuelle minimale selon Berrendonner (1990). Elle est délimitée par un passage en mémoire discursive (Reichler-Béguelin 1988, Berrendonner 1990), qui est définie comme

« un ensemble évolutif M (mémoire discursive, ou savoir partagé), contenant les informations qui, à chaque instant, sont valides pour les deux interlocuteurs et publiques entre eux. En parlant, ceux-ci opèrent tour à tour dans M des révisions, transformations, incrémentations, etc., qui visent à porter M jusqu'à un état stable, satisfaisant pour les deux parties. » (Berrendonner 1990, p. 25).

La mémoire discursive est d'une certaine façon la partie de l'intercompréhension qui concerne le discours, l'ensemble des informations ajoutées à l'espace intersubjectif sur lequel les interactants peuvent s'appuyer pour continuer à participer. Un acte d'énonciation passé en mémoire discursive permet qu'un de ses éléments soit repris sous forme pronominale ou par un co-référent par exemple.

Mais les actes d'énonciation, (les actes verbaux et para-verbaux) ne sont pas les seuls enregistrés en mémoire pour la construction d'une interprétation : notre perspective, qui met à égalité paroles, gestes et objets (cf. *supra* note 13 p. 21), implique de considérer également les modifications de tout ordre auxquelles les participants sont exposés. Par exemple, pour l'utilisateur qui attend une réponse à son courrier, le dépôt d'une enveloppe dans sa boîte aux lettres constitue un acte signifiant¹⁸². De même, les actes de l'agent qui s'affaire dans les placards à chercher le dossier d'un usager, qui sort un dossier, le regarde dubitatif et le remet avant d'en sortir un autre et de sourire, ces actes-là constituent des unités de sens pour l'utilisateur, comme pour l'agent qui les produit. Ces actes ont les mêmes propriétés (mise à part la qualité d'être discursif) que les actes d'énonciation : ils sont l'unité minimale d'information de l'Échange, ils sont enregistrés en mémoire par les participants, et cet enregistrement laisse des traces dans le discours et dans les pratiques. Pour respecter cet élargissement de l'objet « acte d'énonciation » aux actes non verbaux produits par tout élément de l'environnement qui peut se modifier ou être modifié, nous préférons la désignation d'Acte signifiant.

Parce que cette unité est l'unité minimale constituante et signifiante de l'interprétation et de l'intercompréhension, nous avons découpé les transcriptions sur la base de cette unité plutôt que sur celle du tour de parole par exemple. Cela permet de mettre en regard les Actes signifiants des interactants, quelle que soit leur nature. Chaque numéro dans les transcriptions

¹⁸² Les objets n'agissent pas au sens où l'on entend habituellement l'acte ou l'action. Du point de vue du récepteur, « l'arrivée du courrier dans sa boîte » constitue un acte signifiant pertinent. Un ordinateur ou à une photocopieuse par exemple semblent répondre à nos actions, ils réagissent et agissent apparemment de leur propre chef : il semble moins contre-intuitif de parler d'actes signifiants pour ces machines programmées que pour des objets inertes. Nous considérons pourtant que ces réalités sont équivalentes.

désigne donc un Acte signifiant distinct du précédent et du suivant, mis à part les Actes signifiants qui ont été interrompus par un autre Acte signifiant, puis achevés, et ce pour des raisons techniques.



Pour résumer, la démarche employée dans les analyses des chapitres 4, 5 et 6 est une démarche que nous avons qualifiée de « démarche étique rétroactive », et les unités d'analyse utilisées sont la situation-problème et la procédure administrative, toutes deux liées, la Transaction de service, l'Échange, l'Intervention et l'Acte signifiant.

* * *

Cette première partie a permis de définir les objets de la recherche : la notion d'interlocuteur a été étudiée et discutée, et elle a été jugée logocentrique et trop restrictive puisqu'elle est censée s'appliquer à celui qui interprète des paroles ou des écrits, et non des productions non verbales. La notion d'interprétant lui a été préférée pour cette raison. Deux rôles principaux ont été attribués à l'interprétant. Le premier est conçu ici dans une perspective constructiviste : l'interprétant a le choix des sens qu'il peut donner à une production parce que celle-ci ne véhicule pas un sens qu'il devrait reconstruire ; ce premier rôle consiste donc à sélectionner un sens parmi plusieurs potentiels et à évaluer la qualité de l'hypothèse interprétative. Il est également conçu dans une perspective externaliste : l'interprétant est sensible à des indices environnementaux et réagit à ces indices en sélectionnant le sens qui lui semble le plus pertinent. Le second rôle est également conçu selon ces perspectives : les négociations constituent des actions conjointes, menées par les deux interactants qui s'adaptent l'un à l'autre et interprètent mutuellement leurs hypothèses interprétatives pour les évaluer et co-construire une valeur interactantielle à l'objet interprété.

À travers ces chapitres, certaines conceptions ont été exposées, au sujet de l'étude de la communication (non logocentrée), des processus d'interprétation (non égocéphalocentrés), du sens des productions (communicable, potentiel jusqu'à ce qu'il soit sélectionné et négocié), de l'intercompréhension (intersubjective et pluri-sémiotique), du rapport entre matériau linguistique et matériau non linguistique (symétrie), entre autres. Ces conceptions fondent le cadre théorique exposé dans le chapitre 3 et orientent la démarche d'analyse suivie dans la deuxième partie, mais elles conditionnent également les propositions didactiques et pédagogiques qui sont développées dans la troisième partie.

Le corpus de référence présenté dans le deuxième chapitre est le support quasi-exclusif des descriptions et des analyses de la deuxième partie. Les chapitres suivants sont consacrés à ces descriptions et analyses ; ils précisent les moyens utilisés par les interprétants pour co-construire du sens et gérer l'intercompréhension.



DEUXIÈME PARTIE

CO-CONSTRUCTION DU SENS

ET

GESTION DE L'INTERCOMPRÉHENSION



La première partie de la thèse a permis de construire l'objet de cette recherche et d'établir le cadre théorique et méthodologique sur lequel s'appuient les analyses. La deuxième partie est consacrée aux descriptions et aux analyses des moyens utilisés par les interactants pour gérer l'intercompréhension dans les corpus.

La première étape a consisté à observer les indices repérés et utilisés par les interprétants dans les réactions de leur partenaire pour gérer l'intercompréhension, c'est-à-dire pour vérifier le degré de satisfaction que ressent l'autre vis-à-vis de son hypothèse interprétative (afin de l'aider si besoin) et pour vérifier le contenu probable de cette hypothèse (afin de vérifier qu'elle est compatible avec la leur) : le chapitre 4 décrit les types d'informations que les réactions laissent transparaître. Le chapitre 5 est consacré à l'analyse des moyens employés par les interactants pour gérer l'intercompréhension dans les interactions, depuis la construction des attentes jusqu'à l'atteinte d'un accord, en passant par le repérage des problèmes (hypothèse interprétative insatisfaisante selon l'interprétant, selon le partenaire, repérage des incompatibilités) et les réactions observées lorsque l'intercompréhension est insatisfaisante. Le chapitre 6 reprend les résultats du chapitre précédent et observe plus précisément ce qui est spécifique à la gestion de l'intercompréhension dans les interactions de service administratives, selon les phases de ces services et selon les types de services.

Ces descriptions et analyses permettront de dégager des régularités dans les pratiques des interprétants, par exemple des rapports entre des types d'insatisfactions et des types de réactions, et dans les pratiques des partenaires, par exemple des rapports entre des types de problèmes repérés et des réactions ou des stratégies mises en œuvre pour maintenir l'intercompréhension. Nous utiliserons ces résultats pour effectuer des propositions didactiques dans la troisième partie.

4. Ce que les réactions dévoilent des hypothèses interprétatives

L'hypothèse interprétative construite par l'interprétant est une image dynamique, mentale et incarnée (cf. *supra* p. 27 et 113) : elle n'est pas directement observable ni accessible par le partenaire. Cependant, la réaction de l'interprétant permet à l'autre de se faire une idée de son état ou de son contenu grâce aux indices variés qu'elle expose, ce que l'extrait suivant permet d'observer :

[09] Accessibilité variable à l'hypothèse interprétative ◀

Tiré du corpus *Écrivain public Chellamani 01* ☉ pdf p. 75 Actes 01-28.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

| | | |
|----------------|--|--|
| 01. Chellakani | voilà | |
| 02. | c'est problème | |
| 03. Chellamani | oui ben c'est le problème euh seize euh décembre (sil) euh la voiture elle a brulé | Production |
| 04. Jacqueline | oui: | Réaction minimale |
| 05. Chellamani | automatiquement | Production |
| 06. | parce que c'est pas lui | |
| 07. | parce que devant une voiture déjà garée | |
| 08. Jacqueline | oui: | Réaction minimale |
| 09. Chellamani | derrière sa voiture | Production |
| 10. | mais là déjà je j- je (sil) je crois que six heures du matin | |
| 11. Jacqueline | <u>oui</u> | Réaction minimale |
| 12. Chellamani | <u>c'est ça</u> | |
| 13. | il a brulé déjà | |
| 14. | (sil) | |
| 15. | <u>à cause de</u> | |
| 16. Jacqueline | <u>c'était y a deux ans</u> | Formulation de l'hypothèse interprétative |
| 17. Chellamani | non | Réponse |
| 18. | c'est | |
| 19. Jacqueline | c'est là | Formulation de l'hypothèse interprétative |
| 20. | <u>là</u> | |
| 21. | <u>\ah j'avais cru comprendre que vous disiez y a deux ans</u> | Formulation d'un contenu antérieur de l'hypothèse |
| 22. Chellamani | <u>c::'est là</u> | Confirmation |
| 23. | <u>\deux mille euh neuf décembre seize décembre</u> | |
| 24. | seize décembre | |
| 25. Jacqueline | seize décembre | Re-formulation de l'hypothèse |
| 26. | (sil) | |
| 27. | <u>d'accord</u> | Commentaire |
| 28. Chellamani | <u>oui</u> | Confirmation |

Cet extrait contient des réactions qui laissent paraître différents indices sur les hypothèses interprétatives des interactants. L'Acte signifiant¹⁸³ 17 expose une partie du contenu de l'hypothèse interprétative qu'a produit Jacqueline à partir des Actes signifiants des deux autres (« c'était y a deux ans »). L'Acte 22, « j'avais cru comprendre », décrit quant à lui

¹⁸³ Pour rappel, les analyses s'appuient sur les unités du modèle d'analyse des discours de Roulet, Auchlin, Mœschler *et al.* (1985), légèrement adapté au corpus : la situation-problème, l'interaction, la Transaction, l'Échange, l'Intervention et l'Acte signifiant (cf. *supra* p. 134). Des majuscules sont utilisées pour démarquer ces unités d'analyse d'autres mots qui offrent des potentiels de sens différents.

l'état de l'hypothèse à un moment donné. Les Actes signifiants 23, 24 et 25, « c'est là deux mille euh neuf seize décembre », manifestent le fait que Chellamani a repéré un décalage néfaste entre les hypothèses interprétatives : il réagit en exposant à nouveau l'information. La production de cette re-formulation est *fondée sur l'hypothèse interprétative* selon laquelle il y a un décalage. En d'autres circonstances, enfin, la réaction n'a rien à voir avec l'Intervention (cf. note précédente) précédente.

Dans ce chapitre, la description du corpus permettra d'étudier ces quatre types de réactions (exposition du contenu de l'hypothèse interprétative, du jugement de l'interprétant sur le contenu, réaction fondée sur l'hypothèse et sans rapport avec l'Intervention précédente) et surtout les types d'indices qu'elles laissent entrevoir et ce que les interprétants peuvent en déduire. À partir de ces descriptions, nous reviendrons sur la notion d'hypothèse interprétative, et sur les stratégies auxquelles peut correspondre le choix de l'une ou l'autre réaction.

La description des Interventions du corpus de référence partiel¹⁸⁴ permettra d'observer les différentes relations entre l'hypothèse interprétative de l'interprétant et ce qu'en laisse transparaître sa réaction. L'étude des types d'indices exposés dans les réactions permettra d'analyser les critères qu'utilisent les producteurs pour évaluer les réactions de l'interprétant et y réagir (cf. 5.3.).

Dans ce chapitre, l'« interprétant » est celui qui interprète l'acte précédent et produit la réaction étudiée. Le « partenaire » est celui qui construit une hypothèse interprétative à partir de la réaction étudiée (c'est donc aussi souvent le producteur de l'Acte signifiant ou de l'Intervention à laquelle le producteur réagit). Le « producteur » peut être l'un ou l'autre en fonction de ce qui est précisé.

4.1. Exposition du contenu de l'hypothèse interprétative

En produisant des réactions grâce auxquelles les producteurs exposent le contenu de leur hypothèse interprétative, ils facilitent la gestion de l'intercompréhension : ces réactions permettent une négociation ouverte du sens dans les circonstances de difficulté de construction d'une hypothèse interprétative ou d'incompatibilité entre hypothèses.

4.1.1. La formulation de l'hypothèse permet de reconstruire l'intercompréhension

La formulation de l'hypothèse interprétative permet à l'interprétant d'exposer directement un aspect ou une partie¹⁸⁵ de son hypothèse. Le plus souvent, ces formulations sont produites lorsqu'il a un doute ou une insatisfaction, comme c'est ici le cas pour Jacqueline :

¹⁸⁴ Composé des corpus Écrivain public, Préfecture de police et Secrétariats et scolarités de FLE (cf. *supra* p. 78).

¹⁸⁵ Nous étudions plus loin les objets et les dimensions de l'interprétation (cf. *infra*, p. 203). La diversité des objets ainsi que la multiplicité des dimensions justifie l'impossibilité de formuler une hypothèse interprétative

[10] Modification d'une hypothèse interprétative ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 46 Actes 194-244.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

- | | | |
|----------------|---|--|
| 01. Jacqueline | alors si vous avez les bulletins de salai:res | •Hypothèse interprétative sous-jacente : Anicham a des bulletins de salaires (ici, l'Acte 01 est une question) |
| 02. Anicham | non | •Rejet |
| 03. | pas bulletins de salaire | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 04. | non | |
| 05. | parce que le impôt tout est impôt | •Explication |
| 06. | mh | |
| 07. | (sil) | |
| 08. | mt | |
| 09. | on- on se comprend pas | |
| 10. | <u>parce que</u> | |
| 11. Jacqueline | <u>ah</u> | •Surprise |
| 12. | \alors c'est pa:s \ par mois / qu'il est payé \// | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 13. Anicham | non | •Confirmation |
| 14. | c'est pas par mois | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 15. | à tout à- à douze douze mois pour les euh je (sil) comptais pour la impôt | |
| 16. | c'est tout | |
| 17. Jacqueline | d'accord | |
| 18. | donc en fait euh | |
| 19. | ah oui | |
| 20. | il est | |
| 21. | (sil) | |
| 22. | il est salarié / quand même / | •Soumission d'une partie de l'hypothèse interprétative |
| 23. Anicham | euh oui | •Confirmation |
| 24. | pa:s salarié | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 25. Jacqueline | Ah | |
| 26. | alors d'acco:rd | |
| 27. | c'est pas / salarié \ | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 28. | il touche / quelque chose / | •Soumission d'une partie de l'hypothèse interprétative |
| 29. | mais euh alors attendez | |
| 30. | je: c'est pas ça alors | |
| 31. | il est / travailleur in- euh | •Soumission d'une nouvelle |

dans son intégralité et dans toute sa granularité. L'interprétation est une appropriation d'un ensemble d'indices interconnectés auquel l'interprétant donne un sens qu'il ressent : il ne peut que faire part de morceaux choisis de son hypothèse.

| | | |
|----------------|---|--|
| 32. | qu'est-ce qu'il fait exactement | hypothèse interprétative |
| 33. Anicham | retou- retouches là | • Question |
| 34. Jacqueline | euh | • Réponse |
| 35. Anicham | pour les retousses (lapsus) | |
| 36. | retouches euh pour les | |
| 37. Jacqueline | ah | |
| 38. | il est artisan /\ | • Soumission d'une nouvelle hypothèse interprétative |
| 39. Anicham | artisan | • Confirmation |
| 40. | oui | |
| 41. | <u>voil-</u> | |
| 42. Jacqueline | à son compte \ | • Reformulation |
| 43. Anicham | oui | • Confirmation |
| 44. Jacqueline | <u>Ah d'accord</u> d'accord | |
| 45. Bébé | <u>(babille)</u> | |
| 46. Jacqueline | donc en fait / c'est pas / un patron qui le \ paie / | • Autre formulation de l'hypothèse interprétative |
| 47. Anicham | oui | • Confirmation |
| 48. | pas la patron | |
| 49. Jacqueline | hein | |
| 50. | c'est euh il a un revenu // | • Autre formulation de l'hypothèse interprétative |
| 51. | mais / il est pas / salarié \ | • Confirmation |
| 52. Anicham | oui | |

L'Acte signifiant 01 est interprété comme une requête par les participants : Jacqueline a besoin des bulletins de salaire pour remplir la demande d'allocations, il est donc logique qu'elle demande les bulletins à Anicham, et Anicham *répond* qu'ils n'existent pas. Plus tôt déjà, Jacqueline avait coché la case Salarié lorsqu'Anicham lui avait dit que son mari travaillait. Ces deux Actes signifiants, le fait de cocher la case Salarié et celui de demander les bulletins de salaire, nous permettent de reconstituer certains éléments de l'hypothèse interprétative globale de Jacqueline : elle pense que le mari d'Anicham travaille, qu'il est salarié, qu'à ce titre il est payé, et qu'il reçoit des bulletins de salaire dont il doit être en possession. Cependant, la réaction d'Anicham, « non pas bulletins de salaire non parce que le impôt tout est impôt » (Actes signifiants 02 à 05), conduit Jacqueline à remettre en question ses croyances. C'est à partir de ce moment-là que Jacqueline expose le contenu de son hypothèse interprétative, d'abord dans l'Acte signifiant 12, puis de manière inachevée dans l'Acte 18, et à nouveau dans les Actes 22, 27, 28, 31, 38, 42, 46, 50 et 51. La première version de son hypothèse interprétative globale a été invalidée : elle doit donc vérifier quels éléments de cette première version restent valables et quels éléments doivent être modifiés. Sa première tentative de construction d'une hypothèse interprétative globale satisfaisante ayant échoué, Jacqueline entreprend de la reconstruire en collaboration avec Anicham : elle soumet d'abord les parties à vérifier :

« alors **c'est pas \ par mois / qu'il est payé V/** »
 « donc en fait euh »

« il est salarié / quand même / »

« **c'est pas / salarié /** »

puis, après avoir déconstruit les éléments faux et après avoir repéré l'origine de l'erreur, elle procède par tentatives pour reconstruire une nouvelle hypothèse interprétative globale compatible avec celle d'Anicham¹⁸⁶ :

« il touche / quelque chose / »

« il est / travailleur in- euh »

« il est artisan / »

« à son compte \ »

Nous pouvons observer plusieurs choses à partir de ces réactions. Premièrement, les hypothèses interprétatives soumises à évaluation ont une intonation globalement montante et obtiennent une réaction d'infirmité ou de confirmation : les interactantes s'accordent sur la valeur interactante de question de ces formulations.

Deuxièmement, certaines formulations sont positives (« il est salarié quand même ») et d'autres sont négatives : les formulations positives soumettent à évaluation une hypothèse positive (une information positive que Jacqueline croit vraie), et les formulations négatives soumettent à évaluation une hypothèse négative (une information négative qu'elle croit vraie). Ainsi, lorsqu'Anicham confirme une hypothèse positive (« il est artisan » « artisan oui voilà »), Jacqueline en tire une connaissance positive : il est artisan. Lorsqu'Anicham infirme une croyance positive (« il est salarié quand même » « euh oui pas salarié »¹⁸⁷), Jacqueline en tire une connaissance négative : il n'est pas salarié. Lorsqu'Anicham confirme une croyance négative (« c'est pas par mois qu'il est payé » « non c'est pas par mois »), elle en tire une connaissance négative : il n'est pas payé par mois. Une hypothèse positive infirmée et une hypothèse négative confirmée ne produisent pas un vide informatif, elles construisent une information négative ; c'est-à-dire que l'hypothèse interprétative *ne contient pas une absence d'information* au sujet du revenu de la personne, elle *contient l'information que le revenu n'est pas mensuel*, que le mari d'Anicham *n'est pas* salarié et qu'il *n'est pas* payé par un patron.

¹⁸⁶ Ce processus de reconstruction perdure dans l'interaction. Jacqueline avait construit une hypothèse interprétative complexe et multiple sur la base de l'information « salarié », et d'autres éléments, outre l'existence de bulletins de salaire, doivent être reconsidérés (cf. pdf p. 43-74) : « vous payez un loyer pour la petite boutique » (Acte 273 dans la transcription intégrale), « et lui il travaille tout seul » (281) « et il reçoit les clients » (283) « qui veulent faire des petites retouches » (285) « travailleur indépendant je crois que c'est ça ou ou gérant » (299-300) « alors et il a un comptable peut-être qui fait après les comptes » (313) « et ça donne votre revenu » (319).

Nous voyons ici, à travers ces formulations d'hypothèses, à quel point l'interprétation d'une situation (usager non salarié) engendre une hypothèse interprétative complexe et ramifiée. Les informations déduites sont nombreuses et concernent des domaines variés (la location d'une boutique, le travail seul, les services du comptable, les activités du métier, les alternatives statutaires, la méthode de calcul du revenu non mensuel) : l'hypothèse interprétative globale a de nombreuses facettes (cf. *infra*, p. 203).

¹⁸⁷ Ces soumissions d'hypothèse interprétative positives et négatives à évaluer sont l'occasion pour l'évaluateur de répondre par « oui », « non » ou « si ». Ces trois mots sont difficiles à utiliser en français comme le montre l'utilisation d'un « oui » par Anicham là où un locuteur natif aurait employé un « non ».

Enfin, les formulations négatives sont plus nombreuses au début de la remise en question de l'hypothèse interprétative : elles participent au repérage des éléments erronés et à leur déconstruction ; les formulations positives semblent être utilisées par Jacqueline pour tenter de reconstruire une hypothèse interprétative satisfaisante.

En conclusion, lorsque l'interprétant (en l'occurrence Jacqueline) a construit une hypothèse interprétative qui est contredite par une information jugée plus solide, elle est remise en question, et l'interprétant a intérêt à exposer les différents éléments de son hypothèse afin d'en déconstruire les éléments invalides, d'en consolide les éléments valides, et de reconstruire une hypothèse interprétative satisfaisante avec l'aide de son partenaire. Les expositions d'hypothèses permettent donc de modifier leur contenu en collaboration avec l'autre interactant ; elles permettent de faire le point sur ce qui est valide et ce qui ne l'est pas et de construire une nouvelle version plus satisfaisante de l'hypothèse. L'exposition du contenu de l'hypothèse permet au partenaire de produire une évaluation plus sûre de son contenu et de reconstruire l'intercompréhension de manière plus efficace.

Dans l'extrait précédent, le repérage d'une incompatibilité entre les hypothèses interprétatives avait été opéré par la personne qui détenait une information incontestable et incompatible, ce qui avait permis à l'interprétante de remettre en question son hypothèse. Dans l'extrait suivant, l'interprétant n'est pas mis en doute par un tiers :

[11] Formulation d'une hypothèse pas suffisamment sûre ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 p. 75 02-03 et 16-28.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

- | | | |
|----------------|--|--|
| 01. Chellamani | oui ben c'est le problème | •Exposition |
| 02. | seize euh décembre (sil) euh la voiture elle a brulé | d'informations |
| | [...] | |
| 03. Jacqueline | c'était y a deux ans // | •Formulation d'hypothèse interprétative |
| 04. Chellamani | non | •Évaluation négative |
| 05. | c'est | |
| 06. Jacqueline | c'est là | •Formulation d'une nouvelle version |
| 07. | <u>là</u> | •Formulation de l'ancienne version |
| 08. | <u>\ah j'avais cru comprendre que vous disiez y a deux ans</u> | •Confirmation |
| 09. Chellamani | <u>c::'est là</u> | |
| 10. | <u>\deux mille euh neuf</u> décembre | |
| 11. | seize décembre | |
| 12. Jacqueline | seize décembre | •Re-formulation de la nouvelle version |
| 13. | (sil) | |

14. d'accord15. Chellamani oui• *Confirmation*

Dans l'Acte signifiant 03, Jacqueline expose le contenu d'une partie de son hypothèse en construction (intonation montante forte) : « c'était y a deux ans // ». Cet Acte signifiant est interprété comme une demande de validation par Chellamani, qui l'évalue (Acte signifiant 04 « non » et Actes suivants 05, et 09 à 11). Cette évaluation est acceptée par Jacqueline : elle cherchait effectivement à savoir si son interprétation était valide.

La réaction est une hypothèse soumise à évaluation : l'évaluation est binaire, confirmative ou infirmative. L'interprétant peut également poser une question ouverte, comme « c'était quand », mais cela laisserait supposer au partenaire qu'il n'a pas d'hypothèse interprétative à ce sujet ; au contraire, la soumission d'une hypothèse interprétative (ici « c'était y a deux ans // ») manifeste l'existence d'une hypothèse, cependant jugée trop incertaine pour être satisfaisante¹⁸⁸.

La formulation d'une hypothèse peut donc être produite lorsque l'interprétant est obligé d'en reconsidérer la validité et d'en construire une nouvelle version, ou lorsqu'il a lui-même un doute sur la validité ou sur la qualité de l'hypothèse interprétative construite. Dans ce dernier cas, il peut la soumettre à évaluation en la formulant avec une intonation interrogative forte par exemple.

La formulation d'une hypothèse interprétative est l'exposition, par la production d'Actes signifiants, d'une partie du résultat du processus d'interprétation : le producteur de cette réaction fournit des indices prégnants du contenu de ce résultat dans la production d'une « proposition d'actualisation d'un des éléments [du] potentiel [de sens porté par l'Acte interprété] » (Brassac 1998, p. 9). Pourtant cette « formulation » n'a, à notre connaissance, pas été étudiée pour elle-même, même par Brassac qui parle de « reformulation » de l'énoncé précédent (2004). Les deux concepts sont proches, mais pas identiques : la formulation de l'hypothèse interprétative expose le résultat d'un processus cognitif ; ce qui nous intéresse est ce que cette formulation laisse transparaître de l'interprétation et des éventuels besoins qu'elle peut suggérer. La reformulation est le résultat d'une reprise éventuellement modifiée d'un énoncé (plus rarement d'une autre production) : « Le concept de reformulation implique que le segment reformulé X' reprenne, sous une forme ou sous une autre, un segment source X qui a été formulé antérieurement » (Rabatel 2010, p. 13), elle fait le plus souvent l'objet d'analyses comparatives entre « forme source » et reformulation, d'analyses d'intertextualité ou de prise en charge énonciative par exemple. Le rôle du processus interprétatif est secondaire, et la force illocutoire et la valeur interactantielle de cette reformulation sont peu observées.

¹⁸⁸ Nous revenons sur la comparaison entre questions fermées et formulations d'hypothèses (cf. *infra* p. 176).

Du point de vue de la gestion de l'intercompréhension, la « reformulation » de l'énoncé précédent n'a pas d'intérêt : la « reformulation » est stylistique, intertextuelle, désincarnée ; elle relève de la manipulation textuelle¹⁸⁹ : elle ne donne aucun indice sur l'interprétation qu'a effectuée son producteur, seulement sur son habileté à manipuler les mots¹⁹⁰. La formulation de l'hypothèse interprétative constitue un choix stratégique pour la gestion de l'intercompréhension. Elle sert un objectif : fournir des indices aussi nombreux et précis que possibles du contenu de l'hypothèse au partenaire pour que son évaluation soit la plus solide possible. Elle est la mise en Acte (pointage, représentation gestuelle, production verbale, etc.) d'une sélection de sens pour un Acte ou pour un objet interprété : elle offre des indices précieux pour que le partenaire joue son rôle dans la gestion de l'intercompréhension. En conséquence, en didactique des langues, si l'apprentissage de la manipulation morphosyntaxique, lexicale et textuelle est utile pour pouvoir formuler son hypothèse interprétative en manifestant ses spécificités par rapport à l'Acte ou à l'objet interprété, il est important qu'elle soit enseignée du point de vue du potentiel de sens que les différentes formulations peuvent suggérer, et donc des hypothèses interprétatives et des jugements qu'elles peuvent laisser transparaître.

Les analyses de « reformulations » ont parfois abouti à des résultats intéressants de ce point de vue, en particulier au sujet de la prise en charge énonciative (travaux de Rabatel par exemple), et les analyses sur les connecteurs, les ponctuels et autres marqueurs discursifs fréquemment utilisés dans la formulation de l'hypothèse interprétative peuvent compléter nos recherches. Liés à cet aspect, les marqueurs suivants ont été repérés dans le corpus :

[12] « peut-être »¹⁹¹

Jacqueline euh alors euh il attend d'ailleurs dans l'a- dans l'hôpital **peut-être** ça

Jacqueline parce qu'il était rentré comme ça sans donner les papiers **peut-être** euh

[13] « ça veut dire » et « par exemple »¹⁹²

Chellamani **ça veut dire** mutuelle **par exemple** je payer par mois

Jacqueline y- y- y avait les travaux **par exemple**

¹⁸⁹ La re-formulation présente un intérêt pour la gestion de l'intercompréhension lorsque le producteur d'un Acte re-formule ou re-produit cet Acte parce qu'il a repéré une difficulté dans le processus d'interprétation de l'autre : il ne s'agit alors pas de la formulation de son hypothèse interprétative (qui consiste en une évaluation de la qualité de l'hypothèse interprétative de l'autre et de son jugement sur elle), mais d'une stratégie de facilitation de l'interprétation pour son partenaire. La re-formulation est alors effectivement une pratique de manipulation textuelle, qui s'apparente aux exercices structuraux de l'enseignement des langues à l'époque de l'audio-oral (Réquédat 1972).

¹⁹⁰ Comme la re-production informe sur sa capacité à produire des Actes, non à les interpréter, cf. *infra* p. 287.

¹⁹¹ Extraits tirés du corpus Écrivain public Prithviraj ☺ pdf p. 233 Acte 709, Prithviraj ☺ pdf p. 240 Actes 1027 et 1028.

¹⁹² Extrait tiré du corpus Chellamani 02 ☺ pdf p. 132 Actes 1257 et 1258, Shamina ☺ pdf p. 273 Acte 157.

[14] « c'est-à-dire que »¹⁹³

Jacqueline euh **c'est-à-dire qu'**il sortira de l'hôpital euh quand y aura une place ailleurs

Jacqueline **c'est-à-dire que** vous n'avez pas été consulté(e)(s)

Jacqueline **c'est-à-dire qu'**un jour ils sont venus

Jacqueline ah **c'est-à-dire que** c'était pendant les travaux que vous avez été logés là

[15] « donc en fait »¹⁹⁴

Jacqueline **donc en fait** là ce que vous recherchez plus c'est pour euh écrire

Jacqueline **donc en fait** c'- votre motivation c'est- c'est c'- pour l'instant c'est ça

Jacqueline **donc en fait** c'est la même personne qui a fait les travaux qui a fait le le qui a pose le vitrage

Jacqueline **donc en fait** oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le devis avant

[16] « donc »¹⁹⁵

Jacqueline **donc** euh jamais il n'a répondu à cette lettre-là

Jacqueline et **donc** la demande que vous faites au pôle emploi c'est d'être aide à domicile

Élodie **donc** vous vivez dans un appartement y a des travaux qui sont faits dans cet appartement **donc** vous avez été vivre dans un autre appartement

Jacqueline même dans cet appartement-là **donc** y avait des travaux à refaire

Juana (Claudia « un an ») **donc** euh j'ai septembre

Monique **donc** c'est ça plus ça

Monique **donc** vous venez les deux semestres

Colette mais **donc** pour la rentrée prochaine

Jean **donc** c'est de rem- c'est de remplir (sil) la- l'inscription la demande préalable

Les connecteurs tendent à renforcer la dimension *hypothétique* du contenu exposé ainsi que le fait que l'hypothèse interprétative est le résultat d'une sélection entre plusieurs choix : ils introduisent ou ponctuent la *proposition* d'interprétation. L'interprétant manifeste peut-être par ces expressions le fait qu'il propose une hypothèse fondée sur un choix, mais aussi qu'il conçoit que d'autres choix sont possibles, qu'il est conscient que sa sélection peut ne pas convenir et qu'il est prêt à explorer d'autres options. Il nous est difficile de tirer des

¹⁹³ Extraits tirés de Écrivain public Prithviraj ☺ pdf p. 233 Actes 710 et 711, Shamina ☺ pdf p. 276 Acte 326, Shamina ☺ pdf p. 274 Actes 218 et 220, Shamina ☺ pdf p. 275 Actes 244 et 245.

¹⁹⁴ Extraits tirés des corpus Écrivain public Rahifa ☺ pdf p. 250 Acte 184, Rahifa ☺ pdf p. 259 Acte 635, Shamina ☺ pdf p. 273 Actes 149 et 150, Shamina ☺ pdf p. 277 Actes 350-355.

¹⁹⁵ Extraits tirés des corpus Écrivain public Prithviraj ☺ pdf p. 222 Acte 132, Rahifa ☺ pdf p. 256 Acte 469, Shamina ☺ pdf p. 275 Actes 270, 272 et 273, Shamina ☺ pdf p. 276 Actes 281 et 283, Préfecture de police Juana ☺ pdf p. 734 Acte 159, Secrétariats de FLE Aiko ☺ pdf p. 791 Acte 21, Aiko ☺ pdf p. 792 Acte 81, Ling ☺ pdf p. 809 Acte 35, Ling ☺ pdf p. 812 Acte 186.

différences de potentiels de sens entre ces différents marqueurs à partir de ces quelques exemples, mais d'autres chercheurs ont analysé le fonctionnement de certains d'entre eux¹⁹⁶.

4.1.2. La demande de précision

D'autres expositions d'hypothèses ne servent pas à permettre l'évaluation du contenu des hypothèses, mais à manifester un sentiment d'incomplétude monologique jugé trop important par l'interprétant.

L'interprétant peut ressentir cette insatisfaction à plusieurs niveaux et formuler son besoin de compléments d'information de différentes manières, comme l'illustrent les extraits qui suivent :

[17] Questions ◀

Tiré du corpus Écrivain public Shamina ☺ pdf p. 272 Actes 117-128.

Transaction de service : contestation d'une facture pour le remplacement d'une vitre.

- | | | |
|----------------|---|----------------------------------|
| 01. Jacqueline | alors euh à l'occasion de travaux (lit) | • Information jugée insuffisante |
| 02. | alors en plus | |
| 03. | alors ça a été cassé à quelle occasion | • Question ouverte |
| 04. | parce que là de la manière dont il écrit | |
| 05. | à l'occasion des travaux de suppression d'ac- (lit) | |
| 06. | c'est l'entreprise qui l'a cassé | • Question avec propositions |
| 07. | ou: c'est vous | |
| 08. Shamina | euh parce que euh avec nous | |
| 09. | parce que il y a eu euh beaucoup de vent | |
| 10. Jacqueline | oui | |
| 11. Shamina | notre fenêtre ouvrir | |
| 12. | notre cet- tout de suite c- fermer | |
| 13. | ça a cassé petit peu | |

[18] Pointage + question ◀

Tiré du corpus Écrivain public Shamina ☺ pdf p. 278 Actes 413-423.

Transaction de service : contestation d'une facture pour le remplacement d'une vitre.

- | | |
|-------------|---|
| 01. Shamina | parce que mon mari en vérité il il n'est pas venu |
| 02. | parce qu'il travaille tout le temps |
| 03. | ne parler |

¹⁹⁶ Par exemple, la thèse de Fath (1995) dégage trois propriétés à « donc » : « donc » exploite une donnée qui fait l'objet d'un accord relatif entre les participants, il inspire une légitimité due à l'accord sur la donnée exploitée, et la donnée constitue une justification pour ce qu'introduit « donc », sans impliquer la conviction de l'énonciateur. La locution « par exemple » a été étudiée plus largement dans son rôle argumentatif (Ouellet 1989, Rossari & Jayez 2003), ce qui ne semble pas être le cas ici (« par exemple » désigne peut-être ici davantage la proposition d'hypothèse interprétative comme un exemple de sélection d'un potentiel de sens que comme l'introduction d'un contenu à valeur exemplaire). D'autres auteurs ont également étudié « c'est-à-dire » (comme Vassiliadou 2004 ou Jacquel 2005) et « peut-être » (Nølke 1988).

- | | | |
|----------------|----------------------------------|---|
| 04. Jacqueline | oui | |
| 05. Shamina | à cause de ça ne peut euh | •Production originale (prononcée /akosta/) |
| 06. Jacqueline | acosta c'est quoi | •Pointage + question ouverte |
| 07. Shamina | ah non | |
| 08. | mais | |
| 09. Élodie | à cause de ça | |
| 10. Jacqueline | à cause de ça | |
| 11. | ah (rire) | |

[19] Question ouverte inachevée ◀

Tiré du corpus Scolarités de FLE Mayara ☉ pdf p. 802 Actes 145-153.

Transaction de service : inscription à l'université

- | | | |
|-------------|---|----------------------------|
| 01. Mayara | ça sont pour | •Question/Énoncé à trou |
| 02. Olivier | ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs | |
| 03. Mayara | juscat- | |
| 04. Olivier | à donner auprès de bah certains euh (sil) certains | |
| 05. | comment dire | |
| 06. | (sil) | |
| 07. | euh (rire) comme des mutuelles les assurances | |
| 08. | pour bien prouver que vous êtes euh étudiante | |
| 09. Mayara | a::h | |

[20] Supposition ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 104 Actes 1496-1502.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

- | | | |
|----------------|--|-------------------------------|
| 01. Jacqueline | vous pouvez l'envoyer peut-être | |
| 02. Chellamani | euh | |
| 03. | recommandé c'est mieux | •Soumission de proposition |
| 04. Jacqueline | recommandé | |
| 05. | <u>voilà</u> | |
| 06. Chellamani | <u>recommandé</u> mhm | |
| 07. Jacqueline | c'est ce que je voulais vous: vous conseiller | |

Dans ces quatre extraits, l'interprétant, qui produit les demandes, ne manifeste pas que de l'insatisfaction : dans le premier, Jacqueline ne revient pas sur la vitre ni sur le bris ; dans le deuxième, elle ne pose pas de question sur le mari, ni sur le fait qu'il travaille ni sur son absence ; dans le troisième, Mayara manifeste de la satisfaction vis-à-vis de son interprétation de certains aspects du document ; dans le dernier, Chellamani est satisfait de son interprétation de l'enveloppe, de l'état d'avancement de la situation et de la modalité de

l'action à mener (jusqu'à un certain point). Les partenaires ne reviennent pas sur ces éléments, qu'ils traitent comme s'ils avaient une valeur interactante satisfaisante : ils supposent que l'interprétant est satisfait de son hypothèse interprétative en ce qui les concerne. La demande de précision manifeste donc une *satisfaction* partielle.

Elle manifeste également une insatisfaction au sujet d'un élément précis de l'hypothèse interprétative des interprétants. Dans le premier extrait, le problème est causé par un sentiment d'ambiguïté du sens construit « à l'occasion de travaux » (cette ambiguïté ressentie transparait dans les Actes signifiants 05 et 06 où l'interprétante formule les deux sélections de sens concurrents qu'elle envisage « c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous »). Dans le deuxième, la source du problème est désignée par une topicalisation : « acosta », qui réfère à une séquence phonique perçue à plusieurs reprises lors de l'interprétation des Actes signifiants précédents¹⁹⁷. Dans ces deux premiers extraits, l'insatisfaction concerne l'interprétation d'un élément qui a été produit par un autre ; dans les deux suivants, l'objet du problème n'est pas un élément produit, c'est une pièce manquante de l'hypothèse interprétative globale que construit l'interprétant : Mayara se demande quelle fonction l'objet peut avoir, à quoi il peut lui servir (peut-être pour savoir ce qu'elle doit en faire, si elle peut le jeter, etc.), et Chellamani se pose une question sur les détails de la modalité d'envoi de l'enveloppe : lorsqu'il sera à la poste, comment devra-t-il procéder ? Dans les deux cas, il s'agit de détails concernant des actions à mener en autonomie, mais le problème aurait également pu porter sur une information non exposée que l'interprétant aurait jugée nécessaire pour réagir par exemple.

Les demandes de précision font donc suite à une insatisfaction vis-à-vis d'une partie de l'hypothèse interprétative locale portant sur un élément d'un Acte signifiant produit, ou vis-à-vis d'une partie de l'hypothèse interprétative globale pas encore abordée par les interactants mais jugée utile par l'interprétant.

L'interprétant peut réagir de deux manières : il peut manifester le manque (« alors ça a été cassé à quelle occasion », « acosta c'est quoi », « ça sont pour »), ou il peut soumettre une supposition¹⁹⁸ au partenaire (« c'est l'entreprise qui l'a cassé ou: c'est vous », « recommandé c'est mieux »). Dans tous les cas, lorsqu'il demande une précision, il donne des indices précis quant à la source de son problème : la demande de précision est donc une stratégie

¹⁹⁷ Nous l'avons transcrite par « à cause de ça » parce que nous avons supposé que la productrice de cette séquence phonique savait quel mot elle prononçait, et parce que nous l'avions interprétée comme « à cause de ça » au moment de l'interaction : la prononciation a été interprétée avec satisfaction par deux personnes sur trois, dont la productrice. Une annotation a cependant été ajoutée dans la transcription puisque la prononciation a engendré un moment d'exolinguisme (cf. *supra* p. 186).

¹⁹⁸ Au sens proposé par le *Trésor de la Langue Française* informatisé (en ligne, entrée « supposition ») de : « proposition non vérifiée, conjecture avancée » (le dictionnaire précise « à titre d'explication plausible », mais d'autres dictionnaires ne restreignent pas ainsi le sens de « supposition », cette précision est trop limitative par rapport au sens que nous souhaitons donner à ce terme). La proposition, la conjecture (« idée non vérifiée, fondée soit sur une probabilité, soit sur l'apparence », *TLFi*) est soumise à évaluation lorsqu'elle est formulée : elle n'est pas encore vérifiée ; lorsqu'elle l'a évaluée, elle cesse d'être une supposition.

« coopérative » (cf. *infra* p. 207). La proposition de réponse manifeste une attitude coopérative plus grande encore puisque l'interprétant (producteur de la supposition) facilite le travail de son partenaire.

Enfin, l'interprétant a au moins cinq moyens différents de formuler sa demande. Il peut

- poser une question ouverte (« alors ça a été cassé à quelle occasion »),
- poser une question fermée à choix multiples (« c'est l'entreprise qui l'a cassé ou: c'est vous »),
- poser une question fermée avec soumission de supposition (« recommandé c'est mieux »),
- pointer la source et poser une question (« acosta c'est quoi »)
- construire un Acte signifiant inachevé et s'arrêter au niveau de la construction où l'information manque (« ça sont pour »),
- etc.



L'exposition du contenu d'une hypothèse interprétative sert le plus souvent trois objectifs de communication : elle sert à résoudre une incertitude ressentie par l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse interprétative (4.1.1.), à compenser une lacune dans le processus d'interprétation et à vérifier une supposition le cas échéant (4.1.2.). Cette pratique est bénéfique pour la gestion de l'intercompréhension parce que l'exposition fournit des indices précis sur le contenu de l'hypothèse de l'interprétant au partenaire : ce dernier peut porter une évaluation plus informée qu'à partir des autres types d'interventions.

Certaines formulations d'hypothèses jouent le même rôle que les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative, il s'agit de l'explication, de la co-énonciation et de ce que nous désignons comme la « réaction informative ». Elles sont décrites dans la section 4.3.

Le chapitre 5 revient sur l'utilisation de ce type d'Interventions pour la gestion de l'intercompréhension et le chapitre 6 présente les différences quantitatives de recours à l'exposition de l'hypothèse interprétative entre les locuteurs natifs et non natifs (6.3.1.). Il est évident que cette exposition est d'autant plus importante dans les interactions entre locuteurs natifs et non natifs que l'intercompréhension a davantage de risques d'être mise en difficulté dans ces interactions (cf. 1.2.4. et 1.3.5.). Dans la troisième partie, quelques propositions sont développées pour encourager les apprenants à produire des formulations de leur hypothèse interprétative.

4.2. Information sur l'état de l'hypothèse interprétative

L'interactant produit d'autres réactions, qui laissent transparaître le jugement que porte l'interprétant sur son hypothèse interprétative, voire sur le processus d'interprétation. Certaines sont des descriptions de l'état, d'autres offrent une exposition moins directe.

4.2.1. Descriptions de l'état de l'hypothèse interprétative

L'interprétant peut décrire l'état de son hypothèse interprétative :

[21] Formulations autour de « comprendre »¹⁹⁹

| | | | |
|------------|---|-------------------|-----------------------|
| Chellamani | je comprends pas le fax | Polarité négative | + complément |
| Chellamani | parce que ça c'est toujours mal compris | Polarité positive | + adverbe négatif |
| Ikram | j'ai pas compris bien bien | Polarité négative | + adverbe |
| Ikram | oui oui je comprends oui je comprends | Polarité positive | |
| Prithviraj | ça aussi qu'est-ce que j'ai pas compris | Polarité négative | + focalisation |
| Prithviraj | c'est ça j'ai pas bien compris | Polarité négative | + focalisation + adv. |
| Shamina | je pense compris c'est quoi qu'ils voulaient | Polarité positive | + complément |
| Brittany | je ne comprends pas | Polarité négative | |
| Ling | je pense que j'ai compris | Polarité positive | |
| Olivier | je comprends pas trop | Polarité négative | + adverbe |

Les interactants recourent largement aux variantes du terme « comprendre ». Ils l'utilisent afin de décrire l'état global de leur hypothèse interprétative (polarité positive ou négative, adverbes positifs ou négatifs) et pour préciser ce qui a bien fait l'objet d'une hypothèse interprétative ou ce qui pose problème dans sa construction (complément d'objet ou focalisation).

Les interactants décrivent également l'état de leur hypothèse interprétative d'autres façons :

[22] Autres formulations²⁰⁰

| | | |
|------------|---|------------------------------------|
| Jacqueline | comme ça c'est clair | • Qualification positive |
| Jacqueline | c'est bizarre | • Qualification négative |
| | parce que je vois pas pourquoi ils demandent les ressources de cette | • « voir » + négation + complément |

¹⁹⁹ Extraits tirés de Écrivain public Chellamani 02 ☺ pdf p. 139 Acte 1604, Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 235 Acte 1665, Écrivain public Ikram ☺ pdf p. 200 Acte 09, p. 204 Actes 195 à 198, Écrivain public Prithviraj ☺ pdf p. 240 Acte 1041, Acte 1053, Écrivain public Shamina ☺ pdf p. 270 Acte 11, Préfecture du police Brittany ☺ pdf p. 714 Acte 19, Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 813 Acte 284, Secrétariats de FLE Sakura ☺ pdf p. 805 Acte 65.

²⁰⁰ Extraits tirés de Écrivain public Chellamani 04 ☺ pdf p. 193 Acte 266, Écrivain public Prithviraj ☺ pdf p. 235 Actes 805-806, Préfecture de police Juana ☺ pdf p. 733 Acte 100, Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 66 Actes 1243-1244, Écrivain public ☺ pdf p. 75 Chellamani 01 Acte 21.

| | | |
|------------|---|------------------------------------|
| | période-là | |
| Claudia | bah je vois pas pourquoi vous êtes obligée de rembourser | • « voir » + négation + complément |
| Jacqueline | je comprenais pas (sil) euh je croyais qu'il avait donc euh déjà eu:h demandé | • « croire » (imparfait) |
| Jacqueline | ah j'avais cru comprendre que vous disiez y a deux ans | • « croire » (plus-que-parfait) |

Les interactants utilisent le verbe « voir » qui est toujours suivi d'un complément dans les extraits. Ils recourent aussi à des descriptions introduites par un présentatif : « c'est clair », « c'est bizarre », ou à des descriptions de l'état passé de l'hypothèse interprétative (« je comprenais pas », « je croyais », « j'avais cru comprendre ») suggérant que son état actuel est différent de son état passé. Ces formulations soulèvent des questions pour l'enseignement-apprentissage du français : à quelle fréquence les locuteurs natifs et non natifs les emploient-ils ? Comment les locuteurs non natifs interprètent-ils ce type d'expressions au passé ? Quel sens donnent-ils aux verbes « comprendre » et « voir » ?

Les aspects du verbe « comprendre » varient selon le temps utilisé. Au passé composé, c'est un procès, quasi-synonyme de « interpréter » : il suggère que le procès est achevé et que l'état et les conséquences de l'achèvement se poursuivent dans le présent. Si « j'ai compris », alors cela signifie que « j'ai fini de comprendre », que « j'ai réussi à comprendre » et que la satisfaction de la réussite perdure : le produit du procès se maintient dans le présent. Si au contraire « je n'ai pas compris », alors « j'ai fini d'essayer de comprendre », « je n'ai pas réussi » et l'insatisfaction perdure. Au présent, « comprendre » suggère le même aspect qu'avec le passé composé²⁰¹ : si « je comprends », c'est que « j'ai fini de comprendre », etc. Par extension, « comprendre » désigne l'état de l'hypothèse interprétative : la déclaration positive manifeste un sentiment de satisfaction vis-à-vis de cette affirmation, et la déclaration négative un sentiment d'insatisfaction.

A l'imparfait ou au plus-que-parfait, l'état présent de l'hypothèse interprétative est en rupture par rapport à son état au moment de référence du temps employé : « je n'avais pas compris » suggère qu'elle était différente (en l'occurrence insatisfaisante) au moment où « je n'avais pas compris » par rapport au moment présent (où elle est en l'occurrence satisfaisante). « Comprendre » désigne donc plutôt un procès achevé et par extension la satisfaction de l'interprétant vis-à-vis de l'hypothèse interprétative plutôt qu'un processus en cours.

Quant au verbe « voir » qui peut s'utiliser à la place de « comprendre », il est davantage utilisé au présent (positif ou négatif) dans les interactions en face-à-face²⁰², et il n'est pas

²⁰¹ En revanche, la place de l'adverbe varie si le verbe est qualifié comme dans les extraits suivants : « je ne comprends pas bien » et « je n'ai pas bien compris ». La concordance des temps peut également être entraînée avec la formulation « je croyais que » ou « je pense que » suivis du plus-que-parfait ou de l'imparfait pour le premier, de l'imparfait, du passé composé ou du présent pour le second.

²⁰² Dans un récit au passé, la concordance des temps peut conduire à utiliser « voir » à d'autres temps et d'autres modalités.

utilisé si son objet n'est pas évident : un complément est nécessaire, si vague soit-il (« je ne vois pas de quoi vous parlez », « je ne vois pas comment », « je ne voyais pas pourquoi », « – je viens pour voir monsieur X. – je vois. »).

Les réactions qui exposent ces indices sur le jugement que porte l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse prennent une forme positive pour manifester un jugement de satisfaction, et une forme négative lorsqu'elles manifestent un jugement d'insatisfaction. Cependant, la différence ne se situe pas seulement sur le plan de la forme. La description d'un état satisfaisant ne joue pas le même rôle dans la gestion de l'intercompréhension que la description d'un état insatisfaisant :

[23] État jugé satisfaisant ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 140 Actes 1629-1641.

Transaction de service : gestion d'une situation paradoxale impliquant l'assureur d'une voiture incendiée et le garagiste.

| | | |
|----------------|---|----------------------------------|
| 01. Jacqueline | (raccroche) | Fin de conversation téléphonique |
| 02. | <u>voilà</u> | |
| 03. | <u>\je con-</u> | |
| 04. Chellamani | <u>ils euh</u> envoient l'original | |
| 05. | c'est ça | |
| 06. Chellakani | <u>envoient l'original</u> | |
| 07. Jacqueline | <u>je comprends</u> | Manifeste sa satisfaction |
| 08. | <i>ils vont vous renvoyer la carte grise</i> | Explique |
| 09. Chellamani | si si | |
| 10. Jacqueline | alors (sil) ce qu'y a | Explique |
| 11. | c'est qu'en fait l'expert là | |
| 12. Chellamani | mh | |
| 13. Jacqueline | ils l'ont eu hier | Explique |

La production de « ils vont vous renvoyer la carte grise » et de l'explication qui suit, « alors ce qu'y a c'est qu'en fait l'expert là [...] ils l'ont eu hier [...] » nécessite que Jacqueline ait produit une hypothèse interprétative à partir des propos de la personne au téléphone, et qu'elle en soit suffisamment satisfaite pour entrer dans les détails de son contenu²⁰³. La description d'un état satisfaisant sert à manifester la satisfaction de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse interprétative et permet ainsi de poursuivre la progression de l'interaction sereinement.

La manifestation d'un jugement d'insatisfaction présente une tout autre utilité :

²⁰³ Cf. *infra*, p. 190 et 187, où nous décrivons les liens entre information, explication et contenu de l'interprétation.

[24] État jugé insatisfaisant ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Juana ☺ pdf p. 733 Actes 95-104.

Transaction de service : renseignement sur le coût de la taxe entreprise pour un titre de séjour.

- | | | |
|-------------|--|--|
| 01. Claudia | y a bien une taxe que l'entreprise paie | |
| 02. | mais pas <u>pa::s</u> vous | |
| 03. Juana | <u>oui oui</u> | |
| 04. | mais en fait ils vont le payer | |
| 05. | mais moi je suis obligée rem- bourser en fait | |
| 06. Claudia | bah je vois pas pourquoi vous êtes obligée de rembourser | Manifeste une insatisfaction + complément |
| 07. Juana | parce qu' ils disent que c'est:: pour moi | Facilite l'interprétation 1 |
| 08. | c'est mA carte de séjour à moi | Facilite l'interprétation 2 |
| 09. Claudia | bah ça euh je peux pas vous dire | |
| 10. | hein | |

La manifestation d'une insatisfaction signale la partie de l'hypothèse interprétative qui pose problème. En effet, Claudia fournit des indices sur l'objet de son insatisfaction (« bah je vois pas *pourquoi vous êtes obligée de rembourser* »), qui sont remarqués et pris en compte par Juana : elle réagit comme si elle répondait à la question « pourquoi êtes-vous obligée de rembourser » (« parce qu'ils disent que c'est:: pour moi »). La productrice a probablement ressenti l'insatisfaction de l'interprétante et réagit ainsi, en exposant cette information, pour pallier son malaise et faciliter l'interprétation de sa situation-problème apparemment inhabituelle pour l'agent.

Les réactions qui décrivent l'état de l'hypothèse interprétative sont précieuses pour la gestion de l'intercompréhension. L'intercompréhension se construit sur des hypothèses interprétatives compatibles, mais il faut également que les interprétants soient en confiance avec les hypothèses qu'ils ont choisies. Lorsque l'interprétant suggère qu'il est satisfait, en employant une formulation positive de l'état de l'hypothèse interprétative, il rassure son partenaire vis-à-vis de l'intercompréhension²⁰⁴, tandis que lorsqu'il produit une formulation négative, il suggère au contraire un problème dans l'intercompréhension : il appelle à l'aide.

²⁰⁴ Cela laisse planer l'illusion que si chaque partenaire est satisfait de son hypothèse interprétative, il est très probable que celles-ci soient compatibles.

4.2.2. Indices sur l'état de l'hypothèse interprétative

Dans leur réaction, les interprétants peuvent produire des expressions (mots-phrases, retours minimaux, etc.) qui constituent des indices sur le jugement que porte l'interprétant sur son hypothèse.

Nous avons sélectionné les productions suivantes, caractéristiques de différentes évaluations de l'hypothèse interprétative :

- *d'accord, okay, mh mh*
- *oui, mh*
- *ah d'accord, ah oui*
- *ah bon*
- *c'est ça, hein, non, nan*
- *comment, pardon, excusez-moi*

« d'accord », « okay » et « mh mh »

« d'accord », « okay » et « mh mh » sont fréquemment employés par les interprétants. Que manifestent-ils, et dans quelles circonstances ? L'extrait suivant en présente plusieurs occurrences :

[25] Commentaire suivant une information nouvelle ◀

Tiré du corpus Scolarités de FLE Friedrich ☉ pdf p. 794 Actes 13-30.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | |
|---------------|--|--|
| 01. Olivier | euh vous prenez pour un semestre ou une année | |
| 02. Friedrich | euh pour euh premier seme- | |
| 03. Olivier | premier semestre | Formulation d'hypothèse interprétative ²⁰⁵ : enregistrement et satisfaction |
| 04. | ah d'accord | |
| 05. | donc faudra faire deux chèques | Requête |
| 06. Friedrich | d'accord | |
| 07. Olivier | parce qu'on travaille sur deux logiciels di- différents | Explication |
| 08. Friedrich | mh | |
| 09. Olivier | donc un chèque de trois cent soixante-douze cinquante-sept | Poursuite de la requête |
| 10. | et un autre de- de six cent un quatre-vingt-sept | |
| 11. | vous pouvez l'écrire en lettres | |
| 12. | ils s- ils sont là | Exposition d'information |
| 13. | (montre le modèle sur le comptoir) | Pointage |
| 14. Friedrich | d'accord | |
| 15. Olivier | voilà | Clôture de la requête |

²⁰⁵ Il s'agit là d'une réaction informative (cf. *infra*, p. 190), cas intermédiaire qui présente à la fois les caractéristiques de la formulation d'hypothèse et de la réaction fondée sur une hypothèse.

| | | |
|---------------|--------------------------|----------------------------------|
| 16. | je vous laisse les faire | Invitation à réaliser la requête |
| 17. Friedrich | oui | |
| 18. | (remplit les chèques) | Réalisation de la requête |

Les trois expressions en gras (« d'accord » en 04 et en 06 et « mh » en 08²⁰⁶) apparaissent à la suite de l'exposition d'une information nouvelle. Les producteurs de ces expressions prennent la parole, mais ne manifestent pas d'insatisfaction : dans le premier cas, Olivier clôt l'Échange précédent (question – réponse – formulation de l'hypothèse interprétative + « ah d'accord ») et ouvre l'Échange suivant par la formulation d'une requête. Puisqu'il ouvre un nouvel Échange, il est satisfait de son hypothèse interprétative ; sinon, il serait probablement revenu sur la réaction de Friedrich afin d'améliorer son hypothèse et de réagir (il a en effet besoin d'avoir construit une hypothèse interprétative suffisamment satisfaisante pour consigner la réponse dans un dossier et pour formuler la requête suivante, qui est fonction de la réponse). Il poursuit donc la progression actionnelle de l'interaction : il n'ouvre pas d'Échange subordonné, il produit une Intervention qui suit la précédente, qui manifeste la complétude monologique de l'Intervention précédente, et en l'occurrence, il ouvre un nouvel Échange, ce qui manifeste son jugement de complétude dialogique vis-à-vis de l'Échange précédent et un sentiment général de satisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative. Dans les cas suivants, l'expression est produite par l'interprétant, puis le partenaire poursuit la progression actionnelle : cela suggère que le partenaire a jugé que l'hypothèse de l'interprétant est satisfaisante ; sinon, il aurait probablement produit une Intervention dans le but de faciliter l'interprétation de l'Acte précédent. Enfin, l'extrait se termine avec Friedrich qui réalise la requête sans demander d'aide : il produit son Intervention en autonomie, ce qui indique qu'il est satisfait de la complétude monologique de l'Intervention précédente et de son interprétation.

Ces expressions ne servent donc pas à la progression de l'interaction, mais plus probablement à manifester une satisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative qui enjoint le partenaire à ne pas revenir sur ce qui a été dit ou fait. Elles semblent ainsi créer un sentiment de stabilité vis-à-vis de l'intercompréhension, par l'illusion fréquente que si l'interprétant est satisfait de son hypothèse interprétative, celle-ci est compatible avec celle du partenaire ; elles servent ainsi de « bilan d'étape » initié par l'interprétant, comme si ce qui précédait ces expressions avait été interprété de manière satisfaisante, enregistré et validé.

Cependant, le rôle de stabilisation peut être ébranlé par l'accumulation de leur emploi :

[26] Accumulation de marques de satisfaction ◀

Tiré du corpus Écrivain public Shamina ☉ pdf p. 295 Actes 1253-1314.

²⁰⁶ Nous étudions plus précisément l'expression « ah d'accord » plus loin (cf. *infra* p. 168), mais le fonctionnement de « ah d'accord » est similaire à celui de « d'accord » sur les points que nous développons ici.

Transaction de service : conseil sur la modalité de dépôt d'un dossier à l'OPAC²⁰⁷.

- | | | | |
|-----|----------------|--|----------------|
| 01. | Jacqueline | ah mais de toute façon là-bas vous inquiétez pas | |
| 02. | | parce que vous avez un accueil | |
| 03. | Shamina | ah d'accord | Satisfaction 1 |
| 04. | Jacqueline | <u>dans</u> toutes les administrations ou les ou les comment dire euh les les organismes | |
| 05. | Shamina | mh mh | Satisfaction 2 |
| 06. | Jacqueline | vous avez toujours un accueil | |
| 07. | | <u>hein</u> | Vérification 1 |
| 08. | Shamina | <u>hein</u> | Satisfaction 3 |
| 09. | Jacqueline | une personne à l'accueil | |
| 10. | | donc vous lui dites euh que vous avez | |
| 11. | | donc faut bien partir avec ce papier-là | |
| 12. | Shamina | d'accord | Satisfaction 4 |
| 13. | Jacqueline | <u>hein</u> | Vérification 2 |
| 14. | | donc que vous avez un numéro donc euh de:: d'enregistrement de demande de logement | |
| 15. | | <u>hein</u> | |
| 16. | Shamina | mh mh | Satisfaction 5 |
| 17. | Jacqueline | et que vous souhaitez euh rajouter | |
| 18. | | donc | |
| 19. | | d'ailleurs ce qu'ils disent | |
| 20. | | <u>hein</u> | Vérification 3 |
| 21. | | donner des précisions sur la situation | |
| 22. | | donc euh vous laissez la lettre | |
| 23. | | <u>hein</u> | Vérification 4 |
| 24. | Shamina | d'accord | Satisfaction 6 |
| 25. | Jacqueline | et si quelqu'un peut vous recevoir ce jour-là | |
| 26. | | ou vous donner un rendez-vous | |
| 27. | | <u>hein</u> | Vérification 5 |
| 28. | Shamina | d'accord | Satisfaction 7 |
| 29. | Jacqueline | pour un autre jour | |
| 30. | | mais vous déposez la lettre | |
| 31. | | <u>hein</u> | Vérification 6 |
| 32. | | <u>vous préparez la lettre</u> | |
| 33. | Shamina | ah: d'accord | Satisfaction 8 |
| 34. | Jacqueline | <u>hein</u> | Vérification 7 |
| 35. | | comme ça | |
| 36. | | soit vous le déposez à l'accueil | |
| 37. | | <u>hein</u> | Vérification 8 |
| 38. | | soit quelqu'un peut vous recevoir | |
| 39. | | et à ce moment-là vous expliquerez en plus de la lettre | |
| 40. | Shamina | d'accord | Satisfaction 9 |
| 41. | Jacqueline | <u>hein</u> | Vérification 9 |

²⁰⁷ Office public d'aménagement et de construction.

| | | |
|----------------|---|-----------------|
| 42. | mais vaut mieux toujours faire par écrit | |
| 43. | <i>hein</i> | Vérification 10 |
| 44. Shamina | <u>d'accord</u> | Satisfaction 10 |
| 45. Jacqueline | comme ça euh bon euh | |
| 46. | si on vous reçoit pas ce jour-là | |
| 47. | bon bah vou:s vous aurez déposé la lettre quand même à l'accueil | |
| 48. | y aura toujours quelqu'un de toute façon quand même à l'accueil | |
| 49. Shamina | <u>ah d'accord</u> | Satisfaction 11 |
| 50. Jacqueline | <i>hein</i> | Vérification 11 |
| 51. | <u>\donc euh</u> | |
| 52. | mais pour vous dire si la personne euh bon vous r- z-orientera vers vraiment vers quelqu'un euh | |
| 53. | euh pour euh discuter de la situation | |
| 54. | euh ça c'est pas sûr <i>hein</i> eu:h ce jour-là | Vérification 12 |
| 55. | <i>hein</i> | Vérification 13 |
| 56. | donc euh il vaut mieux que vous ayez la lettre préparée | |
| 57. | <i>hein</i> | Vérification 14 |
| 58. Shamina | <u>d'accord</u> | Satisfaction 13 |
| 59. Jacqueline | pis éventuellement vous demandez un rendez-vous | |
| 60. | <i>hein</i> | Vérification 15 |
| 61. Shamina | <u>d'accord</u> | Satisfaction 14 |
| 62. Jacqueline | voilà | |

Tous les tours de parole de Shamina sont des manifestations de satisfaction comme celles de l'extrait précédent (hormis le premier dans lequel elle initie l'échange) : 10 occurrences de « d'accord », 2 de « mh mh », 1 de « oui », et 1 de « hein »²⁰⁸.

Jacqueline a l'habitude de produire de nombreux « hein »²⁰⁹, mais cela semble s'amplifier dans des interactions comme celle-ci (15 occurrences dans l'extrait). Sont-ce les « hein » qui engendrent les « d'accord », « oui » et autres « mh mh » ou l'inverse ? L'absence de réactions exposant davantage d'informations motive-t-elle Jacqueline à douter de leur validité²¹⁰ et à demander toujours plus de retours ? Ou est-ce son insistance à avoir des retours qui engendre ces réactions ? Il nous paraît plus probable que l'adaptation de Jacqueline, qui cherche un appui pour s'assurer de la qualité de l'intercompréhension, soit la conséquence d'un manque de confiance vis-à-vis de l'intercompréhension dû à des retours trop peu informatifs et fiables.

²⁰⁸ Dont l'intonation neutre a pu porter Jacqueline à l'interpréter comme la manifestation d'une découverte et non comme celle d'une difficulté.

²⁰⁹ Ces « hein » permettent « au locuteur de s'assurer de l'accord de son interlocuteur » (Delomier 1999, p. 145).

²¹⁰ Le doute qui se construit chez Jacqueline peut être dû à son habitude de traiter avec des locuteurs non natifs et à sa connaissance de cette stratégie.

En conclusion, les expressions relevées, « d'accord », « mh mh » et « okay », peuvent être interprétées comme des indices d'une évaluation positive de son hypothèse interprétative²¹¹ par l'interprétant ; mais cette évaluation positive est atténuée lorsque l'usage de ces expressions est ressenti comme abusif et n'est pas accompagné de retours exposant davantage d'informations sur le contenu de l'hypothèse.

Ces expressions servent de « bilan d'étape » dans la construction de l'intercompréhension : l'interprétant est satisfait de son hypothèse interprétative et il n'a pas besoin d'ouvrir un Échange subordonné.

« mh » et « oui »

En d'autres circonstances, les expressions « mh » ou « oui » par exemple ne manifestent pas une satisfaction aussi complète, comme l'illustre l'extrait qui suit.

[27] Les retours minimaux, ou signaux régulateurs ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 76 Actes 30-54.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

| | | |
|----------------|--|-------------------------|
| 01. Chellamani | parce que (se racle la gorge) on était allés le assurance | Début de l'Intervention |
| 02. Jacqueline | oui // | |
| 03. | (sil) | |
| 04. Chellamani | le assurance dit euhm | Début de l'Intervention |
| 05. | (sil) | (suite) |
| 06. | parce que ça c'est pas un constat | Préambule |
| 07. Jacqueline | oui | |
| 08. Chellamani | le problème peut-être la dame elle a:: fai::t euh exprès ou accident | Préambule (suite) |
| 09. | (sil) | |
| 10. | euh ça c'étais::t | |
| 11. | (sil) | |
| 12. | vraiment là on peut faire le constat que s- | |
| 13. Jacqueline | oui | |
| 14. Chellamani | moi ça c'est pas constat | Préambule (suite) |
| 15. | mai::s (sil) euh assurance euh la dame on a dem- elle m'a dit | Intervention (suite) |
| 16. | il faut demander | |
| 17. | la dame (sil) donne le cons- | |
| 18. | parce que à cause d'eux cette voiture elle a brulé | |
| 19. | <u>parce que ils-</u> | |

²¹¹ Cette proposition de potentiel de sens est importante pour la gestion de l'intercompréhension. Mais ces expressions ont rarement été étudiées de ce point de vue. Elles sont généralement classées comme des « marques d'accord » (Delahaie 2009 compare par exemple « d'accord » avec « oui » et « voilà » et étudie leur fonctionnement et leur utilisation par des locuteurs natifs et non natifs du français, et considère l'intérêt de leur enseignement en tant que « marqueurs d'accord »).

| | | |
|----------------|--|-------------------------------|
| 20. Jacqueline | <u>ah d'accord</u> | Manifestation de satisfaction |
| 21. | donc en fait y a- y avait deux voitu::res // | Formulation de l'hypothèse |
| 22. Chellamani | mh | |
| 23. Jacqueline | y a eu / euh y a quelqu'un qui est <u>rentré dans</u> la voiture // | Formulation (suite) |
| 24. Chellamani | <u>je sais pas</u> | Infirimation |
| 25. | non non non /\ | |

Les « oui » produits par Jacqueline (dans les Actes signifiants 02, 07 et 13) le sont à l'intérieur d'une Intervention longue, Chellamani n'a pas l'intention de laisser la parole à l'interprétante, il ne laisse pas de silences après les « oui », ou s'il en laisse, c'est probablement pour préparer sa production ; d'autre part, l'interprétante ne tient apparemment pas à garder la parole : Jacqueline produit des « oui » puis rend immédiatement la parole.

Ces signaux régulateurs peuvent faire l'objet de nombreuses interprétations qui sont toutes liées : si l'interprétante ne manifeste pas une insatisfaction, c'est probablement parce qu'elle parvient à construire une hypothèse interprétative (mais peut-être qu'elle n'en est pas satisfaite), et si elle ne garde pas la parole, c'est probablement parce qu'elle juge à priori utiles les productions que le partenaire va effectuer. En l'occurrence, la difficulté de construction de l'interprétation apparaît dans les Actes signifiants 20, 21 et 23 : Jacqueline formule une évaluation positive de son hypothèse interprétative (« ah d'accord ») puis expose une partie du contenu afin de la soumettre à évaluation (« ah d'accord / donc en fait y a- y avait deux voitu::res // [...] y a eu / euh y a quelqu'un qui est rentré dans la voiture // »). Elle exprime un doute vis-à-vis de son hypothèse, ce que ressent Chellamani (puisque sa réaction est une évaluation, qui permet de lever le doute).

De plus, Chellamani manifeste des difficultés à produire son Intervention (début de l'Intervention en 01 et 04, puis reprise en 15 avec un préambule intermédiaire en 5 Actes signifiants auxquels s'ajoutent trois moments de silences dans le préambule et trois autres dans la production du noyau de l'Intervention). Les « oui » de Jacqueline peuvent donc également manifester le maintien de son attention, un encouragement, et l'invitation à poursuivre. Cette invitation trahit en même temps l'incapacité de Jacqueline à réagir, symptôme d'une Intervention monologiquement incomplète (cf. *supra* p. 137). Ces « oui » là ne manifestent dès lors pas une satisfaction totale vis-à-vis d'une hypothèse interprétative construite, mais plutôt une hypothèse en cours de construction, que le partenaire doit aider à compléter. Cette production met en œuvre la stratégie du « *wait and see* » (l'attentisme) évoquée par Allwood et Abelar (1984).

« ah », « ah d'accord » et « ah oui »

Les formes « ah », « ah d'accord » et « ah oui », et la forme « ah bon » sont très proches dans leur fonction : elles marquent l'étonnement ; cependant, elles ne donnent pas lieu aux mêmes réactions de la part du partenaire. L'extrait suivant permettra de décrire le fonctionnement des expressions « ah », « ah d'accord » et de « ah oui » :

[28] « ah d'accord » et « ah oui » ◀

Tiré du corpus Écrivain public Ikram ☉ pdf p. 201 Actes 33-71.

Transaction de service : conseil sur les démarches à mettre en œuvre en réaction à un courrier du Pôle Emploi au sujet de la limite de validité du titre de séjour de l'usagère.

- | | | |
|----------------|--|---|
| 01. Jacqueline | euh il v- il va jusqu'à quand là votre euh titre là que vous avez eu récemment alors | |
| 02. Ikram | (sort le titre de séjour) | |
| 03. Jacqueline | faites voir | |
| 04. | parce que là ce qu'ils notent | |
| 05. | i- ils ont votre titre de transport euh de de séjour excusez-moi que jusqu'au dix-sept février | |
| 06. | (sil) | |
| 07. | donc là celui que vous avez il va plus loin | • Formulation d'une supposition/d'attentes |
| 08. Ikram | mh non | • Rejet |
| 09. | <u>c'est t- c'est</u> trois mois | • Rectification |
| 10. Jacqueline | ah | |
| 11. | d'accord | |
| 12. | (regarde le titre) | |
| 13. | d'accord | • Satisfaction partielle |
| 14. | <u>mais là</u> | • Restriction |
| 15. Ikram | <u>c'était</u> | • Explication |
| 16. | \ <u>parce que</u> j'attendais encore | |
| 17. | parce que j'ai donné l'autre rendez-vous | |
| 18. | il est là | |
| 19. | (passe la convocation au rendez-vous de renouvellement de titre de séjour de la préfecture) | |
| 20. Jacqueline | (prend la convocation) | |
| 21. | ah | |
| 22. | \ d'accord | |
| 23. Ikram | <u>(j'attendais, ?)</u> l'autre rendez-vous | |
| 24. Jacqueline | alors | |
| 25. | préfectu:re (lit) | |
| 26. | d'accord | |
| 27. | (lit) | |
| 28. | alors | |
| 29. | (lit) | |
| 30. | vous êtes convoquée (lit) | |

| | | |
|----------------|--|---|
| 31. | priée de vous présenter le (lit) | |
| 32. | ah | |
| 33. | c'est qu'en avril là | • Attentes modifiées |
| 34. Ikram | oui | |
| 35. | (sil) | |
| 36. Jacqueline | ah oui | |
| 37. | mais entre avril et février le problème c'est que vous allez être sans titre de séjour | • Formulation de l'hypothèse interprétative globale |

L'hypothèse interprétative de Jacqueline sur la situation-problème d'Ikram évolue au cours de l'extrait, passant de croyances erronées à une hypothèse incomplète et incertaine puis à une hypothèse contraire à celle du début, confirmée par Ikram. L'hypothèse de départ est exposée à l'Acte signifiant 07 « donc là celui que vous avez il va plus loin » ; il s'agit d'une supposition construite à partir d'informations exposées jusque là, mais elle est contredite par la réaction d'Ikram (« ah non c'est t- c'est trois mois » Actes 08 et 09). Cette contradiction conduit Jacqueline à produire un « ah d'accord » puis un « d'accord » : elle accepte l'information exposée et interprétée, et elle est satisfaite de son hypothèse interprétative pour cette information (la satisfaction n'est que partielle pour l'hypothèse interprétative globale, comme le suggère l'Acte 14 « mais là » et la réaction d'Ikram).

La convocation au « rendez-vous préfecture » expose de nouvelles informations, qui modifient soudainement l'hypothèse interprétative globale de Jacqueline sur la situation-problème (« ah d'accord », Actes signifiants 23-24) : cette fois, il ne s'agit pas d'une contradiction entre hypothèse interprétative et information exposée, mais d'une information nouvelle qui engendre un changement brusque dans l'état de l'hypothèse interprétative. Les deux dernières réactions contenant un « ah » et un « ah oui » (Actes 32 et 36) manifestent également un changement d'hypothèse interprétative de la part de Jacqueline, et sa réaction après modification, la formulation de l'hypothèse dans sa nouvelle version offre des indices sur le contenu de l'hypothèse de la version précédente : « c'est qu'en avril » suggère que Jacqueline avait supposé que le rendez-vous était prévu plus tôt, et « mais entre avril et février le problème c'est que vous allez être sans titre de séjour » suggère qu'elle avait construit une hypothèse interprétative de la situation-problème selon laquelle Ikram allait être en règle.

Les « ah », « ah oui » et « ah d'accord » marquent la satisfaction de l'interprétant vis-à-vis de l'hypothèse interprétative qu'il a produite pour un Acte ou une Intervention précis : le partenaire ne réagit pas en facilitant l'interprétation. Ils font cependant suite à une modification brusque du contenu et parfois de l'état de l'hypothèse interprétative, qui est corrélé à une émotion de surprise. C'est cette surprise qui est manifestée par la production de ces expressions. Ils manifestent également l'acceptation des informations exposées et interprétées : l'interprétant remet en question son hypothèse interprétative, pas la validité de l'information contradictoire ou inattendue. Après avoir manifesté sa surprise, l'interprétant

fait fréquemment le point en exposant le contenu de son hypothèse interprétative (cf. les Actes 33 « c'est qu'en avril » et 37 « mais entre avril et février le problème c'est que vous allez être sans titre de séjour »). Il participe ainsi au renforcement la qualité de l'intercompréhension, qui a été malmenée dans les Interventions précédentes.

« ah bon »

Dans le corpus de référence partiel, douze occurrences de « ah bon » (cf. extraits [ah bon 01] à [11] en annexe, p. 80-83) ont été repérées : la plupart de ces occurrences ne font pas le même effet sur le partenaire que les expressions vues précédemment :

[29] « ah bon » ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Carlos ☉ pdf p. 77 Actes 54-64.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

- | | | |
|------------|--|------------------------|
| 01. Kader | normalement elle est euh elle est disponible | |
| 02. Carlos | ah bon | « ah bon » |
| 03. Kader | bon je vais regarder | Action de vérification |
| 04. | (sil) | |
| 05. | en principe elle est là | |
| 06. | hein | |
| 07. | (regarde dans les dossiers) | |
| 08. | est-elle mal classée | |
| 09. | je sais pas | |
| 10. Carlos | (rire) | |
| 11. Kader | (continue à chercher dans les dossiers) | |

[30] « ah bon » : le producteur de l'Acte justifie son propos ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Li Na ☉ pdf p. 742 Actes 259-263.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

- | | | |
|-----------|---------------------------------------|------------|
| 01. Kader | des fOIs on: on casse le dos comme ça | |
| 02. Dewei | c'est pour ça | |
| 03. Kader | à chercher les <u>dossiers</u> | |
| 04. Dewei | <u>ah bon</u> (rire) | « ah bon » |
| 05. Kader | bah c'est lourd | Argument |

Le producteur de l'Acte qui précède le « ah bon » réagit comme si son Intervention était remise en question, comme si sa validité était mise en doute :

« normalement elle est euh elle est disponible » → « bon je vais regarder (sil) en principe elle est là »

« des fOIs on: on casse le dos comme ça [...] à chercher les dossiers » → « bah c'est lourd ».

Dans le premier extrait, Kader vérifie la validité de sa remarque générale dans le cas particulier considéré ; dans le second, il produit un argument pour renforcer la crédibilité de son Intervention précédente.

Comme les « ah », « ah oui » et « ah d'accord », les « ah bon » ne signalent pas une insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative produite (Kader ne réagit pas comme si Carlos et Dewi avaient produit une hypothèse interprétative non satisfaisante) ; ils manifestent une incertitude vis-à-vis de la crédibilité, de la validité ou de la véracité de l'information interprétée : l'interprétation de cette information surprenante conduit l'interprétant à produire un « ah bon », ce qui engendre une réaction défensive chez le partenaire²¹². Les interjections « ah », « ah oui », « ah d'accord » et « ah bon » ne font pas l'objet d'une planification, elles verbalisent un affect soudain (Barbérís parle de « résonance immédiate » entre l'objet interprété et l'affect émergent, 1995, p. 100) : il est donc difficile de parler de stratégie dans l'emploi des uns ou de l'autre. Cependant, l'effet de « ah bon » qui consiste à placer le producteur de l'Intervention initiale sur la défensive est très fréquent : dans l'enseignement du français langue étrangère, il est important de mentionner cette conséquence et l'image que cela peut renvoyer de l'interprétant/producteur du « ah bon » par rapport au producteur d'un « ah d'accord » par exemple.

« pardon », « comment », « excusez-moi »

« pardon », « comment » et « excusez-moi » ne sont pas interprétées comme des manifestations de satisfaction, comme l'illustrent les extraits suivants :

²¹² Cependant, à plusieurs reprises, « ah bon » n'entraîne pas une réaction de défense. Une de ces occasions s'explique par le fait que « ah bon » est cité dans le cadre d'une conversation rapportée, dont le rapport n'est peut-être ni complet ni exact (extrait [ah bon 07], cf. annexe p. 82). En une autre occasion, le « ah bon » est immédiatement suivi par un « d'accord » qui semble indiquer l'acceptation telle quelle de la source, sans questionnement (extrait [ah bon 10], cf. annexe p. 83). Dans l'extrait [ah bon 09] (cf. annexe p. 82-83), Yuliana, au lieu d'insister sur le fait qu'elle n'a pas le document demandé (ce qui pourrait jouer en sa défaveur), s'enquiert de la gravité des conséquences :

[ah bon 09] « ah bon » : le producteur de l'Acte mis en question n'insiste pas

Tiré du corpus Préfecture de police Yuliana 📄 pdf p. 784 Actes 18-26.

- | | |
|-------------|--------------------------------------|
| 01. Kader | este documento <i>ce document</i> |
| 02. Yuliana | nan |
| 03. | je n'ai pas |
| 04. Kader | ah bon |
| 05. Yuliana | euh |
| 06. | (sil) |
| 07. Kader | <u>bah fh</u> |
| 08. Yuliana | <i>c'est pas grave</i> |
| 09. Kader | on va voir |

Yuliana interprète l'étonnement de Kader comme la conséquence du repérage d'une anomalie dans sa situation-problème. Elle ne l'interprète donc pas comme une remise en question de sa propre parole, mais comme la réaction à une information inattendue et comme l'indice d'une potentielle difficulté à obtenir le service qu'elle souhaite.

[31] « pardon » et « comment » ◀

Tiré du corpus *Secrétariats de FLE Ling* ☉ pdf p. 808 Actes 19-21 et 30-34.

Transaction de service : question sur la nécessité de passer le T.C.F.²¹³ avant de s'inscrire en licence.

| | | |
|-------------|--|---------------|
| 01. Ling | y aura pas encore de (<u>inscription</u> , ?) | Formulation 1 |
| 02. Colette | pardon / | |
| 03. Ling | de euh inscrit ici euh | Formulation 2 |
| | [...] | |
| 04. Ling | c'est pour inscrire | Formulation 1 |
| 05. Colette | comment / | |
| 06. Ling | c'est pour inscrire | Formulation 2 |
| 07. | <u>oui</u> | |
| 08. Colette | <u>oui</u> | |

[32] « excusez-moi » et « mh » ◀

Tiré du corpus *Scolarités de FLE Sakura* ☉ pdf p. 804 Actes 23-31.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | |
|-------------|--|---------------|
| 01. Olivier | euh vous avez votre certificat d'ad- d'admission | Formulation 1 |
| 02. Sakura | excusez-moi | |
| 03. Olivier | le certificat d'admission | Formulation 2 |
| 04. | vous l'avez sur vous | |
| 05. Sakura | (nan, mh, ?) (expire) | |
| 06. Olivier | le certificat (articule) (sil) d'admission (articule) | Formulation 3 |
| 07. | (sil) | |
| 08. | c'est un document euh | |
| 09. Sakura | mh | |

Dans ces deux extraits, les expressions « pardon », « comment », « excusez-moi » et « mh » (Acte 07) conduisent le producteur de l'Intervention précédente à la reformuler :

Extrait [31] Actes 01 à 03 :

« **pardon** » → « y aura pas encore *de inscription* »
« *de* euh *inscrit* ici euh pour euh passer XXX »,

Extrait [31] Actes 04 à 06 :

« *c'est pour inscrire* »
« **comment** » → « *c'est pour inscrire* »,

Extrait [32] Actes 01 à 09 :

« *euh vous avez votre certificat d'ad- d'admission* »,
« **excusez-moi** » → « *le certificat d'admission vous l'avez* sur vous »

²¹³ Test de connaissance du français.

« mh » →

« *le certificat d'admission* (article) c'est un document euh »

Cette réaction de Kader et d'Olivier suggère qu'ils interprètent les expressions « comment », « pardon », « excusez-moi » et « mh » comme les manifestations d'un problème ou d'une difficulté ressentie par l'interprétant dans la construction de son hypothèse interprétative. De plus, l'intonation des expressions est plutôt montante, ce qui suggère une question ou une demande. Ils réagissent à ces Interventions en produisant des Actes signifiants censés faciliter l'interprétation qui a été signalée difficile.

Les expressions ne fournissent pas d'indices sur l'origine ni sur la nature de la difficulté rencontrée : il peut s'agir d'un problème lié à la perception de l'environnement ou au processus lui-même. L'imprécision de la demande d'aide conduit le partenaire à produire une réaction simple et générale. Cela peut comprendre :

- la reproduction de certains lexèmes,
- des précisions (« pour euh passer XXX », « vous l'avez sur vous »),
- des topicalisations (« vous avez votre certificat d'ad- d'admission » → « votre certificat d'admission vous l'avez sur vous »),
- des efforts d'articulation, ralentissement du débit et amélioration de la fluidité,
- une définition descriptive.

Ce type de réaction constitue un appel à l'aide. Mais il n'est pas très coopératif en ceci qu'il ne propose pas d'indices sur l'origine des difficultés d'interprétation : le partenaire réagit au mieux, en multipliant les facilitateurs, sans vraiment savoir si cela va suffire.

Les quatre types de formes étudiés jusqu'à présent apparaissent dans une réaction à une Intervention produite par le partenaire. Les expressions étudiées dans les deux sections suivantes, « c'est ça », « hein », « non » et « nan », réfèrent à l'hypothèse interprétative que l'interprétant a formulée juste avant.

« **c'est ça** », « **hein** », « **non** »

Les formes « c'est ça », « hein », « non » et « nan » décrites ici suivent toujours l'exposition d'une hypothèse interprétative (cf. *supra* p. 146)²¹⁴ :

[33] Cotexte de « hein » et de « c'est ça » ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Hua 📄 pdf p. 729 Actes 280-291.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

²¹⁴ Dans d'autres cotextes, ces mêmes formes sont couramment utilisées avec d'autres fonctions : « c'est ça » peut être utilisé pour confirmer une hypothèse formulée par le partenaire, « hein » pour demander de répéter. Elles n'invitent à confirmer l'hypothèse interprétative que lorsqu'elles *suivent* la *formulation* de cette hypothèse interprétative.

| | | |
|-------------|---|---------------------------|
| 01. Yveline | <i>vous avez acheté les timbres</i> | •Hypothèse interprétative |
| 02. | hein | •« hein » |
| 03. Hua | ouais | •Évaluation |
| 04. | c'est bon | |
| 05. | il est là | |
| 06. Yveline | alors on va regarder (murmure) | |
| 07. Hua | <i>(pose les timbres sur le comptoir)</i> | •Hypothèse interprétative |
| 08. | neuf / à quinze // euh \ | •Hypothèse interprétative |
| 09. | trois \ fois \ cinquante-cinq \ | •Hypothèse interprétative |
| 10. | c'est ça / | •« c'est ça » |
| 11. Yveline | voilà (ton bas) | •Évaluation |
| 12. | c'est ça (ton bas) | |

La production de « hein » par Yveline et celle de « c'est ça / » par Hua suivent toutes les deux la formulation de leur hypothèse interprétative et elles sont toutes deux suivies d'une évaluation : « ouais c'est bon il est là » (par Hua dans les Actes signifiants 03 à 05) et « voilà c'est ça » (par Yveline dans les Actes 11 à 12), qui est acceptée. Le fait que l'évaluation est acceptée suggère qu'elle était attendue ; le fait qu'elle porte sur l'hypothèse interprétative exposée suggère que c'était à ce sujet que l'interprétant souhaitait une évaluation. Pourtant, Yveline et Hua étaient parvenues à une hypothèse interprétative non lacunaire. Le besoin d'évaluation laisse supposer qu'elles ressentaient malgré tout une insatisfaction. Si l'hypothèse interprétative est produite, complète, mais doit être évaluée, c'est que l'interprétant n'est pas sûr de sa validité. Ce dernier laisse transparaître la crainte de mettre l'intercompréhension en danger²¹⁵.

Les vérifications sont construites selon la structure suivante :

- exposition de l'hypothèse interprétative,
- demande d'évaluation qui manifeste l'incertitude de la validité de l'hypothèse,
- évaluation de l'hypothèse interprétative²¹⁶.

« hein » a fait l'objet de plusieurs travaux de recherche. Ainsi, la plupart des chercheurs s'accordent sur l'idée que ce terme est l'indication que le locuteur recherche le consensus avec son partenaire. A ce propos, Vincent parle de « sollicitation d'approbation » (1993), Darot et Lèbre-Peytard de « demande d'assentiment » (1983) et Delomier d'« indice de consensualité » (1999). Cependant, nous avons vu que l'exposition d'une hypothèse interprétative, même incertaine, était plus valorisante que la formulation d'une question fermée (cf. *supra* p. 176), mais que la soumission de cette hypothèse à évaluation manifestait un certain degré d'insatisfaction, d'incertitude de la part de l'interprétant. Son sentiment vis-

²¹⁵ L'évaluation de la solidité de l'intercompréhension en train de se construire est encore plus flagrante dans l'Intervention de Colette dans l'extrait suivant ([34]), où le second « hein » demande confirmation de l'Acte signifiant « on est d'accord » : c'est l'accord entre les interactants qui est en jeu dans cet échange, l'accord sur la 'valeur interactantielle' de l'Acte signifiant précédent.

²¹⁶ Il arrive, très rarement, que l'interprétant expose son hypothèse interprétative et l'évalue lui-même négativement : à peine exposée, elle est disqualifiée.

Chellakani ça original et: ça laisse **non c'est pas ça** (corpus Écrivain public Chellamani 04 pdf p. 196 Actes 440-443).

à-vis de son hypothèse est donc ambigu, il est à la fois relativement satisfait et incertain ; peut-être espère-t-il une confirmation de la part de son partenaire, mais pas à tout prix. Si l'hypothèse interprétative est jugée incompatible, il s'attend à ce que cela lui soit signalé. Nous sommes donc davantage en accord avec la proposition de Léglise selon laquelle « hein » permet de faire « accéder P au statut d'enjeu intersubjectif entre SO et SO¹ » (1999 p. 337, où P est la Proposition, SO un interactant et SO¹ son partenaire). Il sert à pointer un élément de l'hypothèse interprétative qui risque de mettre l'intercompréhension en péril afin de faire l'objet d'une validation exprès.

[34] Intonation ◀

Tiré du corpus Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 809 Actes 35 à 39 et 61-65.

Transaction de service : question sur la nécessité de passer le T.C.F. pour s'inscrire en licence.

- | | |
|-------------|---|
| 01. Colette | mais // donc / pour \ la / rentrée \ / prochaine \ \ |
| 02. | hein // |
| 03. | <u>on est d'accord</u> \ \ |
| 04. | \ <u>hein</u> / |
| 05. Ling | <u>oh oui</u> |
| | [...] |
| 06. Colette | les enseignants \ du dèfle \ là \ \ vous- vous ont déjà donné des indications // |
| 07. | (0,52) |
| 08. | et vous avez déjà eu des renseignements // |
| 09. | (1,97) |
| 10. | non // |

L'hypothèse soumise à évaluation dans les extraits ci-dessus ([33] et [34]) ne suit pas une courbe intonative régulière :

- certains formulations sont plutôt montantes
 - « neuf / à quinze // euh \ »,
 - « les enseignants \ du dèfle \ là \ \ vous- vous ont déjà donné des indications // » et
 - « et vous avez déjà eu des renseignements // »,
- une est neutre
 - « vous avez acheté les timbres »,
- et trois sont descendantes
 - « trois \ fois \ cinquante-cinq \ »,
 - « mais // donc / pour \ la / rentrée \ / prochaine \ \ » et
 - « on est d'accord \ \ ».

Il se peut que ces différentes courbes manifestent la fluctuation du sentiment de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse par exemple. Il semble également que les formulations avec intonation montante de l'extrait [34] s'expliquent par la possibilité que Colette ait cherché à

produire deux questions, mais que, voyant l'absence de réponse de la part de Ling, elle ait remis en question son hypothèse et ait proposé une réponse infirmative. En ce cas, le « non // » invite non seulement à une évaluation de l'hypothèse interprétative exposée dans les formulations précédentes, mais aussi à son évaluation en tant que proposition de réponse.

Quant à la locution qui manifeste la demande d'évaluation (« hein », « non », « c'est ça »), elle semble suivre une courbe mélodique allant du stable à la forte montée.

Si l'interprétant est incertain, pourquoi ne pose-t-il pas une question directement plutôt que d'énoncer d'abord son hypothèse interprétative puis de la soumettre à évaluation ? Quelle différence peut-il y avoir entre une question fermée et la combinaison « formulation d'hypothèse et demande d'évaluation » ?

Les combinaisons rencontrées dans les extraits précédents peuvent être reformulées en questions fermées :

« vous avez acheté les timbres hein »

« est-ce que vous avez acheté les timbres »

« (pose les timbres sur le comptoir) neuf à quinze euh trois fois cinquante-cinq c'est ça »

« (pose les timbres sur le comptoir) est-ce que c'est neuf à quinze euh et trois fois cinquante-cinq »

« mais donc pour la rentrée prochaine hein on est d'accord hein »

« mais donc est-ce que c'est pour la rentrée prochaine »

« et vous avez déjà eu des renseignements (sil) non »

« et est-ce que vous avez déjà eu des renseignements ».

La question fermée n'indique pas que l'interprétant a déjà produit une hypothèse interprétative. Elle expose un choix qu'il semble, au contraire, incapable d'opérer. L'exposition de l'hypothèse interprétative manifeste la préférence de l'interprétant pour une hypothèse par rapport aux autres. Cette stratégie signale que l'interprétant est, malgré son incertitude, à priori plutôt satisfait de son interprétation (il suppose qu'il est dans le vrai). Exposer son hypothèse interprétative rend la face de l'interprétant vulnérable. Il serait probablement néfaste que l'interprétant expose une hypothèse interprétative trop incertaine de façon déclarative. C'est pourquoi il soumet à évaluation une interprétation dans laquelle il a déjà un certain degré de confiance. Le manque de confiance de l'interprétant en son choix le conduit cependant à craindre de mettre l'intercompréhension en péril, ce qui le pousse à faire un point en exposant son contenu et en manifestant son besoin de consolidation.

En termes de gestion des faces, montrer que l'on n'est pas capable d'effectuer un choix entre plusieurs hypothèses est plus menaçant qu'exposer une hypothèse, à condition que la confiance qu'on lui porte soit suffisante. Si l'interprétant est totalement confiant vis-à-vis de son hypothèse, il ne la soumet pas à évaluation.



Les formulations décrites ici informent plus ou moins directement sur l'évaluation que porte l'interprétant sur son hypothèse interprétative. Certaines (4.2.1.) permettent à l'interprétant d'exposer un jugement, global ou précis, négatif ou positif, afin de rassurer son partenaire (lorsque la formulation est positive) ou de demander de l'aide (lorsqu'elle est négative).

D'autres (4.2.2.) constituent davantage des indices que des expositions concernant le jugement de l'interprétant sur l'état de son hypothèse interprétative. Les *premières* expressions, « d'accord », « okay », « oui », et d'autres mises en Actes comme le hochement de tête ou le « mh » peuvent être interprétées comme la manifestation d'un haut degré de satisfaction de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse interprétative. Les *deuxièmes*, « mh » et « oui », produites à l'intérieur d'une Intervention, manifestent une satisfaction partielle mais insuffisante : l'interprétant a soit produit une hypothèse interprétative globale qu'il juge trop floue, soit une hypothèse interprétative locale incomplète, en particulier en ce qui concerne la réaction à avoir. Les *troisièmes*, « ah », « ah d'accord » et « ah oui » tendent à manifester de la satisfaction, mais également un certain degré de surprise, et l'acceptation de l'objet de la surprise, au contraire de « ah bon » (*quatrième* expression), qui est généralement interprétée comme manifestant de la surprise ainsi qu'une remise en question de l'objet de l'interprétation. Les *cinquièmes* sont interprétées comme informant d'un problème dans la construction de l'hypothèse interprétative, sans plus de précision. Ces expressions, « excusez-moi », « pardon », « comment » et « mh », suggèrent une insatisfaction vis-à-vis de l'interprétation, mais n'offrent pas d'indices sur la source du problème : elles ne permettent pas toujours une résolution efficace. Les *sixièmes* sont interprétées comme une demande d'évaluation lorsqu'elles font partie d'un enchaînement :

Formulation d'hypothèse

+

« *hein* », « *c'est ça* », « *non* », « *nan* » ou une combinaison de ceux-là

La combinaison semble être utilisée lorsque l'interprétant suppose que son hypothèse interprétative est compatible sans en être suffisamment sûr pour s'épargner l'évaluation de son partenaire.

Les descriptions sont plutôt surutilisées par les locuteurs non natifs par rapport à l'emploi qu'en font les locuteurs natifs (cf. *infra* p. 259), peut-être parce que c'est une des seules formulations enseignées pour parler de l'état de leur hypothèse interprétative (cf. *infra* p. 397).

Les expressions étudiées en 4.1.2. permettent d'exprimer des impressions subjectives, des émotions, qui sont rarement traitées dans l'enseignement des langues et qui ne sont peut-être

pas faciles à ressentir lorsque le locuteur non natif est autodidacte : ressentirait-il la valeur de remise en question de « ah bon » ? la non-coopération d'une accumulation de « d'accord » ? l'importance de l'intonation du « non » qui suit la formulation d'une hypothèse interprétative ? L'enseignement-apprentissage des langues pourrait profiter de ces mises en lumière pour que les apprenants aient une meilleure conscience de ces éléments (cf. troisième partie).

4.3. Réactions fondées sur l'hypothèse interprétative

Les Interventions examinées jusqu'ici exposent à l'interlocuteur des informations sur l'état ou sur le contenu de son hypothèse interprétative. Elles focalisent l'interaction sur la qualité de l'interprétation ou de l'intercompréhension et permettent de renforcer, d'améliorer, de reprendre ou de reconstruire une hypothèse interprétative ou l'intercompréhension.

Les Interventions étudiées dans cette section sont « fondées sur » une hypothèse interprétative. La section décrit en quoi elles se distinguent des deux autres types de réactions, et présente trois cas particuliers, dont les caractéristiques les placent à la fois dans les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative et dans les réactions par lesquelles l'interprétant expose le contenu de son hypothèse.

4.3.1. La réaction fondée sur l'hypothèse interprétative type

Cette première sous-section est consacrée à la description des réactions fondées sur l'hypothèse interprétative types. L'extrait suivant permettra de voir quelle relation unit l'hypothèse interprétative et la réaction.

[35] Relation entre l'hypothèse interprétative et la réaction ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Shawn ☉ pdf p. 756 Actes 04-33.

Transaction de service : renseignement sur la procédure quand l'usager a perdu son certificat médical.

- | | | |
|-------------|--|--|
| 01. Shawn | euh je suis un étudiant | |
| 02. | et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical | |
| 03. Yveline | oui | |
| 04. Shawn | mais j'ai oublié le certificat qui prouve que <u>je l'ai fait</u> | |
| 05. Yveline | ah bah je peux pas donner la carte euh ça | → suppose l'hypothèse interprétative (HI) selon laquelle Shawn <i>demande une carte</i> |
| 06. Shawn | <u>n- oui</u> | |
| 07. | je- je sais | |
| 08. | j'étais ici avant | |
| 09. | et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh | |
| 10. Yveline | ah nan | → suppose l'HI selon laquelle il <i>demande la rédaction d'une lettre</i> |
| 11. | ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens | |
| 12. | ici on est un bureau que de remise de cartes de séjour | → suppose l'HI selon laquelle il croit que <i>le bureau ne fait pas que des remises de cartes de séjour</i> |
| 13. Shawn | oui | |
| 14. | je sais | |
| 15. | mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire | |
| 16. | parce que j'ai oublié le certificat | |

17. Yveline **les gens doivent se présenter avec la visite médicale le récépissé** → suppose l'HI selon laquelle il croit que *le certificat médical n'est pas nécessaire*
18. Shawn nan
19. \je sais
20. \mais j'ai- j'ai oublié ça
21. j'ai on a discuté déjà
22. Yveline **bah si vous avez oublié** → suppose l'HI selon laquelle *l'usager a oublié le certificat médical*
23. **il faut aller le chercher chez vous**
24. **pis revenir le cher- et venir avec ce document-là**
25. **pour que je puisse vous donner votre carte**
26. Shawn mais j'ai pas le document
27. j'ai cherché pour euh deux semaines
28. Yveline **ben alors** → suppose l'HI selon laquelle *l'usager a perdu son certificat médical*
- vous allez vous renseigner à côté monsieur au:: médical**
29. voyez avec les gens à côté
30. ce qu'ils peuvent faire pour vous

À aucun moment Yveline n'expose son hypothèse interprétative comme c'est le cas dans les extraits analysés plus haut (cf. *supra* p. 146-178). Pourtant, Shawn parvient à reconstituer le contenu de l'hypothèse interprétative d'Yveline grâce aux indices qu'elle laisse dans ses réactions (par exemple en 26, « mais je n'ai pas le document » infirme l'hypothèse interprétative présumée d'Yveline selon laquelle il aurait le document). Ainsi, lorsque cette dernière produit une réponse négative, elle laisse transparaître la requête (que l'on peut reconstituer par la logique) à laquelle elle répond :

« je ne peux pas donner la carte » répond à « pouvez-vous me donner la carte » ;
 « on ne donne pas de lettre aux gens » répond à « pouvez-vous me donner une lettre ».

Ces requêtes n'ont pas été formulées par Shawn (qui n'a d'ailleurs jusque-là pas formulé l'objet de sa demande, elle apparaît à l'Acte signifiant 15), mais la négation suggère cette prise en compte d'une idée inverse (ce que propose l'analyse polyphonique de la négation de Nølke 1990) : Yveline refuse d'agir comme si elle croyait que c'était l'objet de la demande de Shawn.

Dans les réponses suivantes, Yveline manifeste une autre interprétation :

« les gens doivent se présenter avec la visite médicale le récépissé » ;
 « bah si vous avez oublié il faut aller le chercher chez vous puis revenir le cher- et venir avec ce document-là pour que je puisse vous donner votre carte » ;
 « ben alors vous allez vous renseigner à côté monsieur au:: médical voyez avec les gens à côté ce qu'ils peuvent faire pour vous ».

À ce moment-là, elle ne refuse plus d'agir (« je ne peux pas donner », « on ne donne pas » étaient des refus d'action), elle expose des informations (« les gens doivent se présenter ») ou des consignes (« il faut aller le chercher », « vous allez vous renseigner à côté »).

Ces deux types de réactions suggèrent qu'elle a d'abord interprété les propos de Shawn comme des demandes d'action (donner la carte de séjour et donner une lettre) puis comme des demandes de renseignements, à partir de la formulation de la demande de Shawn « mais qu'e-je veux savoir qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié le certificat », Actes signifiants 15 et 16.

Quel contenu de l'hypothèse interprétative Shawn peut-il reconstituer à partir de telles réactions ? Quel cheminement interprétatif et logique Yveline a-t-elle parcouru pour partir, par exemple, de :

- statut étudiant,
 - j'ai fait déjà le l'examen médical,
 - j'ai oublié le certificat qui prouve que je l'ai fait,
- et arriver à :
- pouvez-vous me donner la carte (sans le certificat médical) ? (question sous-jacente à sa réaction « je ne peux pas donner la carte »)

Il est possible de reconstituer les liens logiques et les suppositions qu'Yveline a pu construire dans son interprétation :

- l'usager *demande une carte de séjour sans certificat médical à l'agent*
 - ↳ *puisque'il croit/espère pouvoir obtenir une carte de séjour sans certificat médical,*
 - ↳ *et puisque'il croit/espère qu'un agent de ce bureau peut lui en délivrer une ;*
- l'usager *croit/espère pouvoir obtenir une carte de séjour sans certificat médical d'un agent de ce bureau*
 - ↳ *puisque'il déclare avoir oublié le certificat,*
 - ↳ *et puisque'il est ici malgré cet oubli.*

Si Yveline apporte une information, c'est qu'elle a probablement interprété l'Intervention de Shawn comme une demande de renseignement, et si elle refuse de produire une action, c'est qu'elle a probablement interprété l'Intervention de Shawn comme une demande d'agir.

Le processus d'interprétation donne sens à des Actes en recherchant les intentions et les croyances qui les fondent (« demande », « croit/espère ») en s'appuyant sur les hypothèses interprétatives d'autres indices (la présence de l'usager dans le bureau, l'absence de certificat médical).

La réaction fondée sur l'hypothèse interprétative a une relation logique avec l'hypothèse. Cette dernière peut donc être reconstituée de manière hypothétique, grâce aux liens logiques

entre la réaction et la production à laquelle elle réagit. Lorsqu'un interactant interprète une réaction fondée sur une hypothèse interprétative, il peut reconstituer certains éléments de l'hypothèse, en particulier ceux qui sont relatifs à l'orientation de l'interaction, aux attentes de l'autre vis-à-vis de lui et au type de réaction adéquat à produire.

L'interprétant qui s'apprête à produire une réaction fondée sur son hypothèse peut réagir de diverses manières, mais il doit respecter certaines contraintes que d'autres ont déjà étudiées. Roulet, Auchlin, Moeschler *et al.* (1985) traitent ce sujet du point de vue de la complétude monologique des Interventions : les Interventions doivent obéir à des contraintes pour satisfaire le critère de complétude monologique et rendre l'Intervention claire et justifiée. Nous nous y référons parce que lorsqu'un interactant produit une réaction, il respecte ces contraintes afin d'éviter que l'interprétant lui reproche de ne pas avoir une attitude coopérative, de ne pas lui permettre de réagir, ou de construire une hypothèse interprétative satisfaisante.

Les Interventions doivent satisfaire les contraintes communicatives et rituelles (*system et ritual constraints*, Goffman 1981) ainsi que les contraintes d'enchaînement (Moeschler 1982, p. 132-146 et 1985) :

- les contraintes communicatives engagent le locuteur à construire son Intervention de manière à ce qu'elle capte et soutienne l'attention de l'interlocuteur (reformulations, *restarts*, etc.) ;
- les contraintes rituelles concernent la gestion des faces des interlocuteurs : chaque Intervention initiative constitue une menace potentielle pour la face de l'interlocuteur qui doit être atténuée (P. Brown et Levinson 1978) ;
- les contraintes d'enchaînement ne concernent que les Interventions réactives et les contres.

Elles sont composées de quatre conditions :

« la condition thématique impose au constituant réactif le même thème discursif que celui du constituant initiatif ;

la condition de contenu propositionnel impose au constituant réactif d'être en relation sémantique avec le constituant initiatif ;

la condition illocutoire impose au constituant réactif une fonction illocutoire correspondant à celle du constituant initiatif ;

la condition d'orientation argumentative impose au constituant réactif d'être coorienté avec le constituant initiatif » (Moeschler 1982, 1985)²¹⁷

Ces contraintes s'appliquent à tous les types de réactions, mais les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative ont un fonctionnement particulier dans la façon dont elles

²¹⁷ Ces conditions organisent ce qui est acceptable du point de vue du producteur et de l'interprétant, elles ne sont pas des conditions à priori. Là aussi, la perspective éémique prime dans notre interprétation de cette citation.

respectent la condition illocutoire. L'extrait suivant et l'extrait précédent (reproduit ici) illustrent ces particularités :

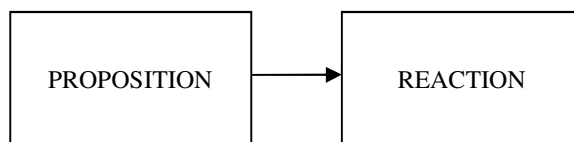
[36] Respect de la condition illocutoire, 1^{er} extrait ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Hua ☉ pdf p. 730 Actes 292-314.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

| | | | |
|-------------|------------------------------|-----------|---|
| 01. Yveline | alors donc madame vous allez | Échange 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Intervention initiative (II) : consigne • Signal rétroactif ou Intervention réactive (IR) : acceptation • II suite : renseignement • IR suite : enregistrement • IR suite : production de l'action requise |
| | contrôler <u>votre carte</u> | | |
| 02. Hua | <u>oui</u> : | | |
| 03. Yveline | pendant ce temps-là | | |
| 04. | je vais coller vos timbres | | |
| 05. Hua | d'accord | | |
| 06. | XXX (relit) | | |
| 07. | (relit) | | |
| 08. | XX (relit) | | |
| 09. | (relit) | | |
| 10. Yveline | (colle les timbres) | Échange 2 | <ul style="list-style-type: none"> • (action individuelle) • IR suite : exposition du résultat de l'action produite • II : consigne • IR : confirmation • II suite : consigne suite • IR : enregistrement et acceptation • IR suite : production de l'action requise • IR suite : bilan de l'action • II : bilan (ouverture de l'Échange de clôture) |
| 11. Hua | bon | | |
| 12. | (sil) | | |
| 13. Yveline | alors <u>si c'est</u> bon | | |
| 14. Hua | <u>oui</u> | | |
| 15. | \ <u>bon</u> | | |
| 16. | ouais | | |
| 17. Yveline | vous signez là | | |
| 18. Hua | d'accord | | |
| 19. | (prend le stylo) | | |
| 20. | (signe) | | |
| 21. | oui | | |
| 22. Yveline | et ben voilà madame | | |
| 23. | c'est terminé | | |

Dans cet extrait, chaque réaction de Hua est un type de réaction cohérent (du point de vue illocutoire) avec la production précédente : pour chaque consigne, elle réagit en acceptant la requête, en produisant l'action requise et en signalant la fin de la production. Replacées dans le schéma du modèle de Roulet, ces Interventions se trouvent à la suite l'une de l'autre :



[37] Respect de la condition illocutoire, 2^d extrait ◀

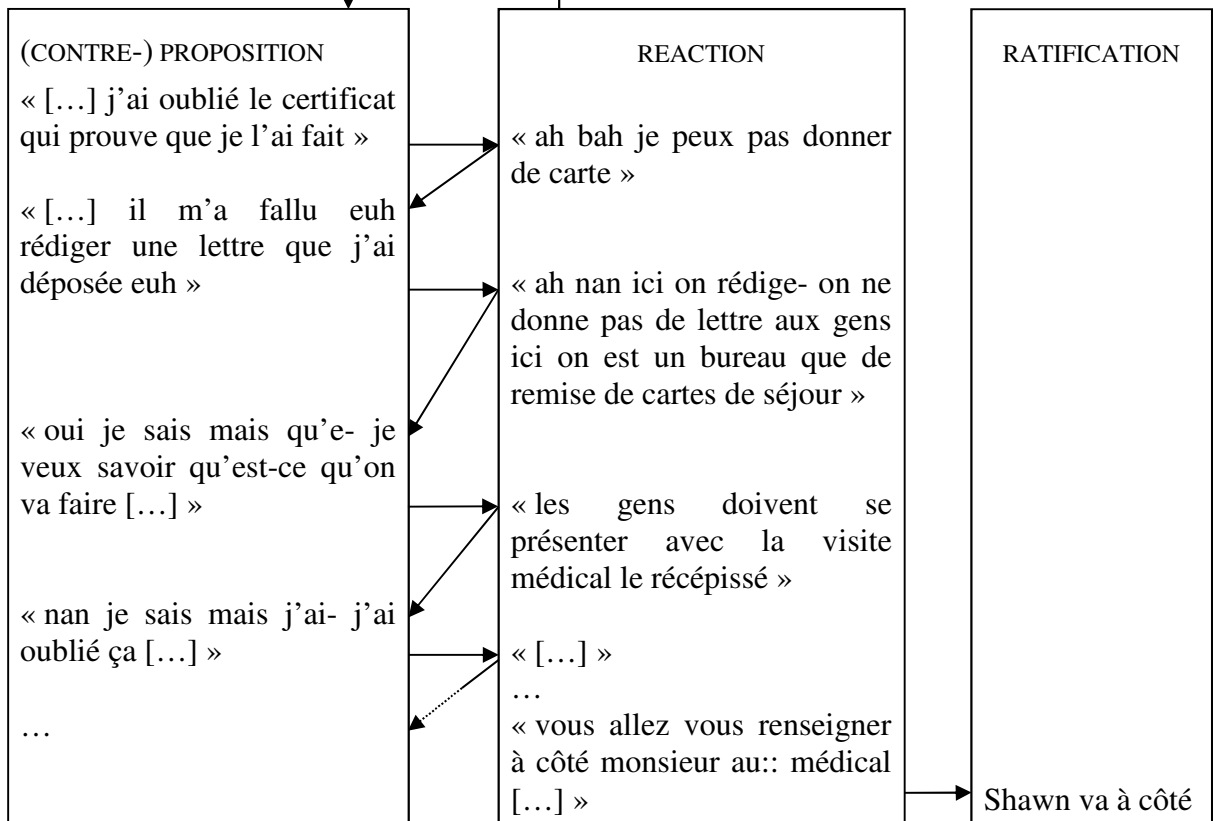
Tiré du corpus Préfecture de police Shawn ☉ pdf p. 756 Actes 04-33.

Transaction de service : renseignement sur la procédure quand l'utilisateur a perdu son certificat médical.

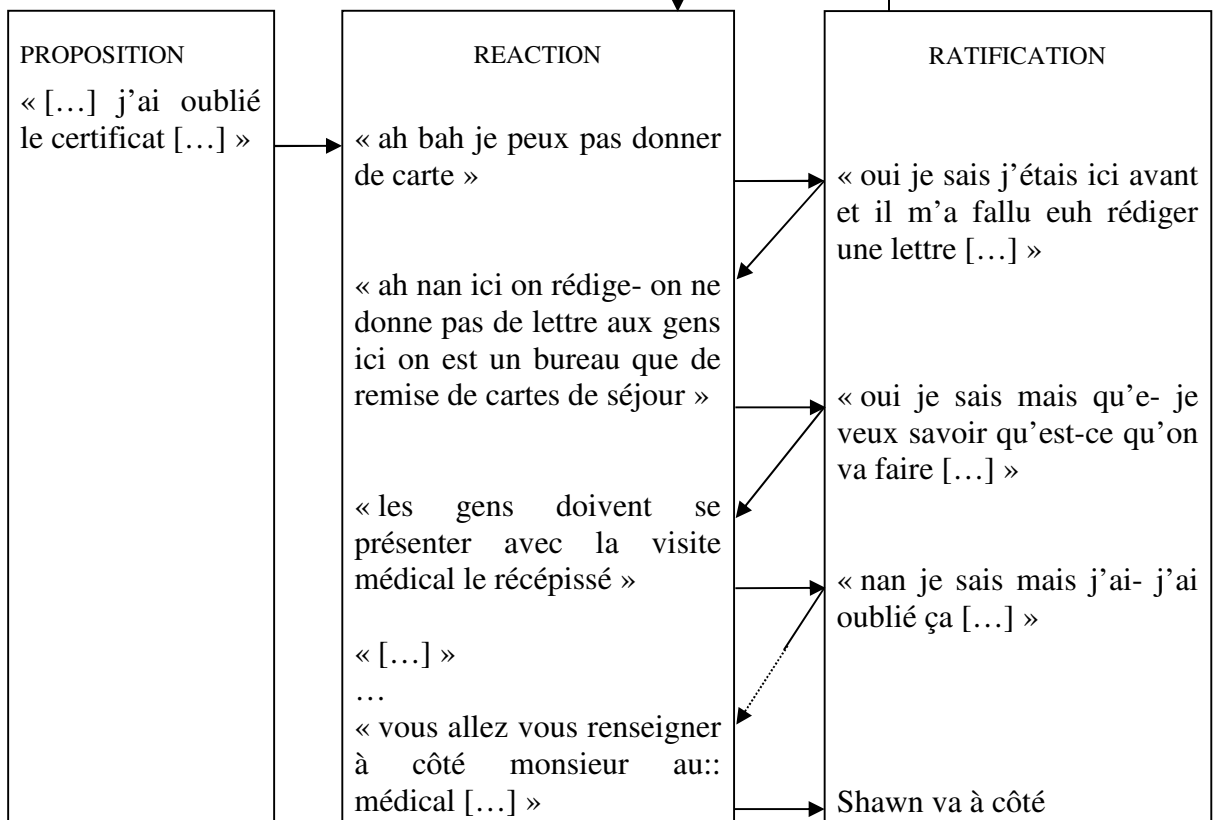
| | | |
|-------------|--|---|
| 01. Shawn | euh je suis un étudiant | •II : exposition d'information |
| 02. | et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical | |
| 03. Yveline | oui | •Signal régulateur |
| 04. Shawn | mais j'ai oublié le certificat qui prouve que <u>je l'ai fait</u> | •II suite : exposition suite |
| 05. Yveline | <u>ah bah je peux pas donner</u> la carte | •IR : refus et rejet de l'hypothèse interprétative de Shawn |
| 06. Shawn | n- oui | •II reprise/Intervention |
| 07. | je je sais | ratifiante (IRa) : exposition |
| 08. | j'étais ici avant | suite/rectification de |
| 09. | et il m'a fallu euh rédiger une lettre que j'ai déposée euh | l'hypothèse interprétative d'Yveline |
| 10. Yveline | ah nan | •IR : refus et rejet de |
| 11. | ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens | l'hypothèse interprétative de Shawn |
| 12. | ici on est un bureau que de remise de cartes de séjour | |
| 13. Shawn | oui | •II reprise/IRa : exposition |
| 14. | je sais | suite/rectification de |
| 15. | mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire | l'hypothèse interprétative d'Yveline |
| 16. | parce que j'ai oublié le certificat | |
| 17. Yveline | les gens doivent se présenter avec la visite médicale le récépissé | •IR : renseignement |
| 18. Shawn | <u>nan</u> | •II reprise/IRa : exposition |
| 19. | <u>\je sais</u> | suite/rectification de |
| 20. | <u>\mais j'ai- j'ai oublié ça</u> | l'hypothèse interprétative |
| 21. | j'ai <u>on</u> a discuté déjà | d'Yveline |
| 22. Yveline | bah si vous avez oublié | •IR : renseignement |
| 23. | il faut aller le chercher chez vous | |
| 24. | pis revenir le cher- et venir avec ce document-là | |
| 25. | pour que je puisse vous donner votre carte | |
| 26. Shawn | mais j'ai pas le document | •II reprise/IRa : exposition |
| 27. | j'ai cherché pour euh <u>deux semaines</u> | suite/rectification de |
| 28. Yveline | <u>ben alors vous</u> allez vous renseigner à côté monsieur au:: médical | l'hypothèse interprétative d'Yveline •IR : renseignement/consigne |
| 29. | voyez avec les gens à côté | |
| 30. | ce qu'ils peuvent faire pour vous | |

Ici, les réactions d'Yveline et de Shawn sont fondées sur l'hypothèse interprétative selon laquelle l'hypothèse de l'autre n'est pas compatible : ils réagissent en rectifiant l'hypothèse de l'autre, ce qui serait schématisé comme suit dans le schéma du modèle de Roulet (premier schéma du point de vue d'Yveline, second du point de vue de Shawn).

Du point de vue d'Yveline :

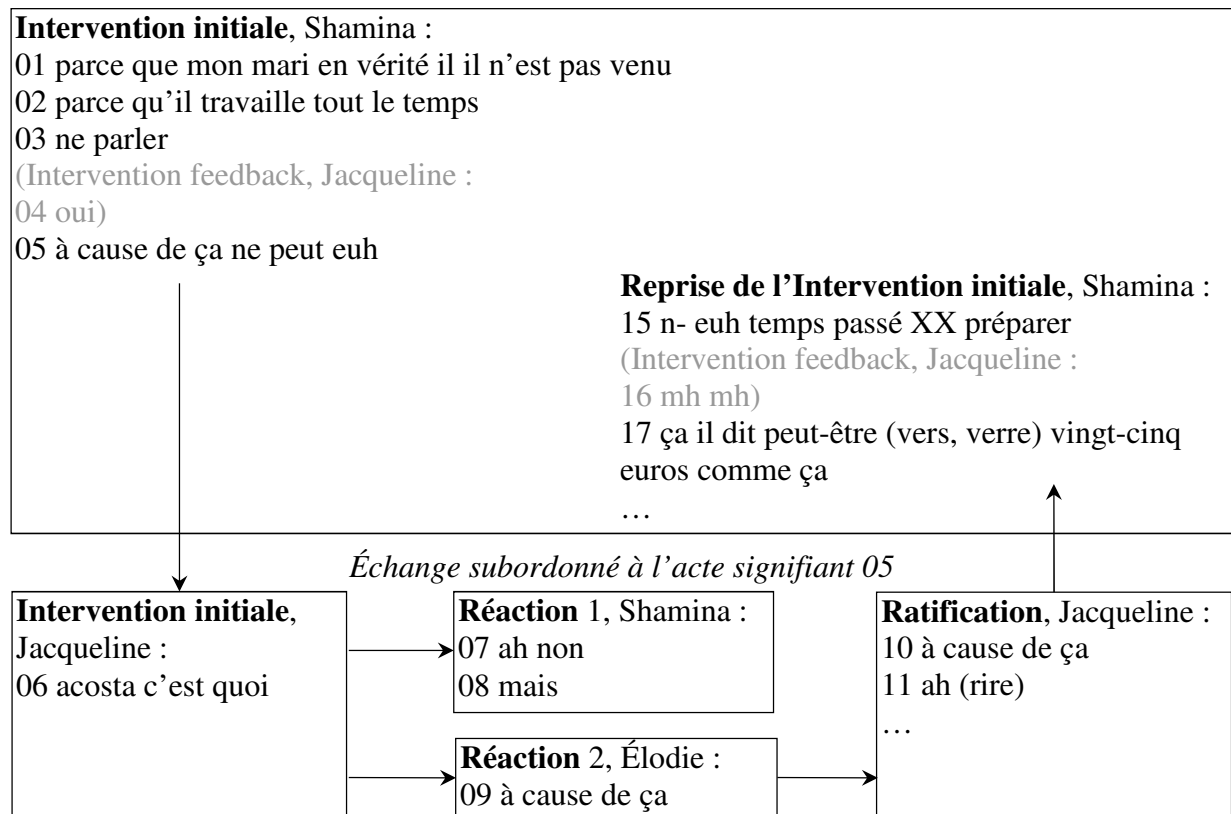


Du point de vue de Shawn



Dans les deux extraits, les Interventions font progresser l'Échange ou conduisent à rectifier une Intervention du même Échange : tout se passe au même niveau.

Cependant, ces Interventions fondées sur l'hypothèse interprétative ne peuvent pas ouvrir d'Échange subordonné comme c'est le cas pour certaines réactions qui exposent le contenu de l'hypothèse interprétative ou par lesquelles l'interprétant informe de son jugement sur l'état de son hypothèse interprétative, comme le représente le schéma suivant, produit à partir de l'extrait [18] (p. 154) :



En conclusion, les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative exposent des indices qui permettent de reconstituer certains éléments de l'hypothèse interprétative par un cheminement logique, en particulier des éléments concernant l'orientation de l'interaction et la force illocutoire accordée à l'Intervention précédente, et elles participent à la progression de l'Échange.

Trois types de réactions ont un statut intermédiaire : elles servent à faire progresser l'interaction, comme les Interventions fondées sur l'hypothèse interprétative, *et* elles exposent des indices prégnants sur le contenu de l'hypothèse. Il s'agit de l'explication, de la « réaction informative » et de la co-énonciation.

4.3.2. L'explication

L'explication consiste pour l'interprétant à expliquer son hypothèse interprétative d'un objet interprété à son partenaire. L'extrait qui suit présente une interaction dans laquelle l'interprétante d'un document formule une explication : nous pourrions établir les caractéristiques de l'explication et mettre au jour la raison de ce statut intermédiaire à partir de l'étude de ce passage.

[38] L'explication ◀

*Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 130 Actes 1127-1146 et p.146 Actes 1940-1960.*²¹⁸

*Transaction de service : lecture et appropriation d'un courrier de la C.P.A.M.*²¹⁹ *au sujet de l'aide à la couverture médicale.*

- | | | |
|----------------|---|---------------------------|
| 01. Jacqueline | alors comment utiliser votre as-ttestation chèque (lit) | Document lu et interprété |
| 02. | vous devez choisir une complémentaire santé auprès d'un organisme complémentaire une mutuelle société d'assurance institution de prévoyance (lit) | |
| 03. | si vous avez déjà une complémentaire santé (lit) | |
| 04. | donc vous avez pas de mutuelle encore | |
| 05. Chellakani | non | |
| 06. Jacqueline | vous devez remettre à l'organisme qui gère le contrat les attestations (lit) | |
| 07. | cette aide financière viendra en déduction de vos prochaines cotisations (lit) | |
| 08. | vous avez six mois (lit) | |
| 09. | donc jusqu'à fin juin ²²⁰ | |
| 10. | pour choisir | |
| 11. | hein | Explication |
| 12. Chellamani | sept cent euros | |
| 13. | c'est ça | |
| 14. Jacqueline | pour choisir | |
| 15. | voilà | |
| 16. | et et donc vous donnerez euh à l'organisme euh donc les le <u>les chèques</u> | |
| 17. Chellamani | <u>la mutuelle</u> | |
| 18. Jacqueline | les la mutuelle que vous aurez choisie | |
| 19. | les sept cents euros (sil) qui sera en déduction de vos cotisations à payer | |
| 20. | hein | |
| [...] | | |

²¹⁸ Le passage non reporté dure presque pendant le temps de 800 Actes signifiants. Les explications, la vérification de l'intercompréhension puis un conseil sur le même sujet représentent environ 200 Actes signifiants. Ensuite, une Transaction de service précédente, interrompte, reprend pendant environ 600 Actes.

²¹⁹ Caisse primaire d'assurance maladie.

²²⁰ Les Actes signifiants en gras constituent l'explication de Jacqueline.

- | | |
|----------------|--|
| 21. Chellamani | mais là c'est- ça c'est problème encore mutuelle qui est fait |
| 22. | ils sept sept ils le donnent à moi sept sept cents euros |
| 23. | c'est ça |
| 24. | par an |
| 25. Jacqueline | c'est-à-dire que si vous voulez une adhésion à la mutuelle |
| 26. | vous allez voir une mutuelle |
| 27. Chellamani | oui |
| 28. Jacqueline | ils vont vous faire un devis |
| 29. | <u>hein</u> |
| 30. Chellamani | <u>mh</u> |
| 31. Jacqueline | avec ce que vous allez payer |
| 32. | et ils vont prendre les bons de sept cents |
| 33. Chellamani | oui |
| 34. Jacqueline | et ils vont déduire de- |
| 35. | du montant que vous devez ils vont déduire sept cents euros |
| 36. Chellamani | <u>sept cents</u> euros |
| 37. | et reste je dois payer |
| 38. Jacqueline | voilà |
| 39. | hein |
| 40. Chellamani | mhm |
| 41. Jacqueline | et donc vous payez |

Explication, suite

Jacqueline lit d'abord un document puis explique à Chellamani le résultat de son interprétation. L'explication consiste à exposer son hypothèse interprétative au partenaire dans le but qu'il construise lui aussi une hypothèse interprétative au sujet de ce qui est interprété. Cependant, dans le cas des interactions de service, l'explication n'expose pas uniquement l'hypothèse de l'interprétant au sujet du contenu d'un document ou de la fonction d'un objet ; elle expose l'hypothèse interprétative globale qu'il (ici l'agent) a produite et qui intègre les renseignements spécialisés et les spécificités de la situation-problème de l'utilisateur. Par exemple, à partir de l'information interprétée « six mois », Jacqueline précise « vous avez [...] donc jusqu'à fin juin pour choisir » (Actes signifiants 08-09) : elle passe d'un point de repère relatif (six mois à partir de n'importe quand) à un point de repère absolu, celui pertinent dans la situation-problème (le courrier est reçu fin janvier, l'utilisateur a donc jusqu'à fin juin).

De plus, l'interprétant alimente l'explication d'informations complémentaires dont il a connaissance afin de rendre plus aisée l'interprétation par l'autre des éléments parfois spécialisés de l'explication. Dans le tableau suivant, nous avons lié les formulations du document et les explications auxquelles elles correspondent :

| Extraits de la lecture ²²¹ | Extraits de l'explication |
|---|--|
| 02 « vous devez choisir une <i>complémentaire santé</i> [...] » | 18 « la <i>mutuelle</i> que vous aurez choisie » 25-26 « si vous voulez une <i>adhésion</i> à la <i>mutuelle</i> vous <i>allez voir</i> une <i>mutuelle</i> » 28 « ils vont vous <i>faire un devis</i> » 31 « avec <i>ce que vous allez payer</i> » |
| 06 « vous devez <i>remettre</i> à l' organisme [...] les <i>attestations</i> » | 16 « donc vous <i>donnerez</i> euh à l' organisme euh donc les le les <i>chèques</i> » 32 « et ils vont <i>prendre</i> les <i>bons de sept cents euros</i> » |
| 07 « cette <i>aide</i> viendra en déduction de vos prochaines cotisations » | 19 « les <i>sept cents euros</i> (sil) qui sera en déduction de vos cotisations à <i>payer</i> » 34-35 « et ils vont déduire de- du <i>montant</i> que vous <i>devez</i> ils vont déduire <i>sept cents euros</i> » 41 « et donc vous <i>payez</i> » |
| 08 « vous avez <i>six mois</i> » | 09 « donc jusqu'à <i>fin juin</i> » |

La première formulation de l'explication (Actes 09 à 19) tient en quatre Actes signifiants et ne modifie quasiment pas la formulation du document d'origine : « choisir », « l'organisme », « déduction » et « cotisations » sont des termes administratifs maintenus. Les autres mots clés sont parfois remplacés par d'autres qui ne sont peut-être pas beaucoup plus accessibles : « mutuelle » et « adhésion » par exemple.

La suite de l'interaction signale que Chellamani n'a pas construit une hypothèse interprétative satisfaisante après cette première explication. Jacqueline la reprend et modifie d'autres mots (par exemple elle utilise des mots potentiellement compliqués, comme « devis » ou « montant » et les qualifie, ce qui facilite leur interprétation : « devis avec ce que vous allez payer », « montant que vous devez », « déduire sept cents euros » (c'est le montant de l'aide, sa valeur interactantielle a été établie et est considérée comme stable).

Elle modifie également des structures syntaxiques ; ainsi, l'information de l'Acte 07 est d'abord expliquée en suivant la même structure syntaxique :

« les sept cents euros [cette aide] qui sera en déduction [viendra en déduction] de vos cotisations à payer [de vos prochaines cotisations] » ;

puis réexpliquée en prenant le point de vue de la mutuelle :

« et ils vont déduire [en déduction] de- du montant que vous devez [de vos prochaines cotisations] ils vont déduire [en déduction] sept cents euros [cette aide] » ;

²²¹ Les éléments lexicaux non modifiés figurent en gras, ceux modifiés apparaissant en gras et italiques.

et enfin réexpliquée en prenant le point de vue de l'utilisateur :

« et donc vous payez [vos prochaines cotisations déduites du montant de l'aide] ».

L'interprétant lie ainsi des connaissances spécialisées avec des formulations supposées plus accessibles pour le partenaire.

Il peut également atomiser les informations et expliquer les actions à mener pas à pas. Il en est ainsi dans la formulation des informations de notre exemple qui tient en quatre Actes signifiants dans le document, et en quatre Actes également dans la première explication, est découpée en huit Actes, plus précis, dans la seconde. Par exemple, la première action décrite « vous devez choisir une complémentaire santé » est réexpliquée dans la seconde reformulation avec trois informations clés :

- « si vous voulez une adhésion à la mutuelle **vous allez voir une mutuelle** »,
- « ils vont vous **faire un devis** »,
- « **avec ce que vous allez payer** » (déduction faite de l'aide).

L'explication ne sert pas simplement à rapporter le contenu de l'objet interprété (ce que fait l'agent lors des lectures à haute voix), mais aussi à exposer l'hypothèse interprétative globale de l'interprétant, qui lie l'hypothèse à partir du document avec celle de la situation-problème et avec des connaissances utiles afin de « vulgariser » le contenu, de le rendre plus accessible à l'autre. Borzeix et Gardin ont trouvé dans leurs analyses d'interactions entre des agents d'E.D.F.²²² et des clients une fausse didacticité dans les explications, qui relèvent davantage de l'acte de rendre des comptes à l'utilisateur que de celui de lui fournir une explication rationnelle (1994 [1995]). Dans notre acceptation de l'explication, restreinte par rapport au sens habituellement donné en linguistique, le contenu de l'explication s'appuie sur un support ou sur un objet, et l'interprétant semble faire preuve de bonne foi dans le rapport de son hypothèse interprétative. Peut-être cela est-il dû, outre à la restriction du sens d'explication, aux circonstances de l'enregistrement des corpus et aux types de services observés : à l'office de l'immigration et à la préfecture, les usagers sont filtrés à l'entrée ; l'écrivain public est une ancienne assistante sociale bénévole qui n'a donc pas d'intérêts à servir, etc.

4.3.3. La réaction informative

Les réactions informatives sont des réactions fondées sur l'hypothèse interprétative. Le producteur y expose, comme par incidence, le contenu de son hypothèse. Les deux exemples qui suivent montrent ce type de réaction :

²²² Électricité de France.

[39] La réaction informative, 1^{er} extrait ◀

Tiré du corpus Écrivain public Ikram ☉ pdf p. 203 Actes 158-166.

Transaction de service : conseil sur les démarches à mettre en œuvre en réaction à un courrier du Pôle Emploi au sujet de la limite de validité du titre de séjour de l'usagère.

- | | | |
|----------------|---|----------------------|
| 01. Jacqueline | vous- vous avez la possibilité d'aller sur place | |
| 02. | (sil) | |
| 03. Ikram | oui | |
| 04. | je crois | |
| 05. Jacqueline | c'est:: avenue {nom de l'avenue} | Information nouvelle |
| 06. Ikram | <u>oui oui oui</u> | |
| 07. | <u>c'est pas loin</u> | Réaction informative |
| 08. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 09. Ikram | je vais aller (moi-même, ?) | |

[40] La réaction informative, 2^d extrait ◀

Tiré du corpus Écrivain public Meimouna ☉ pdf p. 219 Actes 640-647.

Transaction de service : clôture de l'interaction.

- | | | |
|----------------|---|----------------------|
| 01. Jacqueline | voilà | |
| 02. | <u>au revoir</u> | |
| 03. Meimouna | bonne année | Action imprévue |
| 04. | bonne <u>journée</u> | |
| 05. | <u>\merci beaucoup</u> | |
| 06. Jacqueline | <u>ah bah oui</u> | |
| 07. | <u>\c'est vrai qu'on</u> s'était pas vues | Réaction informative |
| 08. Meimouna | <u>mais oui</u> | |

Ikram et Jacqueline font progresser l'Échange par leur réaction informative : à une information exposée, Ikram manifeste le fait qu'elle connaît l'endroit et n'a pas besoin de plus d'informations, et à un souhait, Jacqueline produit une sorte d'excuse pour ne pas y avoir pensé plus tôt. Les interprétantes ne s'expriment pas là pour vérifier la validité de leur hypothèse et elles n'ont probablement pas pour but de renforcer l'intercompréhension. Le fait est que, lorsqu'une réaction informative est produite, l'hypothèse est exposée et rendue plus accessible à l'autre que dans les cas typiques de réactions fondées sur l'hypothèse interprétative.

Contrairement à la production de réactions par lesquelles l'interprétant expose le contenu de son hypothèse interprétative, qui servent à améliorer l'intercompréhension, l'interprétant qui produit ces réactions informatives expose le contenu de son hypothèse interprétative, manifeste sa satisfaction, sans intention d'effet méta-énonciatif : c'est une conséquence collatérale. En revanche, la production de ces réactions crée une progression actionnelle en faisant suivre (en l'occurrence) une Intervention initiative d'une Intervention réactive.

4.3.4. La co-énonciation

Le dernier cas intermédiaire est la co-énonciation. Elle survient lorsqu'un interactant initie un Acte signifiant et qu'un autre le termine :

[41] Co-énonciation, 1^{er} extrait ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 📄 pdf p. 142 Actes 1758-1771.

Transaction de service : gestion d'une situation paradoxale impliquant l'assureur d'une voiture incendiée et le garagiste.

- | | | | |
|-----|----------------------------------|--|------------------------------------|
| 01. | Jacqueline | donc donc en fait faudrait voir avec euh votre assurance | |
| 02. | Chellamani | mh | |
| 03. | Jacqueline | euh ce qu'ils ont fait par rapport à au responsable | |
| 04. | Téléphone portable de Chellakani | (sonne jusqu'à 14 / jusqu'à 1771 dans la transcription intégrale) | |
| 05. | Chellamani | mh | |
| 06. | Jacqueline | hein | |
| 07. | Chellamani | mh | |
| 08. | Jacqueline | à au au véhicule qui est responsable | |
| 09. | | voilà | |
| 10. | | donc là | Début de l'énoncé |
| 11. | Chellamani | <i>pour l'instant on laisse un peu</i> | Suite de l'énoncé |
| 12. | Chellakani | (cherche son téléphone) | |
| 13. | Jacqueline | on laisse euh on voit le courrier que que vous allez recevoir | Évaluation de la co-énonciation |
| 14. | | hein | |

[42] Co-énonciation, 2^d extrait ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Wouleymatou 📄 pdf p. 779 Actes 46-52 et 66-69.

Transaction de service : obtention d'un titre de séjour (Échange parallèle).

- | | | | |
|-----|-------------|--|-------------------|
| 01. | Yveline | parce que les enfants des fois ils aiment bien des fois <u>aller dans les parcs</u> | Début de l'énoncé |
| 02. | Wouleymatou | (rire) | |
| 03. | | oui | |
| 04. | Yveline | pour euh <u>jouer aux boules de neige</u> | |
| 05. | Wouleymatou | <u>faire des boules de neige</u> | Co-énonciation |
| 06. | | oui | |
| 07. | | tout à fait | |
| | | [...] | |
| 08. | Yveline | on jouait aux boules de neige | Début de l'énoncé |
| 09. | | et pis alors on avait les- <u>les moufles</u> les moufles | |
| 10. | Wouleymatou | <u>les mains glacées</u> | Co-énonciation |
| 11. | | oui | |

L'interprétant des deux extraits (Chellamani dans le premier, Wouleymatou dans le second) participe à la poursuite ou à la clôture de l'énoncé produit par l'autre : il réagit en s'appuyant sur son hypothèse interprétative du début de l'énoncé, des circonstances de la communication, de l'objet de l'énoncé et de l'intention de communication du producteur. En même temps, il expose le contenu de son hypothèse interprétative concernant ce qu'il a interprété concernant la direction de l'interaction et en particulier, de l'énoncé.

Nous considérons que la co-énonciation est un type de réaction par lequel l'interprétant expose *le contenu* de son hypothèse interprétative (au sujet de la direction de l'interaction) parce qu'il anticipe sur la suite des propos du locuteur. Cette anticipation n'est possible que s'il a construit une hypothèse interprétative suffisamment satisfaisante, sûre et complète pour qu'il croie que sa réaction sera acceptée par le partenaire. Nous considérons que lorsque Chellamani produit un segment comme : « pour l'instant on laisse un peu », et que lorsque Wouleymatou produit des énoncés comme « faire des boules de neige » et « les mains glacées », ils formulent le contenu d'une hypothèse interprétative déjà construite.



Les réactions de l'interprétant fondées sur son hypothèse interprétative ont pour caractéristique principale de participer à la progression actionnelle de l'action conjointe. Elles servent à la production d'une Intervention réactive, une Intervention ratifiante ou une Intervention initiative suite à un Échange clos. Une seconde caractéristique majeure de ces réactions est d'exposer des indices indirects au sujet du contenu de l'hypothèse interprétative, que l'interprétant de la réaction devra reconstituer par la logique. Cependant, trois cas particuliers de réactions fondées sur l'hypothèse interprétative offrent également une exposition de l'hypothèse interprétative du même type que les réactions étudiées dans le 4.1. : l'explication, la « réaction informative » et la co-énonciation.

Ces types de réactions sont les plus courants, et ils sont le produit d'une manipulation des mots, des gestes, des actes, qui correspond à des pratiques culturelles : « c'est vrai qu'on s'était pas vues » (extrait [39] Acte signifiant 07, en réaction à « bonne année ») peut être interprété comme une forme atténuée d'excuse ; pourtant, les indices qui mènent à cette interprétation sont discrets : le « c'est vrai » pourrait être interprété comme une tentative de décrédibilisation des propos de l'autre qui a échoué, « on s'était pas vues » est un constat, l'énoncé offre peu (voire pas) d'indices d'humilité. Pourtant, le ton enjoué de Jacqueline et le « ah bah oui » qui précède et qui manifeste la remise en mémoire ou la prise de conscience de la pertinence du souhait de l'usagère construisent une atmosphère bienveillante. Kerbrat-Orecchioni (1994 [1998]) déclare que l'excuse peut prendre la forme d'une justification de l'offense (en l'occurrence, le fait d'avoir oublié que la nouvelle année était arrivée et que les

deux ne s'étaient pas vues depuis tient lieu de justification, et sa formulation prend la forme combinée de « ah bah oui », manifestation de l'oubli, et de « c'est qu'on s'était pas vues », objet de l'oubli). Ces pratiques indirectes qui font généralement l'objet d'une interprétation satisfaisante parmi les membres d'une communauté de pratiques langagières peuvent être déroutantes pour un membre d'une autre communauté qui apprend à s'intégrer. Les liens logiques et les pratiques implicites qui sous-tendent la production de ces réactions mériteraient de faire l'objet d'enseignements, plus systématiquement que cela n'est le cas.

4.4. Réactions sans rapport avec l'Intervention précédente

Tandis que les réactions vues jusqu'ici exposent des indices qui permettent d'évaluer le jugement du producteur de la réaction sur son hypothèse interprétative ou de reconstituer son contenu par l'interprétation ou par le raisonnement logique à partir de l'hypothèse interprétative construite sur la réaction, les réactions « sans rapport » avec l'hypothèse sont beaucoup moins coopératives. L'extrait suivant illustre des occurrences typiques de telles réactions :

[43] Réactions sans rapport avec l'Intervention précédente ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 106 Actes 1607-1638 et p.107 Actes 1657-1698.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier (et Échanges parallèles, dont la Transaction 2, avortée).

| | | |
|----------------|--|--|
| 01. Jacqueline | on va lui faire une petite enveloppe | Séquence ²²³ 1 : préparation de l'enveloppe |
| 02. | (ouvre le tiroir) | |
| 03. | (sort une enveloppe) | |
| 04. | (ferme le tiroir) | |
| 05. Chellamani | le docteur il vient euh après-midi | Séquence 2 : bavardage |
| 06. | c'est pour ça | |
| 07. Jacqueline | ouh là | Séquence 3 : préparation de l'enveloppe |
| 08. | ça colle | |
| 09. | (sil) | |
| 10. Élodie | fh | |
| 11. Jacqueline | (rouvre le tiroir) | |
| 12. | (referme le tiroir) | |
| 13. | alors l'original c'est ça | |
| 14. | (s'occupe de l'enveloppe) | |
| 15. Chellakani | XXX (tamoul) | |
| 16. Chellamani | XXX (tamoul) | |
| 17. Jacqueline | <u>voilà</u> | |
| 18. | on va mettre comme ça | Séquence 4 : clôture d'un Échange précédent inachevé |
| 19. | (met les papiers dans l'enveloppe) | |
| 20. | (ferme l'enveloppe) | |
| 21. | alors oui | |
| 22. | depuis septembre euh ils ont été rachetés | |
| 23. | (rire) | |
| 24. | (écrit) | |
| 25. | par allianz | |
| 26. | (écrit) | |
| 27. Chellakani | XXX (tamoul) | |
| 28. Jacqueline | mais mêm- c'est la même chose | |

²²³ Nous utilisons le terme « séquence » dans ce tableau pour désigner les différents types d'unités (Échanges ou Interventions) ouverts ou initiés au cours de l'extrait.

| | | |
|-----|------------|--|
| 29. | (écrit) | |
| 30. | Chellamani | (geint) |
| 31. | Jacqueline | alors est-ce que je vais |
| 32. | | (ouvre le tiroir) |
| | [...] | |
| 33. | Jacqueline | eu::h |
| 34. | | Ah |
| 35. | | j'ai plus |
| 36. | | avec accusé de réception |
| 37. | | vous verrez avec la poste |
| 38. | Chellamani | oui |
| 39. | | <u>oui</u> |
| 40. | Jacqueline | <u>hein</u> |
| 41. | Chellamani | pour euh |
| 42. | Jacqueline | avec accusé de réception |
| 43. | | hein |
| 44. | Chellamani | XXX (tamoul) |
| 45. | Chellakani | oui |
| 46. | | parce que je viens vous faire une lettre fo- opac |
| 47. | | mais je |
| 48. | | c'est pas bien aujourd'hui |
| 49. | | c'est <u>pour</u> |
| 50. | Jacqueline | <u>ah oui</u> |
| 51. | | vous reviendrez |
| 52. | | oui |
| 53. | Chellakani | oui |
| 54. | | parce que sinon je peux pas |
| 55. | Jacqueline | bah oui |
| 56. | | oui |
| 57. | Chellamani | XXX (tamoul) |
| 58. | Jacqueline | <u>v-</u> vous avez vu votre médecin récemment là |
| 59. | Chellakani | oui |
| 60. | Jacqueline | et oui |
| 61. | Chellakani | j'en ai vu deux XX |
| 62. | | il m'a dit c'est pas de problème XX |
| 63. | | XXX |
| 64. | | ça va continuer |
| 65. | | c'est (geint) |
| 66. | Jacqueline | (range les courriers) |
| 67. | | voilà |
| 68. | | (sil) |
| 69. | | donc gardez bien tout ça |
| 70. | | (sil) |
| 71. | | et donc pour l'instant (sil) y a rien d'autre à faire |
| 72. | | hein |
| 73. | | euh d'après ce qu'elle m'a dit |
| 74. | | hein |

Séquence 5 : préparation de l'enveloppe

Séquence 6 : début d'une nouvelle Transaction de service

Séquence 7 : bavardage

Séquence 8 : conclusion de la Transaction en cours

Cet extrait se prête à un découpage en 8 séquences, chacune thématiquement distincte de la précédente, et dont la première Intervention ne constitue pas une progression actionnelle en rapport avec l'Intervention précédente. Cependant, certaines de ces séquences sont liées entre elles :

- les séquences 1, 3 et 5 sont consacrées à la préparation de l'enveloppe dans laquelle Jacqueline insère le courrier qu'elle a rédigé à la demande de l'utilisateur : il s'agit d'une action individuelle participant à la réalisation d'un objectif dans le cadre d'une Transaction de service. La séquence 8 clôt cette Transaction : les quatre séquences 1, 3, 5 et 8 construisent une seule Transaction. Si ces quatre séquences n'étaient pas « interrompues », la première Intervention des séquences 3, 5 et 8 constituerait une Intervention fondée sur l'hypothèse interprétative de l'Acte signifiant précédent ou d'un élément de l'environnement saillant pertinent pour l'action qui se déroule. D'ailleurs, en fait, la préparation de l'enveloppe dure de la séquence 1 à la séquence 8 sans interruption ; elle offre la possibilité aux interactants d'ouvrir des séquences en parallèle.
- Les séquences 2 et 7 relèvent d'un bavardage sur le même thème.
- La séquence 4 clôt une Transaction ouverte beaucoup plus tôt dans l'interaction.

Seule la séquence 6 est totalement indépendante : l'utilisateur tente d'ouvrir une nouvelle Transaction de service mais se ravise.

Ainsi, pour être plus précise, nous dirons que les réactions *sans grand rapport avec l'hypothèse interprétative de l'Intervention précédente* sont parfois *fondées sur l'hypothèse interprétative d'une autre Intervention*, d'un autre Échange ou d'une autre Transaction inachevés plus tôt et repris ici (comme les séquences 3, 4, 5, 7 et 8 ici). Elles ne sont alors pas en rapport avec l'hypothèse interprétative de l'Intervention *précédente* parce qu'une Intervention, un Échange ou une Transaction se sont intercalés entre les deux.

Qu'est-ce qui rend une interruption ou l'ouverture d'une nouvelle séquence légitimes dans l'interaction ? La possibilité d'une ouverture d'échange peut engendrer l'ouverture d'un échange : une Transaction achevée, ou une action en cours, gestuelle et peu coûteuse en énergie cognitive, offrent la possibilité aux interactants de produire d'autres actions également peu coûteuses en énergie cognitive tant qu'elles n'interfèrent pas avec l'action en cours²²⁴. C'est le cas des séquences 2 (premier bavardage initié par celui qui ne prépare pas l'enveloppe), 4 (clôture d'un Échange ouvert plus tôt initiée par celle qui la prépare), 6 (information d'intention d'ouvrir une nouvelle Transaction de service initiée par celui qui ne la prépare pas) et 7 (suite du bavardage, initiée par celle qui la prépare)²²⁵.

²²⁴ Et réciproquement, un Échange verbal peu coûteux offre l'occasion de produire en parallèle des actions non verbales ou d'écouter un autre Échange.

²²⁵ Ces conversations sans rapport avec le service en cours peuvent être beaucoup plus envahissantes, comme l'attestent les interactions des corpus Préfecture de police Aiday (31 Actes liés au service sur 172 transcrits, ☺ pdf p. 710), Préfecture de police Nourredine (32 Actes liés au service sur 139 transcrits, ☺ pdf p. 746),

En second lieu, la saillance nouvelle d'un élément motive les interactants à l'intégrer à l'interaction : une idée, une information, un indice dans l'environnement ou une action deviennent prioritaires par rapport à la séquence en train de se dérouler, comme dans les séquences 3 et 5 (problème dans la préparation de l'enveloppe), 4 (souvenir d'une information qui a eu de l'importance plus tôt et que Jacqueline avait alors oublié d'exposer – ouvert par un « alors oui » qui manifeste cette saillance du souvenir) et 6 (souvenir d'une intention rendue difficile à réaliser).

Enfin, la séquence 6 débute une nouvelle Transaction de service. Le passage d'une Transaction à la suivante, si elles sont indépendantes, s'ouvre toujours sur une Intervention sans rapport avec la précédente parce que l'Intervention de clôture ne donne pas d'indices sur le type de contenu thématique qui peut arriver ensuite, en conséquence de quoi l'Intervention initiative de la nouvelle Transaction est imprévisible : elle n'a pas de rapport avec l'Intervention précédente (ni avec aucune autre).

Ces réactions sans rapport avec l'hypothèse interprétative de l'Intervention précédente surgissent donc

- lorsque l'interaction en cours laisse de la place pour une séquence parallèle, parenthétique (les actions verbales et non verbales ne s'excluent pas mutuellement et peuvent se mener de front), ou au contraire lorsqu'une séquence parenthétique s'achève pour laisser à nouveau place à un service en train de se dérouler,
- lorsque qu'un élément devient soudain saillant (parce qu'il a été perçu comme tel, parce qu'il est survenu, parce qu'il a été rappelé en mémoire),
- ou encore parce que la Transaction précédente est achevée.

Le point commun à toutes ces Interventions est qu'elles n'exposent que très peu d'indices au sujet de l'hypothèse interprétative du producteur. Le fait qu'il initie une telle réaction peut laisser supposer qu'il considère

- que la transaction précédente est close,
- que l'action en cours requiert peu de concentration et permet une interaction parallèle,
- qu'il a la possibilité d'agir ainsi,
- que la reprise d'une Transaction ou d'un Échange interrompus est légitime et redevenue prioritaire,
- que l'interaction est arrivée à un point où les conversations personnelles (non administratives) sont admises,

- qu’il n’a pas intérêt à ou qu’il n’a pas envie de poursuivre dans la direction proposée²²⁶.



Les réactions « sans rapport » avec l’hypothèse interprétative de leur producteur au sujet de l’Intervention précédente fournissent en fait quelques indices au sujet de l’hypothèse interprétative de leur producteur. Ce que le partenaire peut en apprendre concerne la gestion de l’interaction et le rôle de chacun dans l’interaction : l’interprétant a probablement donné à l’Intervention précédente un sens de clôture d’Échange, au silence un sens d’autorisation à prendre la parole, à l’action en cours un sens de permission pour un Échange parallèle, etc. Ainsi, ces réactions n’apparaissent pas n’importe quand, n’importe comment, ni sans raison ; seulement, les indices qu’elles laissent transparaître sont faibles : si elles sont légitimes du point de vue de la gestion de l’interaction, elles ne sont pas très coopératives du point de vue de la gestion de l’intercompréhension.

²²⁶ Nous n’avons pas observé de tels cas dans l’extrait précédent, mais nous en analysons plusieurs dans le chapitre 5.

4.5. Conclusion

Le chapitre 4 a permis de distinguer les différents types de réactions des interprétants en fonction des indices qu'ils y exposent et des informations que l'interprétation de ces indices peut apporter au partenaire²²⁷.

La première catégorie est composée des réactions par lesquelles l'interprétant expose le contenu de son hypothèse interprétative ; la deuxième comprend des réactions qui manifestent l'évaluation de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse ; la troisième catégorie comprend les réactions qui sont fondées sur l'hypothèse interprétative ; dans la quatrième catégorie, les réactions, consistant en une rupture thématique et actionnelle franche, n'offrent quasiment pas d'indices sur l'hypothèse interprétative de l'Intervention qui précède.

Ainsi, ces différents types de réactions informent le partenaire sur le jugement que pourrait porter l'interprétant sur son interprétation, et/ou sur le contenu (probable) de l'hypothèse interprétative (4.5.1. et 4.5.2.). Par ailleurs, chaque type de réaction permet à son producteur de mettre en œuvre certaines stratégies de communication qui sont résumées dans la sous-section 4.5.3.

4.5.1. La satisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative

Chaque type de réaction fournit des indices sur l'évaluation que porte le producteur de la réaction²²⁸ sur son hypothèse interprétative. Le tableau suivant met en regard les catégories dégagées, des exemples de formes qui y correspondent, et ce que le partenaire tend à interpréter de ce genre d'indices sur l'évaluation que porte l'interprétant sur son hypothèse interprétative : satisfaction (+), doute (+/-) ou insatisfaction (-).

| Catégorie | Catégorie plus précise et exemples de formes | Satisfaction actuelle |
|---|---|-----------------------|
| 1 ^{ère} catégorie : les réactions qui exposent des indices prégnants sur le contenu de l'hypothèse interprétative | Formulation de l'interprétation avec intonation interrogative « <i>il est salarié / quand même /</i> » | +/- ou - |
| | Formulation de l'hypothèse interprétative sans intonation interrogative « <i>donc en fait...</i> », « <i>ça veut dire...</i> », « <i>donc...</i> » | + ou +/- |

²²⁷ Le producteur de la réaction peut toujours mentir ou occulter l'état et le contenu effectifs de son hypothèse interprétative : la production de ces indices ne garantit pas une coïncidence entre l'état ou le contenu effectif et ce que l'autre peut en interpréter.

²²⁸ Le fait que l'interprétant est satisfait de son hypothèse interprétative ne garantit pas que le partenaire le soit également. Il peut y avoir divergence d'opinions. Le tableau ci-dessous ne présente que la satisfaction que laisse supposer l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse interprétative.

| Catégorie | Catégorie plus précise et exemples de formes | Satisfaction actuelle |
|--|---|--|
| | Demande de précision : proposition + question fermée « <i>recommandé \ c'est mieux</i> » | +/- (pour la proposition) + (pour le reste) |
| | Demande de précision : question ouverte inachevée « <i>ça sont pour</i> » | - (pour l'élément) + (pour le reste) |
| | Demande de précision : question à choix multiples « <i>c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous</i> » | - (pour l'élément) + (pour le reste) |
| | Demande de précision : question ouverte « <i>c'est quoi</i> » | - (pour l'élément) + (pour le reste) |
| 2 ^e catégorie : les réactions qui offrent des indices sur le jugement du producteur de la réaction vis-à-vis de l'état de son hypothèse interprétative | Description positive de l'état actuel (au présent ou au passé composé) « <i>je comprends</i> », « <i>je vois</i> », « <i>j'ai compris</i> », « <i>j'ai bien compris</i> » | + |
| | Description négative de l'état actuel « <i>je comprends pas</i> », « <i>j'ai pas compris</i> », « <i>je vois pas</i> » | - |
| | Description de l'état actuel avec présentatif positif « <i>c'est clair</i> » | + |
| | Description de l'état actuel avec présentatif négatif « <i>c'est bizarre</i> » | - |
| | Description de l'état passé (à l'imparfait ou au plus-que-parfait) « <i>je croyais</i> », « <i>j'avais cru comprendre</i> » N.B. : le passé composé décrit l'état actuel (« <i>j'ai pas compris</i> ») | - (de l'état passé) + (de l'état présent) |

| Catégorie | Catégorie plus précise et exemples de formes | Satisfaction actuelle |
|--|--|---|
| | Description positive de l'état de l'hypothèse interprétative sur un élément précis « <i>j'ai compris ça</i> », « <i>je pense que j'ai compris ce qu'ils voulaient</i> » | + (pour l'élément) |
| | Description négative de l'état de l'hypothèse interprétative sur un élément précis « <i>je vois pas pourquoi vous êtes obligée</i> » | - (pour l'élément) + (pour le reste) |
| | Description modulée de l'état « <i>je pense que j'ai compris</i> », « <i>j'ai pas bien compris</i> » | plutôt + ou plutôt - |
| | Indices d'accord « <i>d'accord</i> », « <i>okay</i> », « <i>ah oui</i> » | + +/- (si accumulation) |
| | Réaction mettant en doute l'objet de l'hypothèse « <i>ah bon</i> » | + (doute sur la validité de l'objet) |
| | Formulation de l'hypothèse interprétative et demande d'évaluation « <i>hein</i> », « <i>c'est ça</i> », « <i>non</i> », « <i>nan</i> » | +/- |
| | Expressions qui manifestent un problème dans la construction de l'hypothèse interprétative « <i>comment</i> », « <i>pardon</i> », « <i>excusez-moi</i> » | - |
| | Répétitions et questions qui reprennent l'objet de l'interprétation « <i>acosta</i> », « <i>ça veut dire quoi</i> », « <i>ça c'est quoi là exactement</i> » | - (sur l'objet repris) |
| 3 ^e catégorie : les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative | Réaction « <i>ah bah je peux pas donner la carte</i> » | + ou +/- |
| Réactions intermédiaires entre la 1 ^{ère} et la | Explication « <i>vous avez six mois</i> », « <i>c'est parce que...</i> », « <i>en fait...</i> » | + |

| Catégorie | Catégorie plus précise et exemples de formes | Satisfaction actuelle |
|---|---|-------------------------------------|
| 3 ^e catégories | Réaction informative « <i>c'est pas loin</i> », « <i>on s'était pas vues depuis</i> » | + |
| | Co-énonciation « <i>voilà donc là</i> » et « <i>on va laisser un peu</i> », « <i>pour euh jouer aux boules de neige</i> » et « <i>faire des boules de neige</i> », « <i>on avait les moufles</i> » et « <i>les mains glacées</i> » | + |
| 4 ^e catégorie : les réactions sans rapport avec l'Intervention précédente | Clôture d'une Transaction et ouverture de la suivante | + |
| | Intervention initiative portant sur un nouvel élément saillant « <i>vous avez vu votre médecin récemment là</i> », « <i>vous avez vu comment il neige</i> » | Indéfinissable |
| | Ouverture d'un Échange pendant une action non-verbale, un moment d'« ennui verbal » (silence), ou un moment interactionnellement opportun (l'autre laisse la parole et a clos l'Échange précédent) | Indéfinissable, plus probablement + |
| | Changement thématique brusque et inopportun | + ou - |

Cependant, il ne faut pas oublier que la manifestation d'une hypothèse interprétative satisfaisante ne garantit pas une satisfaction effective, ni la manifestation d'une hypothèse insatisfaisante une insatisfaction effective : en tant qu'analyste, il est nécessaire de faire preuve de prudence. Nous ne pouvons jamais savoir quel est le jugement que l'interprétant porte réellement sur son hypothèse interprétative, et l'interprétation qu'effectue le partenaire de cette Intervention n'en dévoile pas davantage. De ce point de vue, l'intercompréhension se construit sur une supposition d'honnêteté, pis-aller dont les participants doivent se satisfaire faute de mieux.

4.5.2. Le sens

Dans les descriptions effectuées, nous avons pu observer l'étendue des contenus des hypothèses interprétatives : nous avons vu que l'interprétant

| | |
|---|--|
| <p>donne un sens aux objets de l'environnement, en identifiant leur nature et une ou plusieurs de leurs fonctions ;</p> | <p>Ext. [19] p. 155 Actes 01 et 08 « ça sont pour » « pour bien prouver que vous êtes euh étudiante »</p> <p>Ext. [28] p. 168 Actes 20 à 22 et 24 à 26 « (prend la convocation) ah d'accord » « alors préfetu:re (lit) d'accord »</p> <p>Ext. note 216 p. 174 « ça original et: ça laisse non c'est pas ça »</p> |
| <p>lie une désignation à un objet ou à un concept ;</p> | <p>Ext. [18] p. 154 Acte 06 « acosta c'est quoi »</p> <p>Ext. [33] p. 174 Actes 01 à 05 « vous avez acheté les timbres hein » « ouais c'est bon il est là »</p> <p>Ext. [38] p. 187 Actes 05 et 07 « c'est::: avenue {nom} » « c'est pas loin »</p> |
| <p>identifie un point de référence, « situe » la référence des propos ;</p> | <p>Ext. [37] p. 183 Actes 08 et 09 « vous avez six mois donc jusqu'à fin juin »</p> <p>Ext. [39] p. 191 Actes 03 et 07 « bonne année » « c'est vrai qu'on s'était pas vues »</p> |
| <p>conçoit des liens logiques entre les éléments d'une situation, reconstitue des circonstances ;</p> | <p>Ext. [17] p. 154 Acte 03 « ça a été cassé à quelle occasion »</p> <p>Ext. [24] p. 161 Acte 06 « je vois pas pourquoi vous êtes obligée de rembourser »</p> |
| <p>lie une information à une catégorisation et à un niveau de la réalité (cf. <i>supra</i> p. 46) ;</p> | <p>Ext. [10] p. 147 Actes 22 et 38 « il est salarié quand même » « il est artisan »</p> <p>Ext. [28] p. 168 Actes 36-37 « ah oui mais entre avril et février le problème c'est que vous allez être sans titre de séjour »</p> |
| <p>juge de la crédibilité des propos de l'autre (et de la confiance qu'il leur accorde) ;</p> | <p>Ext. [26] p. 163 accumulation de « d'accord »</p> <p>Ext. [29] p. 170 Acte 02 « ah bon »</p> |
| <p>imagine les intentions et les effets recherchés par le producteur d'un Acte ;</p> | <p>Ext. [33] p. 174 Actes 01 à 05 « vous avez acheté les timbres hein » « ouais c'est bon il est là »</p> <p>Ext. [35] p. 179 Actes 05 et 11 « ah bah je peux pas donner la carte » « ici on rédige-on ne donne pas de lettre aux gens »</p> <p>Ext. [41] p. 192 Actes 09 et 10 « et pis alors on avait les- <u>les moufles les moufles</u> » « <u>les mains glacées</u> »</p> |

| | |
|---|---|
| interprète la relation sociale que l'autre chercherait à construire ; | Ext. [03] p. 98 (statut des participants) Ext. [39] p. 191 Acte 07 « <i>c'est vrai qu'on s'était pas vues</i> » Ext. [42] p. 192 Acte 58 « <i>v- vous avez vu le médecin récemment là</i> » |
| identifie l'organisation de l'activité et de l'interaction, les types de réactions adéquats, la direction de l'interaction. | Ext. [06] p. 131 Actes 02 et 03 « <i>par carte</i> » « <i>par carte</i> » Ext. [42] p. 192 entier (occasions de prise de parole) |

L'interactant procède à l'interprétation d'une multitude d'indices en construisant un ensemble d'hypothèses au fur et à mesure que l'interaction évolue. À chaque instant, il juge de la pertinence des éléments qui apparaissent dans l'environnement, des artéfacts, des circonstances de l'interaction, des actes, etc. et interprète ceux qu'il juge pertinents afin de construire une hypothèse interprétative qui donne sens à l'ensemble de ces éléments. Il n'interprète pas seulement les Actes verbaux (modèle ascendant, cf. *supra* p. 30), ni seulement les Actes verbaux en fonction de l'environnement (modèle descendant, cf. *supra* p. 31), mais les Actes de toute nature, *et* l'environnement et les circonstances de l'interaction, *et* les relations entre les agents²²⁹, *et* l'organisation et la progression de l'action conjointe.

Une hypothèse interprétative ne peut donc pas être seulement constituée de sens linguistique ; elle est également constituée d'autres sortes de sens. Grâce aux éléments présentés dans le tableau ci-dessus, trois dimensions peuvent être envisagées dans la composition du sens d'une hypothèse interprétative (et donc dans la valeur interactentielle d'un Acte) :

- une *dimension situante*, qui construit une relation entre les éléments interprétés et *l'environnement* de l'interaction et *la situation* des participants, et dans le cas d'éléments verbaux, leur relation avec un référent ;
- une *dimension structurante*, qui lie les Actes et les actions à *la progression* et à *l'organisation* de l'Échange, de l'action, de l'activité ou de l'interaction ;
- une *dimension relationnelle*, qui lie les différents indices perçus pour évaluer la relation entre les agents, et si celle-ci évolue, l'orientation qu'elle prend.

Si l'on reprend les composantes du tableau ci-dessus pour les organiser selon les trois dimensions auxquelles elles se rapportent, nous pouvons obtenir les correspondances suivantes :

Dimension situante :

- l'interprétant lie une désignation à un objet ou à un concept,

²²⁹ Ici, agent est entendu au sens de « entité agissant » et peut donc désigner des personnes comme des objets ou des lieux par exemple.

- il identifie un point de référence ou « situe » la référence des propos,
- il conçoit des liens logiques entre les éléments d'une situation, reconstitue des circonstances, il conçoit l'organisation de l'environnement,
- il lie une information à une catégorisation et à un niveau de la réalité.

La dimension situante construit une relation *référentielle* entre les objets interprétés et un environnement, une situation, une activité, etc. et une relation *sémiologique* entre les objets, l'interprétant et l'environnement (sens incarné et situé, cf. *supra* p. 113).

Dimension structurante :

- l'interprétant identifie l'organisation de l'activité et de l'interaction et la direction de l'interaction,
- il imagine les intentions et les effets recherchés par le producteur d'un Acte,
- il conçoit les types de réactions adéquats.

C'est par les processus mis en œuvre dans la dimension structurante de l'hypothèse interprétative que l'interprétant juge par exemple de la complétude monologique d'une Intervention et de la complétude dialogique d'un Échange. C'est par ces processus qu'il interprète une Intervention comme établissant la clôture d'un Échange ou d'une Transaction. La dimension structurante de l'interprétation concerne donc l'interprétation de la *place* des éléments déjà produits, déjà là, *dans la structure* plus globale d'une activité ainsi que la construction d'attentes quant à ce qui doit venir, quant aux réactions que l'interprétant peut avoir, et quant aux sens potentiels que ces réactions pourraient prendre.

Dimension relationnelle :

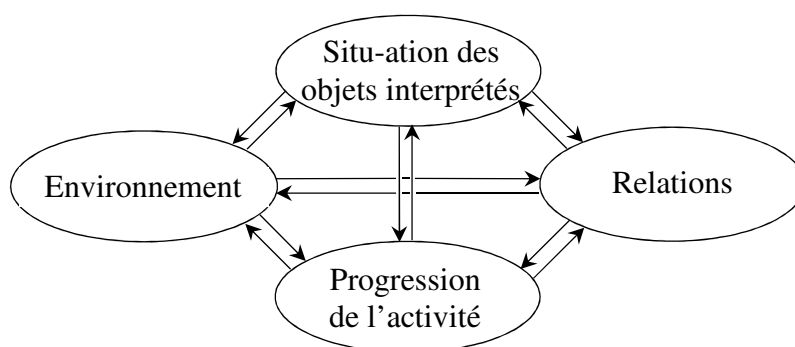
- l'interprétant juge de la crédibilité des propos de l'autre (et de la confiance qu'il leur accorde),
- il interprète la relation sociale que l'autre chercherait à construire, et la relation qu'il ressent avec les agents.

La dimension relationnelle concerne tous les éléments de l'hypothèse interprétative qui relèvent des *rôles*, des *statuts*, des *relations* hiérarchiques, institutionnelles, générationnelles, psychologiques, etc. entre les agents.

L'interprétant donne à la fois du sens à l'environnement, aux Actes et aux textes en les situant, à l'interaction²³⁰ et à sa relation à l'autre. Ces trois éléments sont à la fois objets et indices d'interprétation. L'environnement, les Actes, l'interaction et la relation à l'autre sont indices en tant qu'ils orientent la sélection du sens dans le processus d'interprétation, et en

²³⁰ Ici, nous désignons par « interaction » le déroulement passé de l'interaction jusqu'au moment de l'interprétation ainsi que sa « directionnalité anticipatrice » (Fogel 1993, cf. *supra*, p. 40). Nous l'utilisons donc du point de vue émique, et y entendons l'état de l'interaction pour les participants à ce moment donné.

même temps, ils sont objets d'interprétation ; chaque élément joue ces deux rôles pour l'interprétation des trois autres²³¹ :



Ainsi, le sens de chaque élément évolue conjointement avec celui des autres dans une dynamique d'influence mutuelle.

4.5.3. Choix du type d'Intervention et stratégies interactionnelles

Puisque les différents types de réactions permettent à l'interprétant d'accéder à différents types d'informations sur l'hypothèse interprétative, le producteur des réactions peut avoir intérêt à recourir à un type de réaction plutôt qu'à un autre en fonction de sa stratégie de communication :

- les réactions par lesquelles le producteur expose le contenu de son hypothèse interprétative offrent les indices les plus efficaces pour la gestion de l'intercompréhension. Le partenaire peut en effet comparer aisément son hypothèse avec celle qu'il reconstitue à partir des indices exposés par le producteur de la réaction ;
- les réactions par lesquelles le producteur expose le jugement qu'il porte sur son hypothèse interprétative ne permettent pas de comparer les hypothèses interprétatives. Aussi, du point de vue du travail d'évaluation qu'effectue l'interprétant sur la qualité de l'intercompréhension, ces réactions ne sont pas efficaces. En revanche, elles permettent de régler des problèmes de construction de l'hypothèse interprétative du producteur de la réaction, construction qui doit être satisfaisante pour que l'intercompréhension soit satisfaisante. Ces réactions ne sont donc pas aussi efficaces que les deux premières pour évaluer la qualité de l'intercompréhension, mais elles présentent un intérêt crucial pour sa construction ;
- les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative permettent au partenaire de reconstituer certains éléments de l'hypothèse du producteur de la réaction, par l'interprétation de la réaction et un cheminement logique : la comparaison est toujours possible, mais elle est plus hasardeuse et peut-être aussi moins complète qu'avec des réactions considérées ci-dessus ;
- les réactions sans rapport avec l'Intervention précédente sont les moins informatives et les moins coopératives : l'interprétant des réactions ne peut que formuler des hypothèses

²³¹ Nous parlons de « situ-ation » pour marquer le fait que nous désignons l'acte de *situer* l'objet de l'interprétation, et non les circonstances dans lesquelles cet objet a été produit (cf. *supra* p. 42). Nous désignons par le terme « situation » encore autre chose, à savoir les conditions dans lesquelles se trouve un participant, d'un point de vue donné (cf. *supra* p. 40).

concernant la dimension structurante de l'hypothèse interprétative du producteur, en concurrence avec des hypothèses de non coopération thématique (refus de poursuivre une conversation sur un thème, cf. *infra* p. 303).

Le choix de la stratégie utilisée dépend de priorités que l'interprétant se fixe : *la priorité donnée à la fluidité de l'interaction et à la progression actionnelle* ou celle accordée à *la qualité de l'intercompréhension*. Les types de réactions qui donnent la priorité à la fluidité de l'interaction sont les Interventions fondées sur l'hypothèse interprétative et les Interventions sans rapport lorsque les interactants clôturent une Transaction pour en ouvrir une autre ou lorsqu'ils profitent de circonstances favorables à l'ouverture d'un Échange en parallèle de l'action principale. Les Interventions qui exposent l'état ou le contenu de l'hypothèse interprétative focalisent l'interaction sur la qualité de l'intercompréhension. Les Interventions sans rapport qui évitent un sujet ou qui réorientent l'interaction sans justification pour l'interprétant sont « non coopératives ».

Parmi les Interventions qui servent la qualité de l'intercompréhension, certaines sont cependant plus « coopératives » que d'autres : elles donnent davantage de moyens au partenaire pour l'aider à réagir (les descriptions négatives globales sont peu informatives, alors que les formulations d'hypothèse interprétative avec demande d'évaluation exposent des informations précieuses à l'interprétant par exemple).

Nous distinguons donc d'un côté les Interventions orientées vers la progression de l'interaction et de l'autre celles orientées vers la construction d'une intercompréhension de qualité, et dans cette seconde catégorie nous envisageons un continuum entre celles qui manifestent une plus grande coopération vis-à-vis de l'interprétant et celles qui sont moins coopératives.

Le choix d'une stratégie qui favorise plutôt l'intercompréhension ou plutôt la fluidité, en particulier lorsque l'intercompréhension est potentiellement en danger, a un impact sur la face des interactants. Manifester de la satisfaction, de l'insatisfaction ou du doute vis-à-vis de son interprétation modifie l'image que l'interprétant a de lui-même : il peut avoir le sentiment que son aveu d'insatisfaction menace sa face ou qu'elle lui accorde la bienveillance de l'autre (cf. *supra*, p. 61) ; il peut donc choisir de manifester une insatisfaction ou non, quel que soit son jugement. L'honnêteté facilite et améliore la gestion de l'intercompréhension, mais là n'est pas toujours la priorité de l'interprétant qui peut prétendre être satisfait ou insatisfait et considérer ce jeu d'images comme étant à son avantage.

La gestion des faces des interactants a dès lors un impact sur le choix de la stratégie, mais aussi sur la mise en mot de la réaction, afin de moduler les effets potentiels d'une stratégie sur les faces des interactants.



Les quatre types de réactions dégagées dans ce chapitre 4 ont permis de montrer la complexité de l'interprétation. La communicabilité des productions (Jacques 1985, cf. *supra* p. 27) permet aux producteurs de cacher certaines informations, de suggérer certaines idées en exposant des indices, qui restent cependant à interpréter ; l'interprétant ne sélectionne pas un potentiel de sens pour un objet. Il co-construit plusieurs hypothèses interprétatives locales, pour plusieurs objets qu'il interprète en concomitance et dont les interprétations s'influencent mutuellement. En même temps, il construit une hypothèse interprétative globale de l'activité en train de se dérouler, et de ce dont il est question lorsqu'il s'agit d'interpréter des discours. Toute hypothèse interprétative est composée d'un contenu et fait l'objet d'une évaluation : la réaction de l'interprétant peut laisser transparaître, l'un, l'autre, ou les deux, en fonction de la stratégie de communication mise en œuvre.

Nous sommes là bien loin d'une conception passive de l'interprétation (cf. *supra* p. 20). L'hypothèse interprétative est une *production*, une *construction*. Dans le chapitre 5, nous verrons la façon dont la construction d'une hypothèse interprétative satisfaisante est gérée par les interactants, et la façon dont ils évaluent et co-construisent l'intercompréhension en s'appuyant sur les hypothèses interprétatives produites.

Dans la troisième partie, la complexité de la construction d'une hypothèse interprétative est prise en compte sur plusieurs plans de l'enseignement-apprentissage de la « compréhension de l'oral en interaction » : contenus à enseigner (savoirs linguistiques, sociolinguistiques, savoir-faire stratégiques, cognitifs, savoir-être), organisation de programmes d'enseignement, types de supports favorables à ces contenus, et mises en place pédagogiques adaptées à ces objectifs d'enseignement.

5. Gestion de l'intercompréhension

Le chapitre 4 a permis de dégager les types de réactions que l'interprétant peut utiliser pour réagir ou pour évaluer l'hypothèse interprétative de son partenaire. Ces catégories de réactions et d'indices servent ici à analyser la façon dont les interactants gèrent l'intercompréhension. Nous incluons dans la gestion de l'interaction la construction des attentes (5.1.), qui facilite l'interprétation et oriente l'attention de l'interprétant (cf. *supra* p. 43) et qui limite donc la quantité de problèmes dans le maintien de l'intercompréhension ; l'évaluation par l'interprétant de sa satisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative (5.2.), qui lui permet également d'évaluer sa capacité à participer à la négociation de la valeur interactantielle (s'il n'est pas sûr ou n'a pas construit d'hypothèse interprétative, il ne peut pas faire valoir son point de vue) ; l'évaluation de l'hypothèse de l'interprétant par le partenaire (5.3.), qui lui permet de juger de la qualité de l'intercompréhension et de l'éventuel besoin de l'améliorer ; et la réaction de l'interprétant si l'hypothèse interprétative de ce dernier a été remise en question (5.4.).

Les différents terrains du corpus de recherche présentent des particularités avantageuses pour les analyses : des extraits de ce corpus long (cf. *supra* p. 77) seront utilisés pour les analyses. L'utilisation de « partenaire »/« producteur » et d'« interprétant » est maintenue dans ce chapitre et désigne les mêmes rôles que dans le chapitre 4²³², hormis dans la première section (5.1. Construction des attentes), dans laquelle le statut des agents et des usagers est déterminant pour les analyses.

5.1. Construction des attentes

Dans les interactions de service, les agents ont une idée précise du déroulement des Transactions, alors que les usagers sont informés au fur et à mesure : les agents détiennent des informations et les exposent aux usagers afin de les aider à suivre la procédure ; les usagers interprètent les informations et construisent des attentes grâce à elles. Nous avons analysé la façon dont la construction des attentes est amenée dans l'interaction, les types de personnes qui demandent ou proposent des informations et à quelles occasions les attentes sont construites ou gérées (5.1.1.). La différence entre la construction et la gestion des attentes étant liée au degré d'anticipation des discours de construction d'attentes par rapport à la réalisation des activités ou des actions, ces différents degrés sont présentés (5.1.2.). Les agents et les usagers ont à leur disposition un ensemble de moyens de communication et de supports d'informations pour construire ces attentes. Ces moyens et supports ont été répertoriés afin d'étudier leurs caractéristiques et leurs avantages, pour la construction des attentes et pour l'enseignement des langues et la formation des agents (5.1.3.). Les supports offrent des types

²³² Le « producteur » ou le « partenaire » est le producteur de l'Acte signifiant ou de l'Intervention interprétés. Il est également celui qui évalue la qualité de l'hypothèse interprétative de l'interprétant ; et l'interprétant est celui qui produit une hypothèse interprétative au sujet de la production, sans en être l'auteur.

d'informations, qui ont été dégagés afin de voir quelles connaissances sont utilisées pour construire les attentes, en particulier dans les procédures administratives (5.1.4.). Deux autres aspects présentent un intérêt pour l'enseignement des langues et la formation des agents : les formes les plus caractéristiques des discours d'aide à la construction des attentes ont été répertoriées et analysées afin d'étudier les pratiques langagières privilégiées et les interprétations qu'elles suggèrent (5.1.5.), et l'organisation spécifique de ces discours, répartis entre plusieurs supports, produits à différents moments de la procédure, par divers agents, a été étudiée afin d'observer les conséquences d'un chainage discursif et praxéologique sur les pratiques langagières et sur l'organisation de la construction des attentes (5.1.6.).

5.1.1. Quatre dynamiques d'aide à la construction et à la gestion des attentes

Les agents ont l'expérience d'une partie des procédures, mais ils sont également conduits à répondre à des demandes de la part des usagers concernant des étapes futures des procédures. De leur côté, les usagers savent quelles attentes ils ont déjà construites et ont une intuition des informations qui peuvent leur manquer pour réaliser leur part de la procédure. Ici, nous étudions les dynamiques de proposition et de demande d'aide à la construction d'attentes entre agents et usagers.

Construction et gestion à l'initiative de l'agent

Les agents prennent parfois l'initiative d'aider les usagers à construire leurs attentes, en particulier lorsqu'il s'agit de la procédure à suivre. Comment peuvent-ils anticiper les besoins des usagers ? Quels types d'attentes construisent-ils ? L'analyse de l'extrait suivant peut apporter des réponses à ces questions :

[44] L'agent aide l'utilisateur à construire des attentes ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Auditeurs Fanja pdf p. 643 Actes 36-54 et 75-85.

Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration (complétion du formulaire numérique de l'audit).

| | | |
|---------------|---|--|
| 01. Françoise | donc là vous avez une carte d'un an | AGENT : |
| 02. | (sil) | Information connue de l'usagère ²³³ |
| 03. | et l'année prochaine je pense que vous aurez euh | Information inconnue |
| 04. | (sil) | |
| 05. | faudra demander | Information inconnue |
| 06. | mais je pense que vous aurez la carte de dix ans | Information inconnue |

²³³ Dans les faits, l'usagère ne possède pas encore la carte d'un an, elle va lui être fournie ce jour-là à condition que la procédure soit suivie. La procédure est si habituelle et prévisible que l'agent semble anticiper sur l'avenir en employant le présent.

| | | |
|---------------|---|---|
| 07. | faudra demander à la préfecture quand même | Complète une information inconnue (Acte 05) |
| 08. | hein | |
| 09. | (sil) | |
| 10. | alors donc c'est mademoiselle {nom de famille Fanja} | |
| 11. | vous êtes née le {date de naissance} à {ville} | |
| 12. Fanja | mh | |
| 13. Françoise | vous êtes célibataire | |
| 14. | vous résidez {numéro et rue} chez monsieur {nom de l'hébergeur} à {ville} | |
| 15. | (clique) | AGENT : |
| 16. | alors je vais vous demander un numéro de téléphone | Information inconnue |
| 17. | si vous l'avez | |
| 18. Fanja | {numéro de téléphone} | |
| 19. Françoise | (tape le numéro) | |
| [...] | | AGENT : |
| 20. Françoise | maintenant que vous allez avoir la carte de séjour | Information connue |
| 21. | (sil) | Information inconnue |
| 22. | vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u | |
| 23. | hein | |
| 24. | donc | |
| 25. | vous avez l'adresse de votre centre de sécurité sociale | |
| 26. Fanja | eu:::h nan | |
| 27. | nan | |
| 28. Françoise | nan | AGENT : |
| 29. | je vous donnerai une liste d'adresses dans votre quartier | Information inconnue |
| 30. | comme ça vous irez | |

Les informations exposées par l'agent pour aider l'usagère à construire des attentes (en gras) n'ont pas été produites en réaction à une demande de l'usagère : Fanja ne pose aucune question, elle ne formule aucune demande ; elle produit des Actes signifiants par lesquels elle cherche et donne un document, elle répond ou elle manifeste son attention. L'agent expose donc les informations de son propre chef ; cependant, elle s'appuie sur des informations à sa disposition : l'usagère vient pour signer le contrat d'accueil et d'intégration (information obtenue en interprétant sa présence sur la liste des convoqués), elle est présente sur le territoire français au titre de la protection subsidiaire (obtenue grâce à l'accès à son récépissé), elle profite d'une aide médicale de l'état (obtenue suite à une demande), etc. Cela permet à

l'agent de construire un dossier mental²³⁴ de la situation-problème de l'usagère pour identifier ses besoins potentiels.

Les besoins repérés sont variés. Ils peuvent constituer des conseils sur des actions à mener (« faudra demander », « demandez à la préfecture quand même », « comme ça vous irez » Actes signifiants 05, 07 et 30), des requêtes à effet immédiat (« alors je vais vous demander un numéro de téléphone » Acte 16), des informations sur les droits de l'usagère (« je pense que vous aurez la carte de dix ans », « vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u » Actes 06 et 22) ou sur les actions de l'agent (« je vous donnerai une liste d'adresses » Acte 29). Dans tous ces cas, l'information exposée est inconnue de l'usagère : elle apprend une information nouvelle et construit une attente jusqu'à l'inexistante. Dans nombre de ces cas, l'agent anticipe probablement sur des demandes de l'usagère, grâce à l'expérience des autres rencontres qu'elle a vécues, au cours desquelles d'autres usagers lui ont posé des questions : il s'agirait ici de traces de dialogisme interlocutif, notion qui rend compte de l'anticipation du producteur à anticiper les paroles de son partenaire (développée par Bres à partir de la notion de dialogisme de Bakhtine, Bres et Nowakowska 2005).

Cependant, dans certains cas, les informations exposées ne sont pas nouvelles pour l'usagère (« donc là vous avez une carte d'un an » et « maintenant que vous allez avoir la carte de séjour » Actes 01 et 20) ; ces informations connues ne servent pas à construire des attentes au sujet de ces faits ou de ces actions futurs :

« donc là vous avez une carte d'un an » → « et l'année prochaine je pense que vous aurez euh [...] la carte de dix ans » (aujourd'hui, carte d'un an ; l'an prochain, carte de dix ans : structure parallèle)

« maintenant que vous allez avoir la carte de séjour » → « vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u » (la possession de la carte de séjour – thème – ouvre des droits, dont le droit à la sécurité sociale – rhème)

L'agent invite ainsi l'usagère à mobiliser ses attentes à ce sujet afin d'orienter son attention et de l'aider à interpréter la suite (cf. *supra* p. 43).

Cela sert à poser le thème qui va être abordé et contribue à faciliter le maintien de l'intersubjectivité nécessaire à la co-construction de l'intercompréhension : l'introduction progressive du thème de l'Échange et l'anticipation sur la suite relèvent de l'« autodialogisme » (également proposée par Bres et Nowakowska, *ibid.*), c'est-à-dire que le producteur interagit avec son propre discours : il anticipe la suite et il conçoit comme déjà dit ce qui a été exposé.

²³⁴ Le dossier mental d'une situation-problème est l'interprétation spécialisée de la situation par un expert d'un domaine spécialisé, en l'occurrence l'agent administratif (cf. *infra* p. 3338).

Construction à l'initiative de l'utilisateur

Les agents n'anticipent pas toutes les demandes des usagers. Ces derniers peuvent être conduits à leur manifester une insatisfaction vis-à-vis de leurs attentes et à demander de l'aide, comme le fait l'usagère dans l'extrait ci-dessous :

[45] L'utilisateur est conscient de ses besoins d'informations sur le futur ◀

Tiré du corpus Scolarités de FLE Mayara ☉ pdf p. 801 Actes 97-103, 121-129 et 145-164.

Transaction de service : inscription à l'université, question sur l'affichage des horaires de cours, question sur l'existence d'un restaurant universitaire.

- | | | |
|-------------|--|--------------------------------------|
| 01. Olivier | ça c'est pour vous | |
| 02. | (donne les certificats de scolarité) | |
| 03. | ça ce sont vos certificats de scolarité | |
| 04. | (sil) | |
| 05. | c'est pour vous également | |
| 06. | (donne le reçu de paiement des frais d'inscription) | AGENT : |
| 07. | c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre | Information inconnue de l'usagère |
| | [...] | USAGERE : |
| 08. Mayara | <i>le le tableau (sil) des horaires</i> | Demande d'information |
| 09. Olivier | ils seront disponibles normalement début euh octobre | AGENT : |
| | | Information inconnue |
| 10. Mayara | <u>ah</u> | |
| 11. Olivier | <u>on les</u> a pas pour l'instant | USAGERE : |
| 12. Mayara | ah donc euh quand (sil) quand je retourner peut-être de | Supposition appliquée à sa situation |
| | (sil) | AGENT : |
| 14. Olivier | normalement ils seront là | Information inconnue |
| 15. | je pense le huit | |
| 16. Mayara | oui | |
| | [...] | USAGERE : |
| 17. Mayara | ça sont pour | Demande d'information |
| 18. Olivier | ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs | AGENT : |
| | | Information inconnue |
| 19. Mayara | juscat- | |
| 20. Olivier | à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s) | (suite) |
| 21. | comment dire | |
| 22. | (sil) | |
| 23. | euh (rire) comme des mutuelles les assurances | (suite) |
| 24. | pour bien prouver que vous êtes euh étudiante | |
| 25. Mayara | a::h | |
| 26. Olivier | voilà | |
| 27. | c'est au cas où on vous demanderait | (suite) |

| | | |
|-------------|--|-----------------------|
| | un justificatif de ce que vous faites tout simplement | |
| 28. Mayara | simplement pour ça | |
| 29. Olivier | oui | USAGERE : |
| 30. Mayara | <i>et y a un resto que des étudian:ts von:t</i> | Demande d'information |
| 31. | <i>pou:r diner</i> | AGENT : |
| 32. Olivier | <u>oui</u> | Information inconnue |
| 33. | (sil) | |
| 34. | attendez | Précision sur |
| 35. | je vais vous donner le plan | l'information |
| 36. | (sort un plan du campus) | |

Hormis la première production qui aide à construire des attentes, les autres ont été produites par l'usagère dans une Intervention initiale de demande d'information (Actes en gras et italiques). Il s'agit alors de besoins identifiés par l'usagère mais non anticipés par l'agent, ou de besoins anticipés pour lesquels la production n'était pas suffisamment adaptée aux connaissances ou aux compétences de l'interprétante. Ainsi, dans l'Acte 07 « c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre », l'agent effectue une première production d'aide en exposant la fonction du document (« c'est *pour* prouver »), mais la réaction de l'usagère (« ça sont pour »), quelques Actes plus tard, manifeste une insatisfaction vis-à-vis de son interprétation de cet Acte 07. L'agent y répond par un développement : « c'est au cas où vous auriez des justificatifs [...] à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s) comment dire (sil) euh (rire) comme des mutuelles les assurances pour bien prouver que vous êtes étudiante [...] c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement » (Actes 18, 20-24, 27). Dans cette réponse, il revient sur la fonction du document (« pour bien prouver »), et introduit de nouvelles informations comme les circonstances dans lesquelles le document peut être demandé (« au cas où vous auriez », « au cas où on vous demanderait »), et les destinataires potentiels du document (« auprès de d'un certain », « comme des mutuelles les assurances »).

Réajustement après coup

Parfois enfin, les attentes sont supposées exister et être correctes, mais une contradiction entre ce qui émerge dans l'interaction ou dans l'environnement et les attentes remet en question ce qui a été construit, comme dans l'extrait [46] :

[46] L'agent invite à réajuster des attentes après coup ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Hua ☉ pdf p. 730 Actes 313-322.

Transaction de service : obtention de titre de séjour

| | | |
|-------------|---------------------------|---------------------------------|
| 01. Yveline | et ben voilà madame | Clôture de la Transaction |
| 02. | c'est terminé | |
| 03. Hua | <i>c'est bon /</i> | Vérification (doute) Réponse |

| | | |
|-------------|-----------------------------|----------------------------------|
| 04. Yveline | oui | |
| 05. Hua | okay | |
| 06. Yveline | bon | Question sur les actions à mener |
| 07. Hua | je peux partir | Réponse |
| 08. Yveline | oui | |
| 09. | voilà | Poursuite + facilitation de la |
| 10. | bonne journée madame | réaction |

Dans les Actes signifiants 01 et 02, l'agent propose de clore la Transaction de service. Elle expose des indices à l'utilisateur qui sont interprétés comme une affirmation que la procédure s'est bien passée et que « c'est bon », mais cette interprétation est remise en question par l'utilisateur, qui la soumet à évaluation dans l'Acte 03 (« c'est bon / »). Elle a pourtant obtenu son titre de séjour et effectué toutes les actions demandées par la procédure. Elle a probablement construit des attentes sur la nécessité de procéder à d'autres actions après l'obtention du titre de séjour, et les indices interprétés viennent à l'encontre de ces attentes. L'agent agit là après que les attentes ont été construites, mobilisées et jugées insatisfaisantes. Elles répondent à la demande d'évaluation d'abord (« oui » Acte 04), puis à la question « je peux partir » (Actes 08 et 09, « oui voilà »).

La construction des attentes peut être effectuée selon deux mouvements différents : l'agent peut anticiper une demande de l'utilisateur, et l'utilisateur peut réagir à un besoin ressenti en prenant l'initiative de demander l'information. Dans le premier cas, c'est celui qui a l'information qui va vers celui qui en a besoin, et dans le second, c'est celui dans le besoin qui va chercher l'information. En termes de gestion des attentes, l'agent invite l'utilisateur à mobiliser des attentes pour faciliter l'interprétation des Actes à venir (anticipation), et il aide l'utilisateur à ajuster des attentes lorsqu'elles ont été mises en doute (rétroaction).

Ces quatre mouvements peuvent être repris dans la formation des agents, et dans l'enseignement des langues. Tous les agents ne sont pas aussi compétents, du point de vue de l'aide à la construction des attentes, que ceux observés. Ils peuvent être entraînés à anticiper des interrogations, à se mettre à la place de l'utilisateur non natif pour incarner sa situation et ressentir ses besoins, à reformuler les réponses à des questions de ce type, relativement prévisibles, afin de se construire un répertoire de réactions en fonction des compétences de leur partenaire. Les apprenants de langue peuvent travailler sur l'anticipation de leurs besoins, sur la mobilisation de leurs attentes ou sur l'interprétation des indices d'aide à la construction ou à la mobilisation d'attentes afin d'apprendre à participer à la gestion des attentes et à les gérer au mieux (cf. *infra* p. 423 et 430).

5.1.2. Degrés d'anticipation dans la construction des attentes

Les informations exposées par les agents permettent de construire ou de mobiliser des attentes chez les usagers à plus ou moins long terme. Les analyses de cette sous-section présentent l'éventail des distances temporelles entre construction et mobilisation des attentes.

Les constructions d'attentes peuvent servir le très court terme : « alors je vais vous demander un numéro de téléphone » (par Françoise, extrait [44]) informe l'interprétant sur la réaction à produire tout de suite ; les indices exposés par la productrice orientent l'interprétante vers la dimension structurante du sens. Ils servent à la guider dans le choix du type de réaction à produire et dans celui des informations à exposer, pour l'*Intervention qui vient immédiatement* après la production d'aide.

D'autres formulations peuvent informer l'usager sur des actions produites à court terme. « Je vous donnerai une liste d'adresses dans votre quartier » (par Françoise, extrait [44]) construit des attentes pour *une action qui sera produite dans la même Transaction* de service, mais après que d'autres actions ont été effectuées. En l'occurrence, cette aide à la construction d'attentes sert probablement à guider l'usagère dans la gestion des informations qui lui sont exposées : puisqu'une liste sera fournie, elle n'a besoin ni de demander, ni de se souvenir, ni de noter les adresses qu'elle pourrait juger utiles puisque le document contiendra une « liste » (que l'usagère peut supposer suffisante).

D'autres formulations encore peuvent servir à construire des attentes sur le plus long terme : « demandez à la préfecture quand même », « vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u » (par Françoise, extrait [44]), ou « ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs », « à donner auprès de [...] comme des mutuelles les assurances pour bien prouver que vous êtes euh étudiante », « c'est au cas où on vous demanderait un justificatif » (par Olivier, extrait [45]), offrent des informations sur *une Transaction ultérieure*. Ici, la Transaction à venir n'aura pas lieu avec le même agent ni avec la même institution, mais la Transaction sur laquelle porte l'information peut avoir lieu après celle en cours avec le même agent, ou ailleurs, hors du cadre administratif (comme consommer un repas au restaurant universitaire dont l'usagère aura localisé l'emplacement grâce au plan et aux informations fournies par l'agent).

L'agent peut enfin aider à construire des attentes liées à un objectif qui n'est pas encore pertinent pour l'usager²³⁵, mais qu'il juge potentiellement utile lorsque l'objectif au-delà de l'interaction (cf. *infra* p. 327) sera atteint, comme l'illustre l'extrait suivant :

[47] Un objectif à très long terme ◀

*Tiré du corpus Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☺ pdf p. 598 Actes 620-628.
Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration (remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations).*

- | | |
|-----|---|
| 01. | Françoise je vous donne euh le numéro de téléphone de la préfecture de police |
| 02. | parce que là vous avez un visa |
| 03. | donc qui a une valeur de titre de séjour |

²³⁵ Qui ne répond pas aux besoins d'informations relatifs à l'objectif dans la Transaction ni à l'objectif au-delà de l'interaction (cf. *infra* p. 347).

04. **trois man- trois mois avant la f:in de votre visa de la date de votre visa**
05. **vous téléphonez à la préfecture de police pour prendre un rendez-vous**
06. **pour avoir votre carte de séjour**
07. d'accord
08. Batouly mh

L'agent de cette interaction aide l'usagère à construire des attentes concernant une procédure qui devra être initiée neuf mois plus tard²³⁶, pour réaliser un objectif (le renouvellement du titre de séjour) qui viendra peut-être, après l'objectif poursuivi dans la Transaction (signature du contrat d'accueil et d'intégration) et après l'objectif au-delà de la Transaction (l'obtention du titre de séjour). Il s'agit alors d'aide pour la construction d'attentes « à très long terme » du point de vue de l'état d'avancement de la situation-problème de l'usager.

En résumé, les agents anticipent plus ou moins longtemps à l'avance les besoins des usagers, et ces derniers se projettent plus ou moins loin dans l'avenir : la construction des attentes peut préparer à l'Intervention suivante, à un moment ultérieur dans la Transaction, à une Transaction ultérieure, ou à une Transaction qui servira pour un objectif qui sera pertinent dans un avenir lointain par rapport à l'état d'avancement de la situation-problème.

Dans les formations professionnelles et dans les cours de langue, il peut être utile de faire travailler ces différents degrés de projection, afin que les agents apprennent à exposer toutes les informations importantes et à aider les usagers à construire toutes les attentes utiles à la réalisation de leur objectif général, et que les apprenants réfléchissent à leurs besoins selon les différents termes et prennent davantage en charge la construction de leurs attentes en fonction de leurs besoins (cf. *infra* p. 423 et 430).

5.1.3. Supports utilisés

Les agents ont accès à différents types de supports ou de moyens de communication pour aider les usagers à construire des attentes. Ils peuvent leur parler (c'est-à-dire utiliser le canal oral, en face-à-face ou à distance), leur donner des documents écrits sur papier (utiliser le canal écrit) ou les renvoyer à d'autres supports, informatisés.

À l'oral

Dans les extraits étudiés ci-dessus, comme dans la plupart des interactions, les agents font usage du canal oral pour aider les usagers à construire des attentes. Ils s'adressent à eux en produisant des Actes signifiants verbaux et oraux, ce qu'illustrent les extraits suivants.

²³⁶ La validité du visa est d'un an et la prise du rendez-vous pour son renouvellement doit être effectuée au plus tôt trois mois avant la fin de la validité du visa.

[48] Le canal oral²³⁷

- Françoise maintenant que vous allez avoir la carte de séjour (sil) vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u
- Martine parce que quand elle va passer la visite médicale on va- on va coller une vignette sur le passeport
- Olivier alors on va pouvoir faire les chèques (sil) donc il faudra un de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept et un autre de six-cent un quatre-vingt-sept
- Olivier alors maintenant vous pourrez aller voir une fois que ma collègue sera libre [...] faudra aller la voir avec ça pour qu'elle prenne votre photo avec une webcam pour faire votre euh carte d'étudiante

La communication dans les interactions en face-à-face est principalement orale. Elles permettent une adaptation au partenaire au fur et à mesure de l'interaction. Elles offrent une économie de temps par rapport à la production d'un écrit. Elles sont également plus appropriées pour les usagers qui lisent peu ou pas le français, pour ceux qui ont été peu ou pas scolarisés, ou qui ont un rapport à l'écrit trop faible pour pouvoir s'appuyer dessus. Les usagers sont donc probablement plus à même de les interpréter, de les négocier et de les retenir.

Cependant, le canal oral ne laisse pas de traces tangibles et lorsque l'utilisateur est seul après l'interaction, il ne lui reste que sa mémoire pour retrouver les informations. Le canal oral permet aux partenaires de s'appropriier des informations rapidement, mais il ne permet pas un archivage sûr et long des informations. De plus, pour qu'un tiers puisse être exposé aux informations, l'interprétant doit procéder à une médiation. Il y a donc davantage de risques que les informations exposées soient moins précises, sûres et justes.

À l'écrit

La culture administrative française accorde une place importante à l'écrit pour plusieurs raisons : l'administration est d'abord régie par un ensemble de textes juridiques écrits (lois, décrets, circulaires) ; elle sert à gérer des éléments de vie des usagers, et cette gestion passe par des supports écrits ; enfin, l'écrit a une valeur de preuve juridique plus forte que l'oral. Les agents administratifs recourent volontiers à l'écrit pour garder des traces, pour donner des preuves et des documents officiels, pour fournir des informations, etc.

Le papier est utilisé dans la plupart des sites administratifs participant à cette recherche, dans divers emplois et à divers degrés. Par exemple, les agents de l'office de l'immigration s'appuient sur les attentes à priori construites à partir d'un document fourni plus tôt dans la procédure (cf. annexe p. 48). Ils participent à la construction d'attentes en faisant signer le

²³⁷ Extraits tirés des corpus Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☉ pdf p. 643 Actes 75-77, Office de l'immigration – Accueil Nancy ☉ pdf p. 512 Actes 127-128, Scolarités de FLE Mayara ☉ pdf p.800 Actes 48-51 et p. 801 Actes 110-111 et 115-116.

contrat d'accueil et d'intégration qui informe les usagers des engagements qu'ils prennent (cf. annexe p. 50-51), en fournissant un document de préparation à l'une des formations, les convocations aux formations, des prospectus sur des associations ou des organismes, et un carnet d'adresses « utiles ». La scolarité enregistrée peut également fournir plusieurs supports écrits, en fonction des besoins des usagers : plan du campus, modèle de remplissage d'un chèque, affichage des emplois du temps, etc. L'écrivain public ne fournit aucun support écrit pour construire des attentes ; ces supports sont inaccessibles aux usagers qui viennent justement la voir pour avoir un accès à l'écrit. C'est donc par le moyen de ses explications (orales) que les informations servant à la construction d'attentes, éventuellement exposées dans des documents écrits, peuvent être interprétées par les usagers. Sur certains sites, l'écrit est omniprésent. Il constitue un outil de travail et de communication dans toutes les rencontres, alors que sur d'autres, l'écrit sert principalement à faciliter la communication et l'action, au cas où un besoin précis se présente. Sur d'autres enfin, l'écrit constitue un handicap, et l'agent sert justement à compenser ce handicap en jouant le rôle d'intermédiaire entre l'écrit et l'utilisateur, tant pour la lecture que pour l'écriture²³⁸.

Les destinataires des supports écrits sur papier peuvent être plus ou moins ciblés. Certains supports pré-imprimés sont destinés à être mis à disposition du plus grand nombre, comme le plan d'une université qui peut être fourni à n'importe quel visiteur. D'autres documents ciblent une catégorie de personnes et tous ceux qui font partie de cette catégorie y trouvent les informations dont ils ont besoin. Une convention de stage n'est utile qu'aux futurs stagiaires (personnes dont le statut permet d'être stagiaire) et aux responsables (personnes concernées par le stage), une fiche de profil pour un bilan de compétences professionnelles (distribuée pendant les entretiens avec les auditeurs de l'office de l'immigration) ne sert qu'aux personnes qui sont en recherche d'emploi et qui signent le contrat d'accueil et d'intégration ? D'autres supports ciblent plusieurs catégories de destinataires, les membres d'une catégorie devant sélectionner les informations qui les concernent et celles qui ne leur sont pas destinées (par exemple, l'affichage des horaires de cours apporte des informations utiles à tous ceux qui suivent des cours, et chacun doit chercher les horaires des seuls cours qu'il suit). D'autres enfin sont imprimés en fonction de l'utilisateur qui va en profiter. La liste d'adresses utiles (distribuée pendant l'entretien avec les auditeurs de l'office de l'immigration) est imprimée pour l'utilisateur en fonction de son quartier de résidence, les convocations et les récapitulatifs de rendez-vous mettent à disposition les informations qui ne concernent que celui qui est convoqué ou qui a rendez-vous.

²³⁸ Cependant, certains écrits, iconiques ou schématiques, pourraient être envisagés pour renforcer l'intercompréhension dans les rencontres avec l'écrivain public, comme des calendriers, des agendas, des fiches avec des logos d'institutions, etc. Des expériences pourraient être menées en ce sens.

Certains supports imprimés peuvent également être modifiés par l'agent ou par l'utilisateur, en particulier les supports prévus pour plusieurs catégories de personnes, comme le montre l'extrait suivant :

[49] L'agent personnalise un support écrit ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil Sali, pdf p. 569 Actes 292-313.

Transaction de service : prise de rendez-vous préfecture pour renouvellement du titre de séjour.

| | | |
|------------|--|-------------------------------|
| 01. Hélène | vous êtes- vous êtes euh salariée | Demande d'information |
| 02. Adèle | oui | Information catégorisante |
| 03. Hélène | d'accord | |
| 04. | (barre les papiers à ne pas ramener) | Modification du document en |
| 05. | donc ça c'est pas la peine | fonction de la catégorie : |
| 06. | ça c'est pour les commerçants | indication de non application |
| 07. Adèle | mhm | |
| 08. Hélène | oh ça fait beaucoup | |
| 09. | mais y a pas grand-chose | |
| 10. | hein | |
| 11. Adèle | mhm | |
| 12. Hélène | donc le rendez-vous c'est le cinq février | |
| 13. | (surligne la date du rendez-vous) | Modification du document : |
| 14. Adèle | mhm | mise en relief |
| 15. Hélène | ça | |
| 16. | (surligne l'adresse) | Modification du document : |
| 17. Adèle | mhm | mise en relief |
| 18. Hélène | où je vous mets des flèches | |
| 19. | (flèche l'adresse) | Modification du document : |
| 20. | c'- c'est l'adresse | orientation de l'attention |
| 21. Adèle | oui | |
| 22. | d'accord | |

Les documents pré-imprimés prévus pour plusieurs catégories de personnes contiennent des informations génériques, valables pour tous les destinataires, et d'autres spécifiques : ils peuvent alors être personnalisés pour mettre en relief les informations valables et pertinentes pour l'utilisateur (ici surlignage et fléchage) et pour rendre visible la non pertinence d'informations (ici paragraphe barré).

Dans certaines circonstances enfin, aucun support écrit n'est prévu pour un besoin donné. Les participants peuvent choisir d'en créer un, comme le montre l'extrait [50].

[50] L'agent produit un écrit personnalisé pour les besoins de l'utilisateur ◀

Tiré du corpus Secrétariats de FLE Ling pdf p. 809 Actes 61-78.

Transaction de service : question sur la nécessité de passer le T.C.F.²³⁹ avant de s'inscrire en licence.

- | | | |
|-------------|---|------------------------------|
| 01. Colette | les enseignants du dèfle là vous- vous ont déjà donné des indications | |
| 02. | (sil) | |
| 03. | et vous avez déjà eu des renseignements | |
| 04. | (sil) | |
| 05. | non | |
| 06. Ling | <i>mh je sais pas</i> | • Réaction peu satisfaisante |
| 07. Colette | ce qu'il faudrait faire | pour l'agent |
| 08. | hein | |
| 09. | pour euh donc ce té cé èf | |
| 10. Ling | <i>hein</i> | • Réaction peu satisfaisante |
| 11. Colette | il faudra (sil) quand même (sil) faire une demande (sil) d'admission préalable (sil) au mois de janvier | |
| 12. Ling | <i>ah demande où</i> | • Réaction peu satisfaisante |
| 13. Colette | <u>vous voulez que je vous le note</u> | • Propose une prise de notes |
| 14. Ling | <i>ah pardon</i> | • Réaction peu satisfaisante |
| 15. Colette | <i>oui</i> | • Confirme l'intention de |
| 16. | <i>je vais vous le noter</i> | prendre des notes pour |
| 17. | <i>si vous voulez</i> | l'usagère |
| 18. | <i>(prend un papier)</i> | |

L'usagère produit une succession d'indices qui manifestent ses difficultés à construire une hypothèse interprétative satisfaisante (Acte signifiant 06 « je sais pas », Actes 10 « hein », 12 « ah demande où » et 14 « ah pardon »²⁴⁰, ainsi que tous ceux qui ont précédé dans l'interaction) ; l'agent les interprète et en déduit probablement que ses paroles ne font pas l'objet d'une interprétation satisfaisante. Si l'usagère n'y parvient pas pendant l'interaction, il y a peu de chances que cela s'arrange plus tard sans aide. Mais l'usagère ne pourra pas demander d'aide si elle ne garde pas de traces des informations exposées. La proposition de l'agent de prendre des notes pour l'usagère permet de conserver les informations pour plus tard (quand l'usagère pourra utiliser des aides à l'interprétation – dictionnaires, traducteurs automatiques, etc. – ou demander à un tiers de l'aider). L'agent produit ainsi un écrit qui servira exclusivement à l'usagère, parce qu'elle a ressenti sa détresse et qu'elle n'a probablement pas de document déjà prêt sur ce sujet. Cependant, prendre des notes pour d'autres, dans une langue étrangère pour l'autre, avec l'écriture d'un membre d'une autre

²³⁹ Test de connaissance du français.

²⁴⁰ « Hein », « ah » et « pardon » sont des réactions qui informent sur l'état de l'hypothèse interprétative (cf. *supra* 4.2.2. p. 162) et qui suggèrent une hypothèse interprétative insatisfaisante (cf. 4.5.1. p. 200). « Demande où » est une réaction qui expose une partie du contenu de l'hypothèse et qui suggère que l'interprétante demande une précision : à nouveau, elle manifeste une insatisfaction. « Je sais pas » est une réaction fondée sur l'hypothèse interprétative ; elle suggère que l'usagère n'est pas non plus parvenue à construire une hypothèse interprétative satisfaisante à plusieurs reprises lors des cours, sinon, elle saurait si des informations ont été exposées.

culture peut engendrer d'autres difficultés d'interprétation (cf. *infra* p. 429). Cette solution ne règle donc pas tous les problèmes.

L'économie de temps est un facteur omniprésent dans la réalisation de services administratifs. Le support papier permet cette économie s'il est produit à l'avance, imprimé à l'avance ou lors de l'interaction. Cependant, les supports écrits ne sont pas toujours exploités au mieux de leur potentiel, ce que montre l'extrait suivant :

[51] L'agent ne s'appuie pas sur un écrit ◀

Tiré du corpus préfecture de police Soo Ji 📄 pdf p. 761 Actes 189-201 et 215-229.

Transaction de service : obtention du titre de séjour (redéfini) achat des timbres OMI.

| | | |
|-------------|--|--|
| 01. Pascal | vous avez acheté vos timbres | |
| 02. Soo Ji | euh non | |
| 03. Pascal | parce qu'y a des timbres à acheter | Construction d'attentes ²⁴¹ |
| 04. | là c'est un changement de statut | |
| 05. | c'est soixante-dix euros là | |
| 06. | (sil) | |
| 07. Soo Ji | d'accord | |
| 08. Pascal | parce que vous étiez étudiante | Explication |
| 09. | et maintenant vous êtes salariée | |
| 10. Soo Ji | oui | |
| 11. Pascal | donc c'est soixante-dix euros le renouvellement | Construction d'attentes |
| 12. Soo Ji | ce- est-ce que je peux acheter ici ou | |
| 13. Pascal | dehors | |
| | [...] | |
| 14. Pascal | si vous voulez ressortir | Construction d'attentes |
| 15. | c'est combien comment tu disais euh | |
| 16. Yveline | {adresse} | |
| 17. Pascal | {adresse} | (suite) |
| 18. | vous ressortez | |
| 19. Soo Ji | oui | |
| 20. Pascal | et c'est à droite un petit peu | (suite) |
| 21. | y a un tabac | |
| 22. | vous demandez soixante-dix euros de timbres omi | |
| 23. | (sil) | |
| 24. Soo Ji | d'accord | |
| 25. Pascal | hein | |
| 26. | <i>avec votre feuille</i> | Référence au document support |
| 27. | vous venez avec votre feuille | Construction d'attentes |
| 28. | c'est soixante-dix | (suite) |

²⁴¹ L'agent ne « construit » pas des attentes « chez » l'utilisateur, il expose des informations qui sont interprétées par l'utilisateur, et c'est par cette interprétation que l'utilisateur construit des attentes. Par « construction d'attentes » nous désignons dans le tableau l'aide à la construction d'attentes de l'agent pour l'utilisateur.

Les usagers qui viennent chercher leur titre de séjour ont en leur possession une « lettre-timbres » (cf. annexe p. 49) qui récapitule le nombre et la valeur des timbres OMI²⁴² à acheter pour compléter la procédure. Ce document indique toutes les informations qu'a formulées l'agent dans l'extrait, ainsi que des spécimens des timbres à acheter. L'agent aurait donc pu s'appuyer dessus pour renforcer l'autorité de ses propos et pour faciliter l'interprétation, en offrant à l'usager un support écrit en complément de ses productions orales. Il finit par y faire référence, en produisant des indices peu explicites (« avec votre feuille », Acte signifiant 26), sans faire mention de son contenu.

Les agents fournissent des documents et les expliquent. Ils facilitent l'interprétation de l'écrit par la production orale mais ils ne recourent pas à l'écrit pour faciliter l'interprétation de leurs productions orales. Cette tendance pourrait être pointée dans les formations professionnelles et les agents pourraient augmenter leur utilisation de supports écrits pour compléter leurs propos et augmenter le nombre d'indices à disposition des usagers pour interpréter leurs productions orales.

Supports informatisés

Les supports informatisés sont principalement des écrits. Certains logiciels de synthèse vocale permettent d'oraliser les contenus affichés, mais ils sont peu employés parce que coûteux. L'informatique n'est pas utilisée comme un support d'informations pour la construction d'attentes pendant les Transactions administratives. En revanche, l'option est évoquée :

[52] Les agents suggèrent d'utiliser les supports informatisés²⁴³

- Susan je pense que c'est marqué **sur le site** de toute façon quand ils- quand ils sont ouverts
- Susan euh **sur le site** vous avez des: les archives hein des des écrits
- Susan euh ce serait très bien pour l'interprétation de: d'aller **sur notre site** parce que le responsable il prend beaucoup de mal à à tout bien décrire à: euh
- Nicole j'ai::- comme vous avez vu **sur le mail** j'ai deux nouvelles une bonne et::: une mauvaise
- Nicole à dix-sept heures trente y a un pot pour les étudiants erasmus voilà donc vous n'aur- vous n'avez peut-être pas **eu le mail** parce que vous ren- vous étiez censée rester qu'en janvier [...] et **j'ai envoyé un mail** aux étudiants qui s- qui sont jusqu'au jusqu'à la fin

²⁴² OMI signifie Office des migrations internationales, c'est l'ancien nom de l'ANAEM qui est ensuite devenue l'OFII (nom actuel, Office français de l'immigration et de l'intégration). Les timbres ont gardé l'ancien nom de l'institution et sont toujours désignés « timbres OMI ».

²⁴³ Tirés des corpus Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03 ☺ pdf p. 313 Actes 186-187, Susan 05 ☺ pdf p. 328 Acte 553 et p. 333 Actes 798-799, Service des relations internationales Magda ☺ pdf p. 836 Actes 06-09, Service des relations internationales Mirella ☺ pdf p. 852 Actes 251-254 et 256.

[53] Les usagers utilisent les supports informatiques²⁴⁴

- Ling euh **je sur internet** je voir euh si je euh entrer la licence euh je obligatoire passer le examen té cé èf²⁴⁵
- Morena c'est ça ce que **j'ai vu sur internet**
- Morena parce que par exemple **j'ai vu sur internet** [...] et (sil) le des cours mais (sil) mais je ne sais pas si sont en espagnol
- Jennifer i nowhere **on the website** does it indicate that if i'm american citizen²⁴⁶
- Emma en fait **elle m'a renvoyé un mail** euh il faut que je lui donne mes disponibilités

Ces extraits nous permettent de dégager les fonctionnalités les plus utilisées de l'informatique pour la communication et la construction d'attentes : les agents et les usagers recourent à la communication informatisée et les sites en ligne pour

- diffuser et chercher des renseignements sur la procédure et sur des actions à mener (Ling : « je obligatoire passer le examen té cé èf », Jennifer : « nowhere on the website does it indicate that » – énoncé inachevé qui porte sur l'absence d'information concernant la nécessité d'une vignette pour obtenir le visa britannique, Emma « il faut que je lui donne mes disponibilités »),
- diffuser et chercher des renseignements d'ordre général sur l'organisation de l'administration (Susan : « quand ils sont ouverts »), et
- diffuser et chercher des renseignements sur l'objet d'intérêt de l'utilisateur (Susan : « vous avez des: les archives hein des des écrits », « pour l'interprétation »²⁴⁷, Nicole : « deux nouvelles une bonne et::: une mauvaise », « à dix-sept-heures trente y a un pot pour les étudiants erasmus », Morena : « des cours »).

Les agents et les usagers en font usage de manières différentes. Ils communiquent par courriers électroniques (cf. les propos de Nicole et d'Emma), déposent et viennent chercher des archives (cf. les propos de Susan à ce sujet) et diffusent et viennent chercher des informations (cf. les propos de Susan sur l'interprétation, et ceux de Morena et de Jennifer qui manifestent une déception due à l'impossibilité de construire des attentes par ce support : « mais je ne sais pas si sont en espagnol » et « nowhere on the website does it indicate that »)²⁴⁸.

²⁴⁴ Tirés des corpus Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 809 Actes 45-48, Coordinatrice étudiants étrangers Morena ☺ pdf p. 2 Acte 29 et p. 27 Actes 1282 et 1284-1285, Office de l'immigration – Accueil Nancy ☺ pdf p. 535 Actes 979-980, Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 01 ☺ pdf p. 298 Actes 24-25.

²⁴⁵ Le T.C.F. est le Test de connaissance du français.

²⁴⁶ Notre traduction : « je- nulle part sur le site il n'y a marqué que si je suis citoyenne américaine »

²⁴⁷ Ces propos sont tenus sur le site de l'institut de traducteurs et d'interprètes : il s'agit ici de l'« interprétation » au sens de pratique des interprètes.

²⁴⁸ L'informatique permet de construire des attentes chez les agents également, par exemple en mettant à leur disposition des tableaux, des formulaires ou des fiches à remplir, qui leur offrent un guidage précis sur le déroulement de l'interaction qu'ils devront mener.

Dans les interactions de service en face-à-face, le canal oral est privilégié pour la communication entre les agents et les usagers. L'oral permet une exposition et une interprétation rapide des informations, une négociation immédiate si besoin, des ajustements de la part du producteur à partir d'indices visuels entre autres, mais ce qui reste de l'oral après une interaction est le souvenir de ce qui a été interprété. Le souvenir perd en précision et en fiabilité avec le temps.

Les supports écrits présentent les avantages et les inconvénients inverses : de nombreux supports écrits sont prêts à l'avance, supports génériques, relativement ciblés ou très ciblés ; les agents peuvent faciliter leur utilisation en précisant le cas échéant les informations pertinentes pour l'utilisateur et celles qui ne le concerne pas. Les supports écrits font partie de la culture administrative²⁴⁹, ils ont un poids non négligeable dans les procédures (certains textes en prescrivent la durée de conservation) et servent des fonctions différentes et parfois symboliquement importantes (cf. *infra* note 121 p. 85).

Les moyens de communication informatiques ne sont pas utilisés pendant les interactions étudiées, mais les usagers y ont recours spontanément ou sur conseil des agents.

Dans l'apprentissage des langues, l'entraînement à la compréhension de l'oral passe souvent par l'interprétation de documents audio seulement. Les apprenants pourraient bénéficier d'un apprentissage de la gestion de supports différents, et d'un entraînement à la compréhension de l'oral avec d'autres supports en complément afin de renforcer leurs attentes et de multiplier les indices, tout en maintenant un niveau de difficulté linguistique correspondant à celui des circonstances de communication entre agents et usagers.

5.1.4. Types d'informations exposées

Différentes informations sont exposées dans ces productions. L'analyse d'un document fourni au début d'une procédure longue (la demande d'attestation de l'office de l'immigration, cf. annexe p. 48) permet d'établir une liste des types d'informations fournies. Les indices présents dans le document permettent de construire des attentes sur

- les actions que l'utilisateur doit mener (quoi, quand, où, parfois aussi comment)
 - « Rubriques à remplir lors de la demande de visa »,
 - « Rubriques à compléter après la délivrance du visa et avant l'envoi à l'OFII »²⁵⁰,
 - « Dès votre arrivée en France, complétez et adressez ce document par voie postale (avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'OFII compétente pour votre département de résidence »,
 - « Le jour de la visite médicale, vous aurez à acquitter la taxe relative à la primo-délivrance d'un titre de séjour »,
 - « vous devez accomplir les formalités dans les 3 mois suivant votre entrée en France »,
 - « vous devez, dès votre arrivée en France : compléter le formulaire »,

²⁴⁹ Et de la culture française : par exemple, le droit français s'appuie sur des « règles de droit », textes édictant des prescriptions générales et impersonnelles que le juge doit alors appliquer à des cas concrets, alors que d'autres systèmes juridiques fonctionnent selon une logique casuistique : le texte de loi tient une place moins importante, et c'est le rapprochement d'affaires similaires qui oriente la décision de justice.

²⁵⁰ L'OFII est l'abréviation courante pour l'office français de l'immigration et de l'intégration, que nous désignons par l'expression plus brève office de l'immigration.

« A cette occasion, vous devrez vous munir [...] du montant des taxes à acquitter à l'OFII : pour connaître le montant de la taxe à payer, se connecter sur www.ofii.fr », etc.

- les actions qui vont être menées par d'autres
 - « Vous serez convoqué à la visite médicale obligatoire et/ou à la visite d'accueil »,
 - « Une attestation de dépôt de dossier vous sera adressée par courrier »
- les auteurs des actions
 - « le cachet apposé par la police aux frontières (ou par les autorités de l'État de transit) portant la date de votre passage de la frontière »
- les actions qui sont pré-requises pour certaines étapes de la procédure
 - « compléter le formulaire [...] afin que l'OFII puisse vous convoquer pour une visite médicale »
- les documents à joindre aux différentes étapes
 - « joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport [...] et le visa qui vous a été délivré »
- l'utilité des actions opérées ou à opérer
 - « Une fois les formalités accomplies, votre visa vous permettra de séjourner sur le territoire national pendant la durée de sa validité »,
 - « ce document temporaire vous permettra d'attester de la régularité de votre séjour en France dans l'attente de la validation de votre visa par l'OFII »
- les moyens d'information alternatifs
 - « pour plus d'informations connectez-vous sur www.ofii.fr »
- la procédure qui peut suivre la réalisation de l'objectif,
 - « Dans le courant des deux mois avant l'expiration de la validité de votre visa, si vous souhaitez obtenir un renouvellement de votre autorisation au séjour, vous devrez vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour ».

Les productions orales des agents sont globalement moins péremptoires : elles offrent d'autres indices.

[54] Informations épistémiques²⁵¹

| | | |
|--------|---|----------------------|
| Hélène | ça vous pouvez en être convaincue | certitude |
| Susan | je pense que c'est marqué sur le site de toute façon quand ils- quand ils sont ouverts | probabilité positive |

²⁵¹ Tirés des corpus Office de l'immigration – Accueil Sali ☺ pdf p. 564 Acte 20, et Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03 ☺ pdf p. 313 Actes 186-187.

[55] Informations déontiques²⁵²

| | | |
|------------|---|---|
| Susan | euh ce serait très bien pour l'interprétation de: d'aller sur notre site parce que le responsable il prend beaucoup de mal à à tout bien décrire à: euh | incitation |
| Françoise | maintenant que vous allez avoir la carte de séjour (sil) vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u | possibilité / droit |
| Olivier | alors maintenant vous pourrez aller voir une fois que ma collègue sera libre | autorisation |
| Jacqueline | c'est ce que je voulais vou:s vous conseiller | conseil |
| Olivier | faudra aller la voir avec ça pour qu'elle prenne votre photo avec une webcam pour faire votre euh carte d'étudiante | obligation (force d'imposition nuancée par l'explication) |

À l'oral, les agents offrent davantage d'indices sur les modalités déontique et épistémique d'une étape, d'une action ou d'une information. Les agents usent d'une variété d'expressions pour exprimer le répertoire des degrés d'imposition d'une procédure, depuis le conseil (« essayez de ») jusqu'à l'insistance (avec par exemple « il faudra bien... », « il ne faudra pas oublier de... », etc.).

L'interprétation de ces types d'information est primordiale dans la construction des attentes sur les procédures administratives, dont certaines étapes sont obligatoires, d'autres sont des alternatives, d'autres encore sont pré-requises, etc. D'ailleurs, les procédures complexes exigent souvent qu'une étape ait été effectuée avant qu'une autre puisse être menée, comme l'illustre le schéma de la page suivante qui représente cet « effet cascade » des procédures.

²⁵² Tirés des corpus Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05 ☞ pdf p. 333 Actes 798-799, Office de l'immigration – Auditeurs ☞ pdf p. 643 Fanja Actes 75-77, Scolarités de FLE Mayara ☞ pdf p. 801 Actes 110-111, Écrivain public ☞ pdf p. 104 Chellamani 01 Actes 1502, et Scolarités de FLE Mayara ☞ pdf p. 801 Actes 114-116.

👉 je donne au consulat

📄 ma demande de visa

📄 la 1^{ère} partie de ma demande d'attestation OFII

✓ j'obtiens mon visa

✓ j'obtiens le cachet sur ma demande d'attestation OFII

👉 j'envoie par courrier postal à l'office de l'immigration

📄 mon visa (cacheté par les autorités aux frontières)

📄 ma demande d'attestation OFII (1^{ère} partie, 2^{nde} partie et cachet du consulat)

✓ j'obtiens une attestation de dépôt de dossier

✓ je reçois une convocation à la visite médicale et/ou à la visite d'accueil

👉 je passe la visite médicale (dans mon pays d'origine ou à l'Office de l'immigration) avec

📄 ma convocation à la visite médicale

✓ j'obtiens un certificat médical

👉 je montre/donne à l'office de l'immigration

📄 mon passeport avec le visa

📄 une photographie

📄 mon attestation de domicile

📄 mon certificat médical

📄 mes timbres OMI selon le montant des taxes

✓ j'obtiens la validation de mon visa long séjour par dépôt dans le passeport d'une vignette valant titre de séjour

👉 je donne à la préfecture de rattachement de ma résidence

📄 la demande de carte de séjour

📄 les pièces à fournir

✓ j'obtiens le renouvellement de mon titre de séjour

L'effet cascade des procédures administratives, suggestion de représentation schématique²⁵³

²⁵³ Légende : 👉 Action à mener, lieu et/ou interlocuteur ; 📄 documents à présenter lors de l'action ; ✓ étape achevée, gain de l'étape. OFII : Office français de l'immigration et de l'intégration, OMI : ancien nom de l'OFII, qui persiste pour la désignation des timbres.

Parfois également, les agents apportent des informations générales sur une étape, qui par extension peuvent renseigner sur les actions qui seront menées, sur l'enjeu, l'intérêt ou l'utilité de l'étape, sur les autres intervenants et leurs compétences, etc. :

[56] Informations générales sur une étape ou sur un élément d'une procédure ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☉ pdf p. 590 Actes 196-211. Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration (prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles).

01. Françoise c'est un bilan euh qui est **destiné à toute personne en âge de travailler**
02. Batouly mh mh
03. Françoise qui n'a pas d'emploi actuellement
04. euh donc c- c- ce bilan de compétences en fait il est **obligatoire**
05. après si vous souhaitez travailler
06. ou pas travailler
07. **vous êtes complètement libre**
08. hein
09. de faire ce que vous voulez
10. mais bon le bilan de compétences c'est un:- **un rendez-vous** que vous allez avoir **avec un conseiller professionnel** qui va durer **trois heures**
11. et dans lequel on va **évaluer vos compétences professionnelles**
12. et euh pour vous aider
13. si éventuellement un jour vous voulez chercher un emploi
14. c'est **pour vous aider** à faire le point
15. (sil)
16. et **pour vous orienter** (sil) euh vers des secteurs qui correspondront à votre profil professionnel

La description porte ici sur l'ensemble de l'étape, et non pas sur une ou plusieurs actions précises. Elle aide l'usagère à construire des attentes globales sur

– le degré de liberté par rapport à l'étape : « ce bilan de compétences en fait il est obligatoire », « après si vous souhaitez travailler ou pas travailler vous êtes complètement libre hein de faire ce que vous voulez »,

– la durée à prévoir : « un rendez-vous qui va durer trois heures »,

– et l'intérêt et les enjeux de l'étape pour l'usagère : « dans lequel on va évaluer vos compétences professionnelles et euh pour vous aider à faire le point (sil) et pour vous orienter (sil) euh vers des secteurs qui correspondront à votre profil professionnel ».

Les informations exposées ne constituent pas les *attentes* des usagers, elles sont interprétées par eux et cette interprétation construit des attentes plus ou moins précises et, dans l'idée des usagers, plus ou moins négociables.

Cette liste de types d'informations peut être utilisée dans la formation initiale des agents pour qu'ils se repèrent dans les procédures et qu'ils en apprennent les détails pour proposer des informations utiles aux usagers. Elle peut également être utilisée dans l'enseignement des langues pour aider les apprenants à évaluer l'exhaustivité de leurs connaissances et de leurs attentes vis-à-vis d'une procédure ou d'une interaction de service pour agir adéquatement (cf. *infra* p. 423 pour des propositions didactiques).

5.1.5. Indices linguistiques utilisés

Certaines formes linguistiques sont fréquemment utilisées par les agents pour aider les usagers à construire des attentes. Cette sous-section présente une synthèse des analyses effectuées (en annexe, p. 84-95) sur les récurrences dans l'usage des temps verbaux, des formes lexicales et des structures syntaxiques. Un corpus de travail a été constitué pour cette analyse à partir du corpus de référence entier (cf. *supra* p. 78) ; il est composé d'Échanges ou d'Interventions lors desquels les interactants co-construisent des attentes. Nous avons procédé à un relevé systématique de certains items lexicaux (relatifs aux actions des interactants et des tiers) et à un relevé non systématique d'expressions utilisées pour parler des circonstances d'une action, des documents utiles, des liens procéduraux, etc.²⁵⁴

Temps verbaux fréquemment utilisés

L'usage des temps verbaux varie selon que les productions sont orales ou écrites. Les temps verbaux répertoriés pour l'oral (en annexe [Temps verbaux 1 à 5] p. 84-85) sont le présent, le futur simple et le futur proche (ce qui se conçoit aisément puisqu'il s'agit de construire des attentes concernant un futur plus ou moins lointain), l'impératif et le conditionnel, dans une moindre mesure. Cependant, le temps utilisé n'a pas de rapport avec le degré d'anticipation : le présent et l'impératif n'introduisent pas nécessairement une information concernant un futur quasi-immédiat ou un présent pour lequel l'agent aidera l'utilisateur à mobiliser des attentes. Le futur proche ne sert pas systématiquement à construire des attentes concernant un futur proche (concernant par exemple la Transaction qui suit celle en cours) ; ni le futur simple des Transactions plus éloignées.

Six aspects se dégagent dans les emplois du présent :

- pour introduire un Échange, ce qui construit des attentes concernant l'Échange
 - o « j'ai deux nouvelles »²⁵⁵ ;
- pour décrire une action présente, ce qui construit des attentes pour le futur
 - o « où je vous **mets** des flèches (flèche l'adresse) c' - c'est l'adresse » ;
- pour parler d'un contenu informationnel publié, ce qui construit des attentes pour le moment où l'utilisateur aura accès au support de publication

²⁵⁴ Les relevés de formes temporelles et syntaxiques sont disponibles en annexe (p. 84-96 et 110-113), et le corpus de travail des items lexicaux et des formulations relatives aux procédures sont dans le DVD-Rom (fichier « Lexique.xlsx »).

²⁵⁵ Un autre exemple est disponible en annexe, dans les analyses détaillées, p. 87.

- « **c'est** marqué sur le site quand ils sont ouverts » ;
- pour exposer des informations qui sont valables dans le présent de l'énonciation, mais dont la durée de validité n'est pas limitée à ce présent-là, ce qui construit des attentes pour le moment où l'utilisateur aura besoin de ces informations
 - « parce qu'y a des timbres à acheter là **c'est** un changement de statut **c'est** soixante-dix euros là » ;
- pour parler d'un futur proche et presque certain²⁵⁶, pour construire des attentes concernant ce futur-là
 - « donc là vous **avez** une carte d'un an » ;
- pour parler d'un futur verbalement indiqué ou contextuellement construit, pour construire des attentes concernant ce futur
 - « à dix-sept heures y a un pot pour les étudiants erasmus ».

Certains verbes ou certaines locutions verbales, enfin, peuvent se conjuguer au présent mais suggérer dans leur interprétation un sens qui concernerait l'avenir. Il en est ainsi par exemple des verbes ou syntagmes suivants (issus des relevés lexicaux disponibles sur le fichier « Lexique.xlsx » dans le DVD-Rom) :

avoir besoin de, être dispensé de, ne pas oublier de, être exonéré de, compter X jours pour, être exempté de, compter faire, continuer à, changer (ou ne pas changer), etc.

Ces usages correspondent à des aspects spécifiques du temps présent reconnus par les grammairiens : pour les usages où le temps présent est utilisé pour désigner une action ou un fait futur (proche ou plus éloigné), le présent *affirme* qu'un événement aura lieu « en avançant le terminus initial [...] le procès est amorcé en deçà de son début matériel » (Wilmet 2007, p. 99). Les temps présents utilisés pour désigner une action produite en même temps que la production verbale, pour les contenus publiés ou les informations valables manifestent la *contemporanéité* de ce dont le producteur parle (« les présents instantanés et les présents qui s'étirent, durent ou se répètent, effectivement ou virtuellement », *ibid.*, p. 100). Les locutions reportées ci-dessus présentent la particularité d'être utilisées au présent pour construire un engagement pour le futur (ne pas oublier de, compter faire, continuer à), ou pour projeter des actions, des droits ou des idées (« avoir besoin de » suggère qu'il y aura satisfaction du besoin, « être dispensé de », que la personne peut faire valoir le droit de ne pas procéder à l'action – voire elle doit concevoir l'interdiction d'y procéder, « compter X jours » que la personne projette l'aboutissement d'un procès à X jours du moment présent, etc.).

Le futur proche permet de construire une distance temporelle égale à celles du temps verbal présent. Quatre aspects ont été repérés : il est utilisé pour

²⁵⁶ La proximité et la certitude de ce futur permettent l'emploi d'un présent comme le suggère l'expression populaire « c'est comme si c'était fait » : rien ne sert de se projeter dans le futur puisqu'il est si proche et si sûr qu'il sera très bientôt achevé.

- construire le préambule d'une action imminente
 - o « je **vais** vous **donner** le plan » ;
- parler d'un moment futur dans la même Transaction
 - o « mais là elle **va** vous **donner** une feuille » ;
- parler d'un moment futur dans une Transaction ultérieure
 - o « parce que quand elle **va passer** la visite médicale on va- on **va coller** une vignette sur le passeport » ;
- atténuer la menace d'une demande
 - o « alors je **vais** vous **demandeur** un numéro de téléphone »²⁵⁷.

Le futur simple est toujours employé pour référer à un moment futur par rapport au moment de l'énonciation (« ils **seront** disponibles normalement début euh octobre ») ; il est régulièrement utilisé avec le verbe « falloir », parfois pour référer à une action imminente, peut-être pour construire une distance symbolique qui laisserait de la liberté à l'interprète et ainsi atténuer la menace que suggère le déontique « falloir ». Cela correspond à la tendance observée par Fleury et Branca-Rosoff selon laquelle le futur simple est largement privilégié avec les verbes modaux (2009).

L'emploi de l'impératif est rare à l'oral dans ces formulations qui servent à construire des attentes. Il apparaît de manière récurrente dans l'expression figée « attendez », pour prévenir la surprise que peut ressentir l'interprétant en voyant le partenaire procéder à un Acte qui semble hors sujet par rapport à l'activité menée.

Ces usages ne contredisent pas les grammaires ; en revanche, certains aspects sont privilégiés dans l'aide à la construction des attentes, tandis que d'autres sont délaissés. Le tableau de la page suivante reprend les différents temps, leur utilisation, le moment pour lequel ils construisent des attentes ainsi que quelques observations.

Dans les documents écrits étudiés (cf. annexe p. 94-95), les pratiques diffèrent de plusieurs points de vue. Premièrement, les temps employés ne sont pas les mêmes : on retrouve le présent, le futur simple, l'impératif mais le futur proche disparaît et l'infinitif présent est utilisé. Deuxièmement, le moment auquel le producteur réfère est plus souvent précisé par des indices verbaux (« dès votre arrivée », « dans les trois mois qui suivent votre entrée en France », « A cette occasion », etc.). Troisièmement, la valeur déontique suggérée par les propos est renforcée (à la valeur déontique forte des temps employés répond la valeur déontique forte des verbes utilisés, « falloir », « devoir », « avoir à », ce qu'aucun atténuateur

²⁵⁷ Cet extrait montre comment le futur proche peut être interprété comme un temps présent en discours.

| <i>Temps</i> | <i>Utilisation</i> | <i>Moment où l'attente sera réalisée</i> | <i>Observations</i> |
|-------------------|--|---|---|
| Présent | Introduction d'un nouvel Échange | Futur « immédiat » Suite de l'Échange en cours | Le temps présent ne réfère pas au moment de l'énonciation mais au moment et à la durée de l'Échange qui est introduit. |
| | Référence à une action immédiate qui construit des repères | Futur déterminé en autonomie par l'utilisateur Après l'interaction en cours Moment où le repère sera utilisé | Le présent réfère au moment de l'énonciation et de l'action qui construit le repère. |
| | Référence à un contenu publié | Futur déterminé en autonomie par l'utilisateur Après l'interaction en cours Moment où l'utilisateur utilisera le support | Le présent réfère à l'amplitude temporelle durant laquelle le contenu publié est accessible. |
| | Référence à une information valable et pertinente | Futur déterminé en autonomie par l'utilisateur ou déterminé par la procédure Après l'interaction en cours Moment où l'utilisateur utilisera l'information | Le présent réfère à l'amplitude temporelle durant laquelle l'information est valable. |
| | Référence à une information future certaine et proche | Futur très proche du point de vue procédural Moment où la prédiction se réalisera | Le présent réfère à un moment futur mais proche et certain. |
| | Référence à une action future (consignes) | Futur indiqué verbalement ou contextuellement Moment où l'action sera menée ou l'information utilisée | Le présent réfère à un moment futur identifié par l'interprétation d'indices temporels. |
| Impératif présent | Expression figée (valeur déontique d'imposition d'une attente) | Futur « immédiat » Acte(s) suivant(s) | Fonction phatique de l'expression « attendez », qui prépare l'utilisateur à de l'inattendu. |
| | Valeur déontique de conseil / suggestion | Futur déterminé par la procédure, plusieurs mois après l'interaction en cours | Atténuation de la valeur déontique d'obligation avec « quand même » qui réduit l'obligation à un conseil ou à une suggestion. |

| <i>Temps</i> | <i>Utilisation</i> | <i>Moment où l'attente sera réalisée</i> | <i>Observations</i> |
|--------------|--|--|--|
| Futur proche | Construction du préambule d'une action imminent | Futur imminent | |
| | Référence à un moment futur dans la Transaction en cours | Futur proche, dans la Transaction en cours | |
| | Référence à un moment futur dans une Transaction ultérieure | Futur ultérieur à la Transaction en cours | |
| | Référence à une action à mener par l'utilisateur (consigne) | Futur imminent | Atténuation de la menace de l'Acte de consigne, accompagnement symbolique de l'utilisateur par l'agent. Transfert du temps de l'action de l'utilisateur sur le temps de l'énonciation. |
| Futur simple | Référence à un moment futur interprétable à partir d'indices | Futur déterminable à partir d'indices | |
| | Référence à un moment futur dans la Transaction en cours | Futur proche, dans la Transaction en cours | |
| | Référence à un moment futur indéterminé ultérieur à la Transaction | Futur indéterminé par les indices | Utilisation fréquente avec « falloir » : le moment de réalisation de l'attente est alors celui où l'obligation est en place et où les conditions nécessaires à la réalisation sont réunies ; atténuation de la menace de l'obligation. |
| | Référence à une action imminente (consigne) | Futur imminent | |

ne réduit). L'écrit est globalement plus catégorique que l'oral, la procédure est présentée sans ménagements.

Formes lexicales fréquentes

Nous avons distingué pour les besoins de cette analyse quatre grands types de service :

- l'accompagnement dans l'action (effectué par l'écrivain public),
- les démarches de régularisation (Office de l'immigration et Préfecture de police),
- les inscriptions universitaires effectuées par les secrétaires dans les scolarités,
- et les renseignements divers ou pédagogiques (secrétariats universitaires, service des relations internationales, scolarités, coordinatrice étudiants étrangers, responsable de formation à l'institut de traduction et d'interprétation).

Pour chacun de ces groupes, nous avons relevé²⁵⁸ les mots utilisés par les agents pour construire des attentes chez les usagers (cf. DVD-Rom, fichier « Lexique.xlsx » et annexe, p. 96-110).

Les formes lexicales fréquemment rencontrées relèvent des actions administratives à mener, des circonstances dans lesquelles elles seront menées et des pièces nécessaires. La fréquence de ces formes varie d'un site à l'autre en fonction des domaines et des tâches opérées dans les procédures les plus souvent menées (cf. analyses en annexe p. 96-110). Cependant, certaines désignations d'actions sont transversales à plusieurs, voire à tous les types de services étudiés. Elles sont relatives

- à l'écriture de documents :
 - « mettre », « marquer », « noter », etc. ;
- au déplacement de documents :
 - « apporter », « déposer », « envoyer », « transmettre », etc. ;
- au changement ou au maintien de possession :
 - « donner », « remettre », « prendre », « garder », « rendre », « recevoir », etc. ;
- à la production de documents :
 - « faire une copie », « refaire » (papiers d'identité), etc. ;
- aux déplacements :
 - « aller voir », « aller », « venir », « passer », « entrer », « se présenter », etc. ;
- aux moyens de communication :
 - « téléphoner », « parler de », « discuter de », etc. ;
- aux objectifs de la communication :
 - « demander », « conseiller », « expliquer », « spécifier », « donner » (information), etc. ;
- à la prise de décision collaborative :

²⁵⁸ Nos relevés sont exhaustifs pour les désignations d'actions, d'intervenants et de documents. Ils ne le sont pas pour les désignations de circonstances ou de manières ni de liens procéduraux, trop nombreuses et variées.

- « voir » (si, quand, comment, quoi, etc.), « décider », « proposer » (choix), « prendre en compte », « juger », etc. ;
- à des échanges financiers :
 - « payer », « rembourser », « acheter », etc. ;
- à des inscriptions :
 - « s'inscrire », « adhérer », etc. ;
- à la passation de tests ou de bilans :
 - « faire », « passer » un bilan, un concours, etc.

Enfin, « attendre » est un verbe utilisé dans tous les groupes du corpus, en particulier dans l'usage repéré avec l'impératif (cf. *supra* p. 234 et annexe p. 93-94).

Les documents peuvent être désignés par

- leur nom :
 - « passeport », « visa », etc. ;
- leur nature juridique, avec une précision sur l'objet du document :
 - « convocation à la visite médicale », « justificatif de domicile », « facture d'électricité », etc. ;
- leur nature juridique seule :
 - « récépissé », « procès-verbal », « contrat », « timbres », etc. ;
- une description non spécialisée :
 - « feuille de taxe », « les documents que vous avez eus », « l'imprimé rempli », etc. ;
- un indice vague :
 - « l'original », « les pièces » (d'identité), « les papiers », etc.

Des analyses concernant les désignations des circonstances des actions sont proposées en annexe (p. 98-99). Les productions qui portent sur les circonstances des actions à mener informent principalement sur les lieux, le temps et les modalités d'une action ou d'une étape de la procédure. Elles présentent de nombreux indices de liens logiques entre deux étapes ou deux éléments de procédure. Nous avons également effectué des analyses au sujet de ces liens logiques (cf. annexe p. 100-110), ce qui a permis de dégager les liens logiques principaux suivants :

- *moyen-but, finalité* (relation de nécessité entre la production d'une action et l'obtention, la réussite ou l'achèvement d'un objectif) ;
- *cause-conséquence* (relation d'implication entre des éléments chronologiquement successifs) ;
- *raison-conséquence* (relation de cooccurrence entre un fait, une vérité, une constatation, une intention, etc. qui est à l'origine de quelque chose, et cette chose, qui en est la conséquence) ;

- *condition* (relation de nécessité entre l'occurrence d'un premier élément et la validité ou l'existence d'un second) ;
- antériorité/contemporanéité/simultanéité/postériorité (relation chronologique) ;
- *comparaison* (relation de ressemblance, de dissemblance, d'infériorité, de supériorité, etc.) ;
- *addition* (relation de cumul) ; *conjonction* (relation de coexistence) ; *restriction* et *extension* (déplacement d'une limite) ;
- *opposition* (relation de distinction, de contraste, de confrontation) ;
- *alternative* (relation d'exclusion entre deux possibilités) ;
- *hypothèse* (circonstance possible, hypothétique, dans le présent ou dans un futur virtuel) ;
- *justification* (légitimation d'un élément possiblement mis en cause) ;
- *illustration* (relation particulier-général ou concret-abstrait).

La description des circonstances d'une étape cumule parfois différents liens logiques (par exemple « je vais quand même marquer garde d'enfant parce que sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler » : relation chronologique, condition, cause-conséquence (cf. annexe p. 108-110 pour d'autres exemples de cumuls)).

Le langage administratif a été fortement critiqué pour son opacité (Chevallier 1983) et pour ses circonvolutions, qui ont participé à construire un registre administratif sinon jargonneux du moins inutilement complexe. Par exemple, ont été critiqués différents procédés linguistiques comme la personnification (« la décision s'inspire de »), le pléonasme (« exclusivement réservé »), la substantivation et le participe présent excessifs, le sous-emploi de certains mots comme « faire », etc. (Georgin 1973). W. Anderson a procédé à une analyse de la phraséologie de l'administration française en répertoriant des collocations utilisées dans un ensemble de textes institutionnels. Elle produit des listes de locutions en fonction de leur fréquence ; en faible fréquence des locutions métaphoriques (« entrer en ligne de compte »), interpersonnelles (« avoir l'honneur de »), légales ou politiques (« le cachet de la poste faisant foi », « de plein droit », « en vertu de »), et en fréquence élevée, une série de listes par corpus de textes, comprenant par exemple « dans le cadre de », « à compter de », « sous réserve de », « dans la mesure où », « au plus tard », « avoir droit à », « faire valoir », « en tout état de cause », etc. (2006). Nous ne trouvons pas toutes ces expressions dans nos corpus, peut-être parce qu'ils sont plus largement composé d'enregistrements audio alors que le sien contient surtout des écrits, mais aussi peut-être parce que les institutions sont différentes²⁵⁹. Il reste que ces collocations repérées servent probablement à décrire des procédures, des manières d'agir, des modalités d'actions, etc. C'est dans ces types de discours que se situe la spécificité du genre administratif, ce qui tend à confirmer un élément de notre conception de l'administration : « les procédures tiennent une place prépondérante dans les actions des

²⁵⁹ Elle a travaillé à partir de textes produits par les institutions européennes en français.

agents, elles organisent la réalisation des services, constituent des informations à partager avec les usagers » (cf. *supra* p. 84).

Des structures syntaxiques qui donnent le ton

À travers l'analyse de l'emploi des temps (cf. *supra* p. 232 et annexe p. 110-113), nous avons commencé à évoquer une différence entre les discours écrits et oralisés : les agents ont tendance à être moins catégoriques et plus doux dans leurs relations sociales avec les usagers dans les interactions orales que ne le sont les producteurs d'écrits administratifs. D'autres indices, syntaxiques, suggèrent la même chose.

À l'oral, un ensemble de pratiques tendent à l'atténuation des menaces :

- des expressions de supposition qui réduisent la connaissance à l'état de croyance : « je pense », « normalement », « en principe » ;
- des expressions de concession : « si vous l'avez », « si vous voulez », « quand même » ;
- des expressions évaluatives conditionnelles : « ce serait très bien de... » ;
- des expressions qui limitent l'imposition à une circonstance donnée : « donc là » ;
- des expressions qui dévaluent la force déontique : « vous pourrez » au lieu de « vous devez » ;
- des expressions qui construisent une association symbolique : « on va faire les chèques ».

Ces expressions et techniques permettent d'adoucir les relations sociales, d'amoindrir les obligations formulées, mais, comme le fait remarquer Duda dans son analyse des discours universitaires, cette dévaluation engendre des difficultés pour les étudiants étrangers qui n'interprètent pas les « possibilités » de travaux ou les suggestions de lectures des enseignants comme des « devoirs » à faire (2004). Peut-être est-ce la rigidité notoire des procédures administratives qui n'a pas produit ce genre de malentendu dans les interactions étudiées, mais ces pratiques fréquentes peuvent également faire l'objet d'un enseignement ou d'une sensibilisation.

À l'écrit, les modalisateurs tendent plutôt à renforcer la valeur déontique que certains termes ou expressions peuvent inspirer (cf. *supra* p. 234). Les producteurs emploient

- la voix passive comme pour occulter le sujet qui écrit : « vous serez convoqué » ;
- les propositions nominales comme pour taire le destinataire de la consigne : « rubriques à remplir », « taxes à acquitter », etc. ;
- les propositions participiales comme pour taire également le donneur d'ordre et l'exécutant : « une fois les formalités accomplies » ;
- les formulations substantives comme pour anonymiser les actions : « dans l'attente » et « la validation » ;
- enfin, le recours à des désignations institutionnelles pour parler de personnes, comme pour « effacer » l'agent : « par l'OFII ».

Ces moyens déshumanisent les actions, effacent les producteurs, rendent les règles non négociables et mettent tous les usagers sur un pied d'égalité. Les écrits sont ainsi plus avares d'indices concernant les personnes qui agissent. Ils tendent à oblitérer la dimension interpersonnelle des actions conjointes, ainsi que la dimension personnelle de toutes les actions qu'elles soient menées par des usagers ou par des agents.

Au-delà de la liste de formes morphologiques, de mots et de notions que constitue ce répertoire, certaines pratiques peuvent être étudiées pour leur intérêt du point de vue didactique. Nous avons par exemple évoqué les aspects des temps privilégiés et les notions logiques mobilisées dans les productions servant à la construction des attentes. Ces aspects et notions peuvent être clarifiés dans l'enseignement, certaines formes, habituellement enseignées pour d'autres usages mais fréquemment utilisées dans ces circonstances, peuvent être enseignées (le temps présent à valeur de futur, l'impératif de conseil, les formulations qui atténuent l'imposition, des mots ou locutions comme « à ce moment-là » qui réfère à une condition, « maintenant » qui construit une opposition avec l'élément posé précédemment, « comme » qui peut être l'indice d'une raison qui conduit à une conséquence, etc.).

Les analyses ont également montré (cf. annexe p. 106-113) qu'un même indice peut suggérer plusieurs liens logiques, ou que plusieurs indices peuvent être cumulés afin que plusieurs liens logiques soient construits. Ces subtilités de subjectivité interpersonnelle, d'aspect temporel et de logique sont difficiles à interpréter en langue étrangère parce que l'énergie cognitive peut être mobilisée par le décryptage des sons, des morphèmes, par le repérage de la structure syntaxique, par la construction d'hypothèses sur le sens à donner aux différents éléments, et que la construction de l'hypothèse interprétative d'une production entière, puis de l'hypothèse interprétative globale, peut être partielle et vague. Leur interprétation est pourtant primordiale pour construire des attentes satisfaisantes sur les procédures administratives. Il est utile de les aborder en détail dans les enseignements du français prodigués à des apprenants qui en ont le besoin.

Nous avons également vu que les désignations des documents varient largement et offrent des indices plus ou moins précis. Cela peut être un aspect à considérer dans la formation des agents, ainsi que pour les enseignements de langue.

Enfin, certains mots sont employés très fréquemment, mais les sens potentiels qu'ils déploient et que les interprétants privilégient changent d'un contexte à l'autre. Par exemple, « avoir » peut à la fois prendre le sens de « avoir sur soi » qui implique d'avoir amené le document sur le lieu du service, et le sens de « fournir » qui est une capacité inhérente au fait d'avoir le document avec soi. Les interprétants peuvent donner à « voir » un sens relatif à la vue, mais aussi un sens d'invitation à montrer, comme dans l'expression « faites voir », un sens proche de « comprendre » (cf. *supra* p. 158), ou un sens proche de « discuter » ou de « décider » comme dans les usages répertoriés ici. Dans ce dernier sens, ce verbe offre des indices vagues

quant au contenu et à l'issue de la conversation désignée, mais suggère un échange ou un apport informationnel décisif (pour la procédure, pour l'appropriation de la situation-problème, ou pour autre chose).

La notion de polysémie est répandue dans les pratiques d'enseignement des langues : un mot a plusieurs sens concurrents. Pourtant, dans une situation de communication donnée, les cas d'ambiguïté sont rares, et les interprétants sélectionnent le plus souvent un potentiel de sens en fonction non seulement du potentiel global de l'indice interprété, mais aussi des potentiels de sens des autres indices, de la direction envisagée dans l'hypothèse interprétative globale et des attentes qu'ils ont produites. Les indices de contextualisation (Gumperz 1982, 1992) guident les interprétants vers un potentiel de sens, vers un éventail de sens spécifiques possibles, qui sont pertinents dans ces circonstances précises (les travaux de Kleiber par exemple vont également dans ce sens). Cependant, lorsque l'interprétant ne sait pas qu'un item peut prendre un potentiel de sens, et qu'il en connaît d'autres, il utilisera probablement les indices pour déterminer quel potentiel de sens est le plus pertinent dans ces circonstances, à moins qu'aucun ne fasse l'affaire. Dans les discours de construction d'attentes, les interactants privilégient certains potentiels de sens ; peut-être ces sens-là pourraient-ils faire l'objet d'un enseignement ciblé, pour parler d'attentes concernant des actions à mener ou pour exposer des procédures à suivre. Peut-être aussi les apprenants pourraient-ils être entraînés à inférer un potentiel de sens à partir des différents indices et à négocier la valeur interactantielle d'une production en s'appuyant sur les indices pris en compte pour défendre leur position.

5.1.6. Démarches complexes, chainages discursifs et praxéologiques

Un objectif est rarement atteint en une seule étape ; le plus souvent, la réalisation d'un objectif global (« au-delà », cf. *infra* p. 327) nécessite au contraire des étapes successives, des séries d'actions, en autonomie ou en coopération, avec des agents administratifs différents, parfois avec d'autres personnes que des agents administratifs²⁶⁰. L'utilisateur a besoin d'attentes concernant chacune de ces étapes et des actions auxquelles il participe. Mais ces attentes ne sont pas construites toutes à la fois dès le début de la procédure, comme l'illustre l'extrait suivant :

[57] Des attentes partielles ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☉ pdf p. 591 Actes 250-270, p. 592 Actes 275-284 et 321-331.

Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration (prise de rendez-vous pour la formation civique).

²⁶⁰ Par exemple, une inscription à l'université est un service co-organisé par le personnel de la scolarité, les services financiers de l'université, les sécurités sociales étudiantes, etc., et nécessite une personne à la centrale d'achat pour obtenir le matériel nécessaire à la fabrication de la carte d'étudiant ; une personne pour remplir le dossier du futur étudiant et pour encaisser le paiement ; une personne pour fabriquer la carte d'étudiant, etc.

- | | | | |
|-----|-----------|--|---|
| 01. | Françoise | alors donc là euh par rapport au contrat d'accueil et d'intégration | •Préambule : construit une attente ²⁶¹ sur le thème à aborder |
| 02. | | vous allez signer aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration | •Construit une attente partielle A (ce qu'elle va faire) |
| 03. | | c'est ce qu'on vous a expliqué tout à l'heure | • Associe l'information à un discours supposé déjà dit : à une attente supposée déjà construite |
| 04. | | c'est un contrat donc qui est devenu obligatoire donc depuis deux mille sept | •Construit des attentes partielles subordonnées B (liberté par rapport au contrat et fonction du contrat) |
| 05. | | et c'est pour favoriser votre intégration euh en france | |
| 06. | | hein | |
| 07. | | c'est un contrat réciproque entre la france et vous | •B' (qui va s'engager) |
| 08. | | la france s'engage à vous accueillir et vous intégrer | •B" (ce que l'autre partie va faire) |
| 09. | | et vous (sil) vous engagez à vous z-in-à intégrer à la société française | •B'" (ce que l'utilisateur va s'engager à faire) |
| 10. | Batouly | mh | |
| 11. | Françoise | alors pour ce faire | •Construit des attentes partielles subordonnées C (engagements concrets de l'utilisateur) |
| 12. | | il y a mh plusieurs formations | |
| 13. | | hein | |
| 14. | | il y a quatre formations qui sont proposées | |
| 15. | Batouly | mh | |
| 16. | Françoise | euh donc la première formation c'est la journée de formation civique | •Construit une attente subordonnée D (détails du premier engagement) |
| 17. | | alors cette formation est obligatoire pour tous | •Construit des attentes D' (liberté par rapport à la formation) |
| 18. | | c'est une journée complète de neuf heures à dix-sept heures | •D" (durée de l'obligation) |
| 19. | | où on va vous expliquer | •D'" (ce qui va se passer pendant la formation) |
| 20. | | quels sont vos droits | |
| 21. | | quels sont vos devoirs en France | |
| | | [...] | |
| 22. | Françoise | donc il faut qu'on choisisse une date eu:h au mois de février ou au mois de mars | •Construit une attente subordonnée E (elles vont fixer la date de la formation) |
| 23. | | comme vous voulez | |
| 24. | | pour que vous assistiez à cette journée | •Construit une attente subordonnée E' (liberté par rapport à la date) |
| 25. | Batouly | moi je préférerais tout faire euh au mois de février | |
| 26. | Françoise | <u>oui</u> | |

²⁶¹ Cf. note 241 p. 224 « construire des attentes ».

27. Batouly comme ça après
 28. je suis tranquille
 29. Françoise comme ça après
 30. vous êtes tran-
 31. alors février on va regarder
 [...]

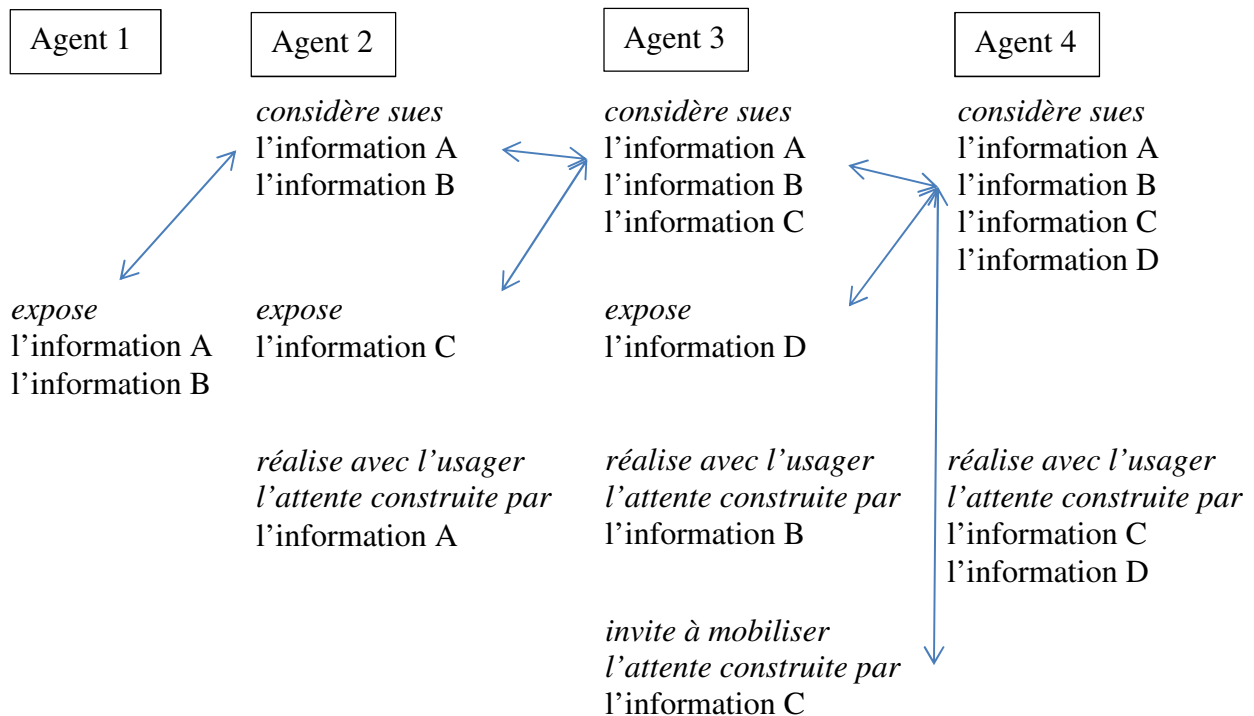
 32. donc **on va regarder** •E" (ce que l'agent va faire
 33. **si y a de la place le vingt** pour fixer la date)
 34. **le vin::gt février**
 35. Batouly mh
 36. Françoise (cherche dans le calendrier du logiciel
 des rendez-vous)
 37. **oui** •E'" (date à laquelle
 38. **y a de la place** l'usagère va assister à la
 formation)
 39. **je vais vous donner une convocation** •E'''' (convocation va être
 40. hein donnée : pas besoin de
 41. de toute façon noter l'information)
 42. Batouly okay

Certaines attentes avaient déjà été construites, ou à tout le moins les agents avaient déjà produit des Interventions visant à construire des attentes chez les usagers avant cette étape de la procédure : « c'est ce qu'on vous a expliqué tout à l'heure » (Acte signifiant 03) rappelle à l'usagère une production effectuée plus tôt lors d'une autre interaction. L'agent sait ce qui est censé avoir été dit et les attentes qui sont censées avoir été construites. Cependant, les premières productions et les premières attentes construites ne sont que partielles. L'agent entreprend dans cet extrait d'ajouter des informations à celles exposées plus tôt et d'aider l'usagère à construire des attentes plus précises et plus complètes ; elle reprend le thème (Acte 01 « par rapport au contrat d'accueil et d'intégration »), elle rappelle ce qui est supposé déjà su (Acte 02 « vous allez signer aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration »), elle expose globalement en quoi consiste le contrat, et les indices produits peuvent déjà être interprétés comme des informations sur le futur, sur les parties que le contrat engagera quand Batouly le signera, sur ce à quoi s'engagera l'usagère, sur ce à quoi l'autre partie s'engagera. Ces informations sont subordonnées à celle concernant l'objectif de cette étape de la procédure, la signature du contrat. Mais elles ne sont encore que partielles, et l'agent continue à développer l'exposition. Elle parle d'un des engagements de l'usagère (pour s'intégrer à la société française, elle doit suivre quatre formations, dont la journée de formation civique). Elle expose alors les détails de cet engagement : utilité, durée, obligation, actions menées pendant la formation, puis elle commence un Échange pour fixer la date, etc., et elle procède de même pour les autres formations.

Chercher à atteindre un degré maximal de détail serait vain. Des précisions peuvent toujours être apportées, des alternatives peuvent toujours être imaginées, des détails peuvent toujours être ajoutés, des informations peuvent toujours être subordonnées à d'autres informations, etc. Les informations exposées sont donc toujours partielles, tout comme les attentes construites à

partir d'elles. Il s'agit donc de trouver la juste mesure entre l'exposition d'informations utiles à l'usager et la perte de temps pour l'agent.

Par ailleurs, les attentes construites à un moment de la procédure pourront être complétées. Les agents peuvent exposer des informations tout en sachant qu'elles sont partielles et que d'autres reprendront là où ils se sont arrêtés. Ils préparent ou ouvrent ce qui va être dit plus tard, ils ne cherchent pas à être exhaustifs. Les agents constituent des maillons dans la « chaîne » des diffuseurs d'informations²⁶². A chaque étape, les agents comptent sur le travail d'exposition des autres, comme l'illustre le schéma suivant.



Représentation schématique du chaînage discursif

Ce schéma illustre à la fois le lien entre discours supposément déjà dit par un agent et information supposément déjà appropriée par l'usager (et les informations qui ne sont donc pas reprises). Il illustre en même temps le lien entre les attentes construites et les actions réalisées. Les agents organisent leurs productions en fonction des productions verbales supposées des autres agents, mais pas seulement :

²⁶² Mourlhon-Dallies parle de chaînage discursif pour désigner les discours qui sont ainsi liés entre eux au niveau praxéologique, qui portent des traces de leur interdépendance, comme le sont les discours diffusés avant, pendant et après l'obtention du titre de séjour des primo-arrivants par les agents des consulats de France, les agents d'accueil, auditeurs et agents d'accueil des offices de l'immigration et les agents des préfectures, ou les discours diffusés avant, pendant ou après l'inscription par la scolarité, la sécurité sociale, le centre sportif, la bibliothèque, etc. Les praticiens de la chaîne ont généralement connaissance du contenu de ces discours, ils s'appuient dessus pour produire leurs propres discours et s'y réfèrent en s'adressant aux usagers (2006 et 2009).

[58] Traces du chainage discursif et du chainage praxéologique ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☉ pdf p. 595 Actes 442-452.

Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration (vérification procédurale).

| | | |
|---------------|--|--------------------------------------|
| 01. Françoise | euh la visite médicale vous l'avez fait aussi là-bas | Visite médicale : supposée passée |
| 02. | hein | |
| 03. | on est d'accord | |
| 04. Batouly | oui | |
| 05. | je l'ai déjà fait | |
| 06. Françoise | vous avez apporté vos certificats | Certificats : supposés apportés |
| 07. Batouly | oui | |
| 08. | ils sont là | |
| 09. Françoise | d'accord | |
| 10. | donc vous les donnerez en fait à mes collègues tout à l'heure | Certificats : seront donnés |
| 11. | quand elles vont valider le: (sil) le visa | Visa : sera validé |

L'agent suppose que des actions ont été menées et que des étapes ont été achevées (« la visite médicale vous l'avez fait aussi là-bas hein on est d'accord » Actes 01 à 03, « vous avez apporté vos certificats » Acte 06), et que d'autres actions et d'autres étapes sont à venir : « vous les donnerez en fait à mes collègues tout à l'heure », « quand elles vont valider le: (sil) le visa » (Actes 10 et 11).

Il existe un lien étroit entre les discours complémentaires des agents, qui constituent un chainage discursif, et les actions menées tout au long de la procédure, qui constituent un chainage praxéologique :

- les agents s'attendent à ce que telles informations aient déjà ou n'aient pas encore été exposées, et à ce que telles attentes aient déjà ou n'aient pas encore été construites par les usagers,
- ils s'attendent à ce que telles actions aient déjà ou n'aient pas encore été menées,
- les actions déjà menées ont déjà fait l'objet de constructions d'attentes, tandis que celles qui doivent être menées peuvent nécessiter soit une exposition d'informations, soit un rappel,
- les actions déjà menées n'ont plus besoin de l'être, et celles qui le seront plus tard ne doivent pas l'être maintenant.

Le chainage discursif qui participe à la construction des attentes chez les usagers est intrinsèquement lié au chainage praxéologique dans les procédures administratives, et cela laisse des traces dans les productions des agents.



Ces analyses ont mis en lumière l'importance des attentes dans la disposition de l'interprétant, et dans la construction d'une hypothèse interprétative. Les attentes se construisent par anticipation de l'agent ou par demande de l'utilisateur qui parvient à se projeter dans l'activité future et peuvent faire l'objet d'une négociation, tant sur le plan de l'exposition d'informations (quantité, accessibilité) que sur celui du sens. En conséquence, la construction d'attentes chez l'utilisateur nécessite d'engager les mêmes processus d'interprétation que l'interprétation de n'importe quelle production. Préparer et faciliter l'interprétation d'une production future peut ne pas être facile à mener. Cependant, l'utilisateur peut prendre plusieurs paramètres en compte pour limiter les difficultés : il peut gérer le degré d'anticipation des attentes construites et se focaliser d'abord sur celles qui concernent les actions à mener à court terme ; il peut multiplier les supports et les interlocuteurs, afin d'augmenter le nombre d'indices à interpréter et d'avoir davantage de chances de construire une hypothèse satisfaisante pour certains ; il peut enfin cibler l'interprétation d'informations qui le concernent directement, ou demander les informations qu'ils jugent prioritaires.

Il existe à notre connaissance très peu de travaux sur l'aide à la construction des attentes produite par les agents et sur la construction des attentes des usagers dans les interactions administratives. Certains linguistes, chercheurs en sciences de la communication ou ergonomes du travail ont analysé le langage au travail et dans les administrations (Zémor 1995 [2005], Cerf et Falzon 2005 pour le français, Garnett et Kouzmin (éds.) 1997 ou Codó 2008 pour l'anglais), mais très peu ont analysé la facilitation de la communication entre les agents et les usagers. L'intérêt s'est plus souvent porté sur les difficultés de communication (Chevallier, Draï et Rangeon (éds.) 1983, ou certains chapitres de Borzeix et Fraenkel (éds.) 2001 [2005] par exemple), sur les discours de l'administration (W. Anderson 2006 pour la phraséologie, Krieg-Planque 2013 pour les discours institutionnels) ou sur la communication entre professionnels (Boutet (éd.) 1999).

L'ouvrage issu d'un colloque de 2009 sur l'accessibilité de la langue utilisée dans la communication entre l'administration et les citoyens (Service de la langue française et Conseil de la langue française et de la politique linguistique (éds.) 2011) offre plusieurs analyses de pratiques discursives et de résultats de politiques linguistiques de simplification de la communication, exclusivement sur l'écrit. Blondin et Grana-Monteirin (2011) y relèvent le fait que les rédacteurs de documents ressentent une sorte de trahison vis-à-vis de leur pensée ou de l'information à exposer si le langage utilisé est simple. Ils concluent que l'amalgame dans la culture française entre « simple » et « simpliste » rend les rédacteurs réfractaires à l'écriture de documents plus accessibles, malgré les actions mises en œuvre (Labarrère 1990), l'*Association pour le bon usage du français dans l'Administration* (1967-1982) et le *Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif* (composé d'experts parmi lesquels Alain Rey, Henriette Walter ou Julia Kristeva, créé en 2001). Blondin et Grana-Monteirin (2011) suggèrent de proposer des formations continues sur le

sujet de l'accessibilité du langage aux usagers. Peut-être d'autres options sont-elles envisageables, comme la collaboration d'usagers à la rédaction de documents diffusés à grande échelle, ou la facilitation de conventions de stages avec des institutions étrangères, qui permettraient que les agents expérimentent les difficultés des usagers et qu'ils soient davantage motivés à se mettre à la portée des usagers.

Les ergonomes du travail Falzon et Cerf étudient la question du point de vue de la formation de l'utilisateur :

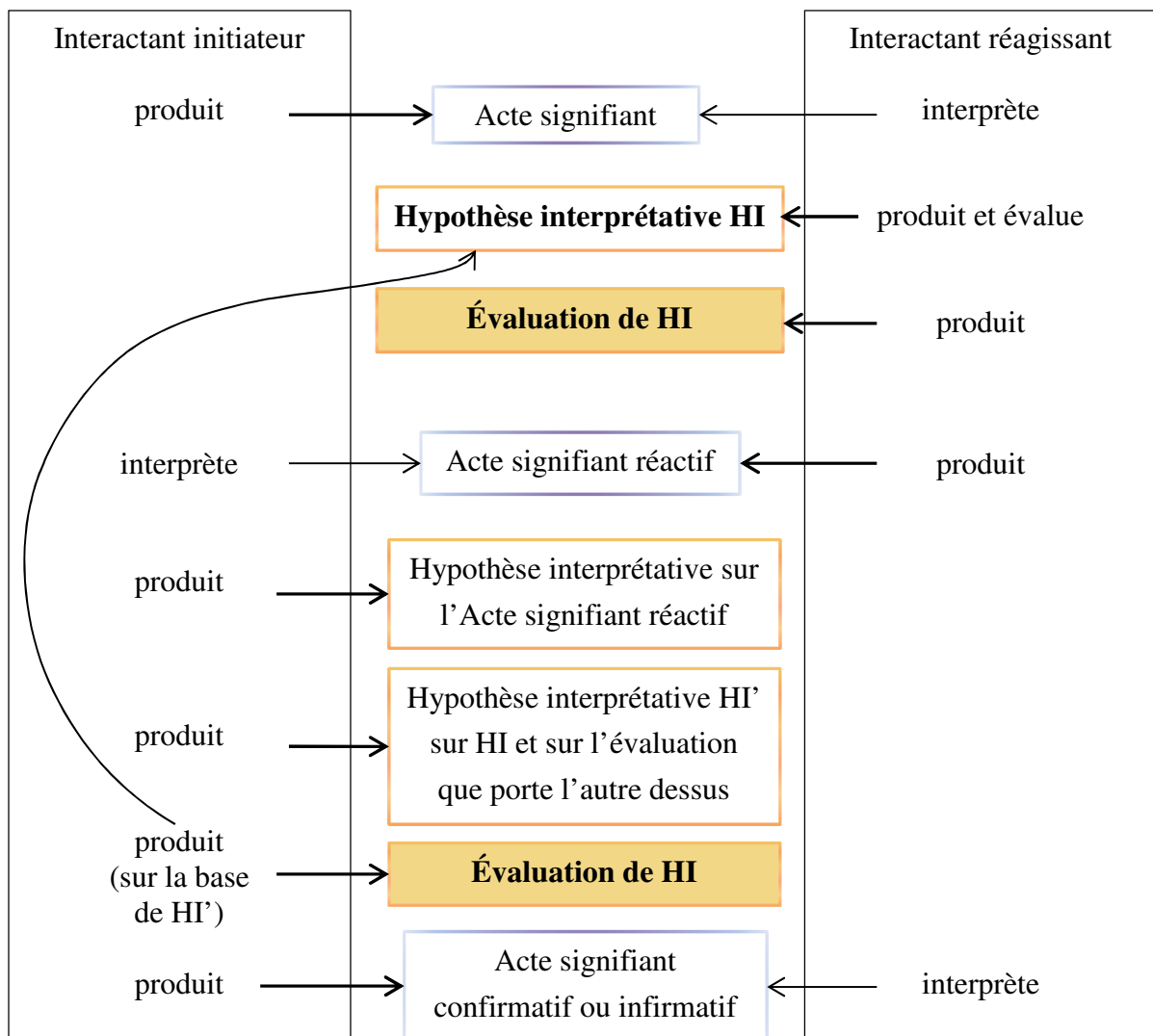
« On voit se déployer un effort de formation du client [de l'utilisateur, client est un terme générique ici], qui vise à l'amener à mieux comprendre et mieux participer à la relation de service [...]. Cela caractérise la relation de service 'durable' (Gadrey, 1994) : il s'agit de transformer le client dans la perspective d'interactions futures »²⁶³ (2005 p. 59).

Leur travail est davantage axé sur la façon dont les agents peuvent exposer des informations aux usagers pour que ceux-ci participent plus activement à la réalisation du service, tandis que le nôtre relève de la préparation à l'interprétation des actions, des activités et des productions verbales. Certes l'utilisateur est plus à même d'agir s'il est « formé », mais il est également plus à même de construire des hypothèses interprétatives satisfaisantes des Actes signifiants produits, des circonstances de l'activité, de la relation avec l'agent, etc.

²⁶³ Gadrey Jean & Bandt Jacques de (1994) « De l'économie des services à l'économie des relations de service » dans Bandt Jacques de & Gadrey Jean (éds.) *Relations de service, marchés de service*. Paris, Éditions du C.N.R.S., p. 11-17.

5.2. L'interprétant évalue sa satisfaction vis-à-vis de son interprétation

La négociation du sens intervient dans deux types de circonstances : pour un Acte signifiant donné²⁶⁴, soit l'interprétant n'est pas satisfait de son hypothèse interprétative, soit le producteur de l'Acte n'est pas satisfait de l'hypothèse interprétative qu'il suppose que son partenaire a produite. Dans les deux cas, l'interactant insatisfait a procédé à l'évaluation de l'hypothèse interprétative mise en question. Le schéma suivant illustre ces deux cas. D'un côté, l'interactant initiateur produit un Acte signifiant, que l'interprétant réagissant interprète ; ce dernier produit une hypothèse interprétative et l'évalue. Une première insatisfaction peut apparaître *ici* ; puis il produit un Acte signifiant réactif en fonction de son évaluation ; l'interactant initiateur interprète cette réaction, reconstitue l'hypothèse interprétative sous-jacente et l'évalue : une seconde insatisfaction peut apparaître *là*.



Deux évaluations peuvent entraîner une négociation de sens²⁶⁵

²⁶⁴ Ou pour un objet, s'il ne s'agit pas d'un Acte produit par un participant.

²⁶⁵ Légende : → renvoie à l'objet de l'Acte (ce qui est interprété ou jugé) ; ➔ renvoie au produit de l'Acte.

Cette section explore les évaluations de l'interprétant d'une production (dans le schéma ci-dessus, l'interactant réagissant) vis-à-vis de son hypothèse interprétative, les types d'insatisfactions qu'il peut ressentir (5.2.1.) et ce sur quoi elles peuvent porter (5.2.2.).

Quatre types de réactions de l'interprétant ont été dégagés du chapitre 4 :

- celles qui offrent des indices sur l'état de l'hypothèse interprétative,
- celles qui offrent des indices sur son contenu,
- celles qui sont fondées sur l'hypothèse,
- celles qui sont sans rapport avec l'hypothèse relative à la dernière Intervention.

Nous avons proposé une correspondance (à apprécier en contexte) entre les types de réactions et l'évaluation de l'interprétant (cf. *supra*, p. 200). Parmi celles qui informent de l'état de l'hypothèse interprétative, les réactions manifestant une insatisfaction possible sont :

- la description négative de l'état actuel de l'interprétation (*je comprends pas*),
- la description après coup de l'état passé de l'interprétation (*je croyais*),
- la formulation de l'hypothèse et demande d'évaluation (*non /, c'est ça /*),
- le rejet de l'interprétation (*non c'est pas ça*),
- les demandes d'aide (*comment /, excusez-moi*),
- la répétition ou la question portant sur l'objet de l'interprétation (*c'est quoi*) ;

parmi les réactions par lesquelles l'interprétant informe du contenu de son hypothèse :

- la formulation de l'hypothèse avec intonation interrogative (*il est salarié / quand même /*),
- la formulation de l'hypothèse sans intonation interrogative (*donc en fait...*),
- la demande de précision par formulation de l'hypothèse (*recommandé \ c'est mieux*),
- la demande de précision par formulation du manque (*ça / sont pour *).

Les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative manifestent de la satisfaction mais peuvent cacher une insatisfaction : si la tentative réussit, le problème reste inaperçu, et si elle échoue, une incertitude ou une incompatibilité avec l'hypothèse interprétative du partenaire sont repérées. Du point de vue méthodologique, il est cependant impossible de savoir si une telle réaction cache un sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction. Si le partenaire remet en question la validité de l'hypothèse interprétative sous-jacente, l'interprétant peut ne pas en avoir été satisfait et avoir essayé de le cacher (l'auto-repérage), mais il peut également avoir été satisfait, et le partenaire repère seul une incompatibilité ou une insuffisance (l'hétéro-repérage). Nous traitons ce phénomène comme l'indice d'une incompatibilité hétéro-repérée (traitée dans la section 5.3.).

Parmi les réactions sans rapport avec l'Intervention précédente, quelques catégories ne permettent pas de déterminer la satisfaction de l'interprétant. Les changements thématiques brusques et inopportuns, marqueurs probables d'une insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative, apparaissent dans le corpus pour d'autres raisons, argumentatives. Ils seront également traités dans la section 5.3.

L'analyse a été effectuée sur l'ensemble des passages qui contiennent une de ces manifestations d'insatisfaction dans le corpus de référence partiel²⁶⁶ dans les interactions entre un interactant natif et un interactant non natif du français²⁶⁷.

5.2.1. Types d'insatisfactions

L'interprétant peut rencontrer différents problèmes dans la construction de son hypothèse interprétative. Il peut donc ressentir différents types d'insatisfactions. Nous avons dégagé quatre grands types d'insatisfactions : l'incompatibilité des attentes avec ce qui se produit dans l'interaction (qui aboutit à la remise en question des attentes ou de l'émergent, cf. *supra* p. 168 et 170), l'incertitude vis-à-vis de la compatibilité entre l'hypothèse interprétative de l'interprétant et celle du partenaire, le sentiment d'incomplétude monologique vis-à-vis de l'Intervention interprétée ou le sentiment de lacune vis-à-vis des objets non langagiers interprétés, et l'insatisfaction imprécise ou globale (que nous ne pouvons pas distinguer des insatisfactions non précisées à cause de la limite des observables). Chaque type d'insatisfaction est étudié ici.

Incompatibilité des attentes avec ce qui se produit effectivement

Les marques de surprise, à la fois celles d'accord (« ah oui », « ah d'accord », « ah » et formulation et l'hypothèse interprétative) et celles de mise en doute de la production (« ah bon ») sont relativement fréquentes dans le corpus de travail. Nous en avons relevé 132 occurrences. D'autres réactions manifestent également cette prise de conscience d'une incompatibilité entre les attentes et ce qui arrive effectivement (« l'émergent »). La formulation de plusieurs versions contradictoires de l'hypothèse par exemple, ou la formulation du contenu d'une version, immédiatement rejetée (cf. *supra* note 216 p. 174). Ces types de réactions sont beaucoup plus rares (moins d'une dizaine d'occurrences dans le corpus), mais elles manifestent de la même façon que les marques de surprise une altération de l'hypothèse interprétative en cours de construction. Dans l'extrait suivant, il s'agit d'une marque de surprise :

[59] Altération de l'hypothèse interprétative ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 44 Actes 75-88 et p.46 Actes 175-207.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

- | | | |
|-----|------------|---------------------------------|
| 01. | Jacqueline | donc eu:h votre mari trava:ille |
| 02. | Anicham | oui |
| 03. | | il travaille |
| 04. | Jacqueline | oui |
| 05. | | (sil) |

²⁶⁶ Les interactions des corpus Écrivain public, Préfecture de police et Secrétariats et scolarités universitaires (cf. *supra*, p. 78 pour une présentation plus détaillée).

²⁶⁷ Sont exclues de ce repérage les séquences où cette manifestation apparaît lorsque deux locuteurs natifs interagissent.

| | | |
|----------------|---|---|
| 06. | donc on va mettre salarié donc | •Formulation d'une première version de l'hypothèse |
| 07. | (sil) | |
| 08. Anicham | mh parce que tout part pis sa paie | |
| 09. | tout euh le impôt | |
| 10. | on vous savez divisé par euh avant | |
| 11. | ça fait combien de | |
| 12. Jacqueline | d'accord | |
| 13. | donc on va voir | |
| 14. | hein | |
| | [...] | |
| 15. Jacqueline | alors donc vos revenus des trois derniers mois | •Hypothèse sous-jacente : Anicham a des bulletins de salaires |
| 16. Anicham | mh | |
| 17. | (sil) | |
| 18. Jacqueline | alors | |
| 19. | (sil) | |
| 20. | donc les revenus de votre euh mari | Idem |
| 21. | (sil) | |
| 22. | donc d- des trois derniers mois | (suite) |
| 23. Anicham | mh <u>oui</u> | |
| 24. Jacqueline | <u>donc</u> euh le salaire de- | (suite) |
| | d'octobre novembre <u>décembre</u> | |
| 25. Anicham | <u>décembre</u> | |
| 26. | parce que le tout est le | |
| 27. Jacqueline | tout est là | |
| 28. Anicham | impôt | |
| 29. | tout est là impôts euh participer | |
| 30. Jacqueline | alors donc | |
| 31. Anicham | celui divise | |
| 32. Jacqueline | ah oui | |
| 33. | alors là ils demandent plutôt les les revenus | •Hypothèse sous-jacente : Anicham a des bulletins de salaires |
| 34. | alors si vous avez les bulletins de salai:res | |
| 35. Anicham | non | •Infirmer |
| 36. | pas bulletins de salaire | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 37. | non parce que le impôt tout est impôt | •Explication |
| 38. | euh | |
| 39. | (sil) | |
| 40. | mt | |
| 41. | on- on se comprend pas | |
| 42. | <u>parce que</u> | |
| 43. Jacqueline | ah | •Surprise |
| 44. | <u>\alors c'est pa:s</u> par mois qu'il est payé | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 45. Anicham | non | •Confirmation |
| 46. | c'est pas par mois | •Négation de l'hypothèse interprétative |

Cet extrait présente l'intérêt de donner à entendre et à lire plusieurs versions de l'hypothèse interprétative d'une même personne, avant et après altération : l'interprétant nous offre l'accès à l'évolution de son hypothèse.

Dans un premier temps, Jacqueline déduit du « oui » (il travaille) que le mari est « salarié » (Acte signifiant 06) et construit une hypothèse interprétative globale de la situation de cette personne, grâce à ses connaissances sur ce statut. Cependant, lorsqu'elle demande à sa partenaire les bulletins de salaire (qui font partie de l'hypothèse interprétative globale de la situation du mari), celle-ci a du mal à répondre (silences, retours minimaux), puis elle finit par exposer des indices de son hypothèse interprétative concernant la situation de son mari (« parce que le tout est le [...] impôt tout est là impôts euh participer celui divise » Actes 26, 28-29, 31) et par rejeter et infirmer l'hypothèse de l'interprétante (« non pas bulletins de salaire » Actes 35-36). Ces indices sont interprétés par Jacqueline comme contradictoires avec son hypothèse (marque de surprise et formulation négative de son hypothèse interprétative, Actes 43-44 « ah alors c'est pas par mois qu'il est payé »).

Dans d'autres circonstances, l'interprétant est prêt à remettre ses attentes en question, mais il juge l'émergent davantage éligible au doute. Cela semble être le cas de Mayara à la fin de la procédure d'inscription à l'université :

[60] Mise en doute de l'émergent ◀

Tiré du corpus Scolarités et scolarités de FLE Mayara 📄 pdf p. 801 Actes 102-108.

Transaction de service : inscription à l'université.

- | | |
|-------------|---|
| 01. Olivier | (donne le reçu de paiement des frais d'inscription) |
| 02. | c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre |
| 03. Mayara | ah t- euh (sil) c'est pas / euh |
| 04. | (sil) |
| 05. | j'ai déjà payé \ tout \ |
| 06. Olivier | tout à fait |
| 07. Mayara | tout à fait |

Dans son Acte signifiant de paiement, Mayara croit avoir « déjà payé tout » (ce qu'elle formule dans l'Acte 05), mais son interprétation de l'Acte 02 de l'agent (« c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre ») lui semble aller en contradiction avec l'interprétation qu'elle avait faite de son Acte de paiement : les attentes construites par la première hypothèse interprétative (qu'elle n'avait plus à payer de frais d'inscription) sont incompatibles avec la seconde (qu'elle a « bien payé [son] premier semestre, ce qui suggère qu'elle n'a pas payé le second). Cependant, l'interprétante semble avoir construit une hypothèse interprétative globale et une hypothèse de l'Acte de paiement satisfaisantes (et avantageuses financièrement, par rapport à l'hypothèse interprétative de l'Acte 02, qui implique qu'elle doit payer à nouveau pour le second semestre) : la formulation de son

hypothèse dans l'Acte 05 (« j'ai déjà payé tout ») peut être interprétée comme une remise en question de son hypothèse interprétative de son Acte de paiement (puisqu'elle en facilite l'évaluation par le partenaire), mais aussi comme une remise en question de la validité de l'Acte 02 de l'agent puisque sa formulation s'oppose à celle de celui-ci : « vous avez bien payé votre premier semestre » contre « j'ai déjà payé tout » (où « tout » s'oppose à « premier semestre »).

Le repérage par l'interprétant d'une incompatibilité entre les attentes et l'émergent l'incite à remettre en question les premières, le second, ou l'ensemble. L'interprétant est satisfait de la façon dont le processus d'interprétation a été effectué. Son insatisfaction vient d'une incohérence, d'une contradiction ou d'une méfiance vis-à-vis de l'un des éléments. La construction de l'hypothèse interprétative globale ne peut pas être poursuivie à cause de ce problème, un point doit donc être fait pour rétablir une hypothèse globale satisfaisante. Le facteur de confiance ou de méfiance est prioritaire ici : selon la disposition de l'interprétant (cf. *supra* p. 48), selon la confiance qu'il porte à ses connaissances, à ses expériences, à ses attentes, à son hypothèse interprétative, etc., il va plus probablement remettre en question ses constructions, ses hypothèses ou ses attentes, ou bien celles du partenaire.

Incertitude

Un deuxième type d'insatisfaction envisageable est l'incertitude. L'extrait suivant nous permettra de comparer ce type de configuration avec le précédent :

[61] Incertitude vis-à-vis de l'hypothèse interprétative ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 182 Actes 1770-1777.

Transaction de service : questions sur le fonctionnement du chèque d'aide pour une complémentaire santé envoyé par la C.P.A.M.

| | | |
|----------------|--|------------------------------------|
| 01. Jacqueline | mais il faut déjà avoir adhéré | •Explication |
| 02. | ils vont pas vous l'envoyer avant d'avoir la certitude que vous avez réglé euh enfin que vous avez v-adhéré à une mutuelle | |
| 03. Chellamani | euh par exemple j'ai déjà fait un contrat de la mutuelle | •Formulation d'hypothèse |
| 04. Jacqueline | oui | •Évaluation |
| 05. Chellamani | après il faut envoyer une copie | •Formulation (suite) |
| 06. | non | •Évaluation / Demande d'évaluation |
| 07. Jacqueline | voilà | •Évaluation |
| 08. | voilà | |

Le moyen le plus fréquemment utilisé pour manifester une incertitude vis-à-vis d'une hypothèse interprétative est de soumettre la formulation d'une partie de son contenu à

évaluation²⁶⁸, comme c'est le cas dans cet extrait, où l'interprétant formule une première partie de son hypothèse (Acte signifiant 03 « euh par exemple j'ai déjà fait un contrat de la mutuelle »), puis une deuxième partie (« après il faut envoyer une copie » Acte 05), offrant ainsi plusieurs indices sur son contenu à son partenaire, puis il propose une évaluation et en même temps propose une réponse à sa partenaire chargée d'évaluer l'hypothèse (« non », Acte 06).

Dans le chapitre 4, nous avons évoqué l'idée que cette stratégie est utilisée lorsque l'interprétant a construit une hypothèse interprétative, mais qu'il manque de confiance en cette hypothèse pour produire une réaction fondée sur elle (cf. *supra* p. 174). Le manque de confiance peut être dû à la complexité de l'objet à interpréter, au nombre d'éléments à interpréter, de connexions à construire. Il peut être dû à l'imprécision du souvenir de l'objet interprété sur lequel repose l'hypothèse construite, à une hésitation entre plusieurs hypothèses, etc.

Nous distinguons l'incertitude de la remise en question des attentes étudiée ci-dessus (cf. *supra* p. 251) en ceci que la première est une insatisfaction vis-à-vis de la qualité d'une hypothèse, tandis que la seconde est une insatisfaction due à une incohérence qui conduit l'interprétant à remettre en question des éléments qui se contredisent. L'incertitude considérée ici ne repose pas sur le repérage d'une incompatibilité, d'une incohérence ou d'une contradiction quelconque, elle a pour unique objet l'hypothèse interprétative de l'objet interprété. L'interprétant doute de la compatibilité entre son hypothèse interprétative et celle de son partenaire, mais il conçoit que celles-ci puissent être compatibles, tandis que dans les cas étudiés ci-dessus, l'interprétant ressent une insatisfaction parce qu'il a identifié une incompatibilité.

Lacunes

Il existe deux sortes de « lacunes », c'est-à-dire d'éléments ressentis manquants dans l'hypothèse interprétative : une information peut avoir été exposée mais son interprétation peut avoir posé problème, ou une information jugée importante par l'interprétant n'a pas été exposée par le producteur. Les deux extraits suivants illustrent ces deux types de lacunes :

[62] Lacune due à un problème dans l'interprétation ◀

Tiré du corpus Scolarités de FLE Friedrich 📄 pdf p. 794 Actes 02-10.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | |
|---------------|--------------------------------|----------------------|
| 01. Olivier | vous prenez euh la sécu | Question |
| 02. Friedrich | la sécu | Répétition |
| 03. Olivier | vous payez la sécurité sociale | |
| 04. Friedrich | eu:::h | |
| 05. | ça veut dire quoi | Demande de précision |

²⁶⁸ Certaines descriptions précises de l'état de l'hypothèse et les répétitions peuvent également être utilisées pour manifester un sentiment d'incertitude.

| | | |
|---------------|--|----------------|
| 06. Olivier | vous la pay- vous- | |
| 07. | est-ce que vous avez déjà la sécurité sociale ou pas | Précision |
| 08. Friedrich | non non | Réponse |
| 09. | pas encore | |

[63] Lacune due à une information non exposée ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Juana ☉ pdf p. 731 Actes 03-14.

Transaction de service : renseignement sur le coût de la taxe entreprise pour un titre de séjour.

| | | |
|-------------|--|-----------------------------|
| 01. Juana | je voulais me renseigner en fait euh | Question |
| 02. Claudia | oui | Attend, invite à poursuivre |
| 03. Juana | j'avais eu euh ces papiers la convocation | (suite) |
| 04. Claudia | oui | Attend, invite à poursuivre |
| 05. Juana | donc euh je viens tout juste de passer la visite <u>médicale</u> | (suite) |
| 06. Claudia | <u>d'accord</u> | Attend, invite à poursuivre |
| 07. Juana | je voulais savoir euh par rapport aux timbres | (suite) |
| 08. | parce que j'ai reçu ça aussi | |
| 09. | sauf que mon entreprise me l'a donné que hier soir | |
| 10. Claudia | mhm | |
| 11. | oui | Réponse |
| 12. | il y a soixante-dix euros à acheter de timbres | |

Dans le premier extrait, la répétition de « sécu », Acte 02, suggère que c'est l'interprétation du mot « sécu » de l'Acte 01 qui construit une gêne (ce mot ne trouve pas de correspondance sémantique dans le processus interprétatif), ce que tente de compenser le producteur en reformulant la question avec une terminologie plus formelle, plus complète et plus institutionnelle, « sécurité sociale ».

La question « ça veut dire quoi » (Acte 05) peut porter tant sur la question dans son entier « vous payez la sécurité sociale » que sur l'élément « sécurité sociale ». La complétion effectuée par le partenaire de « sécu » à « sécurité sociale » peut avoir suffi à l'interprétant pour construire un sens pour les Actes 01 et 03 (ce qui tend à être confirmé par les Actes suivants), mais la formulation de la question « vous payez la sécurité sociale » ne lui permet peut-être pas de construire une hypothèse interprétative satisfaisante. En effet, nous pouvons voir dans cette formulation deux orientations sémantiques qui engageraient à des réponses différentes : « vous payez la sécurité sociale » peut être une question qui porte sur l'existence de paiements pour la sécurité sociale hors de l'université, ou une question sur l'intention de

payer la sécurité sociale étudiante. Ces deux orientations potentielles s'opposent. L'imprécision de la formulation peut créer un doute chez l'interprétant qui peut avoir envisagé les différents potentiels de sens, mais elle peut aussi l'empêcher de construire une hypothèse interprétative satisfaisante, peut-être parce qu'il ne voit pas la pertinence de la question, ou parce qu'il ne parvient pas à donner un sens aux indices.

Dans le premier extrait, l'interprétant utilise deux moyens différents pour manifester son insatisfaction, la re-production et la demande de précision. Dans le second extrait, l'interprétante ne produit pas de demande d'information. En revanche, elle manifeste un jugement d'incomplétude monologique (cf. *supra* p. 137) à l'aide des signaux régulateurs (« oui » et « d'accord » Actes 02, 04 et 06) et elle manifeste la résolution de cette incomplétude lorsqu'elle produit une Intervention réactive (Actes 11 et 12) qu'elle ne pouvait jusque là pas effectuer.

Les retours minimaux peuvent être interprétés de nombreuses façons. Ils peuvent l'être comme des réponses (« mh » peut tenir lieu de réponse confirmative ou positive, cf. *supra* p. 162), des indices de désintérêt (cf. *infra* p. 304), ou des manifestations d'une satisfaction partielle. Dans ce dernier cas, les analystes des interactions appellent ces « retours minimaux » des « régulateurs verbaux »²⁶⁹, et parmi ces régulateurs, plus précisément des « régulateurs réactifs de soutien à fonction continuative » (de Gaulmyn 1987, p. 220 ; cela correspond aux *continuers* de Schegloff). Les régulateurs de soutien manifestent l'absence d'insatisfaction radicale, l'existence d'une hypothèse interprétative relativement satisfaisante concernant les éléments déjà exposés et une insatisfaction partielle quant à l'hypothèse interprétative concernant une vue d'ensemble de la situation exposée ou de la dimension structurante de l'Échange. Dans les deux extraits, la lacune ressentie porte sur un élément à interpréter qui est considéré comme crucial pour pouvoir réagir²⁷⁰. Les aides apportées par le partenaire permettent à chaque interprétant de construire une hypothèse suffisamment satisfaisante pour répondre (en l'occurrence, deux Interventions réactives, Actes 08 et 09 du premier extrait, 11 et 12 du second).

Les lacunes peuvent être causées par le manque d'ajustement de la production du partenaire aux compétences et aux connaissances de l'interprétant, par le fait qu'une information n'ait pas encore été exposée malgré son importance dans la construction d'une hypothèse interprétative globale cohérente, ou par l'opération de l'interprétation dans une disposition qui ne convient pas (placement dans un niveau de réalité inadéquat, fatigue cognitive, focalisation sur des indices moins pertinents que d'autres, application d'un rapport objet interprété / sens inadéquat – par transfert d'une langue de référence à la langue de communication par

²⁶⁹ De Gaulmyn consacre un chapitre aux régulateurs verbaux. Elle les y définit comme

« des contributeurs linguistiques du récepteur qui ne provoquent pas d'interruption dans la parole du locuteur principal. Ils l'encouragent au contraire, à prolonger son intervention. Le récepteur participe verbalement à l'interaction sans pour autant prendre la parole, donc il ne cesse pas d'être récepteur et il manifeste même qu'il tient convenablement ce rôle. » (1987, p. 204).

²⁷⁰ Dans d'autres circonstances, la lacune peut empêcher l'interprétant d'agir plus tard, en autonomie.

exemple). Les lacunes peuvent porter sur un ensemble d'éléments jugés utiles par l'interprétant que nous étudierons ultérieurement (cf. 5.2.2. p. 260).

Lorsque le problème est dû à un manque dans l'exposition d'informations, l'interprétant peut parfois gérer l'insatisfaction, ce qu'illustrent les extraits suivants :

[64] Incomplétude monologique gérée, 1^{er} extrait ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 54 Actes 597-602.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

- | | | |
|----------------|---|---------------------------|
| 01. Jacqueline | formation complémentaire (lit) | |
| 02. | c'est-à-dire que il a une formation peut-être en couture | |
| 03. Anicham | euh ici | → Réponse suite à une |
| 04. | non | hypothèse interprétative |
| 05. | en inde euh pour le formation | → Réponse suite à l'autre |
| 06. | ici non | hypothèse interprétative |

[65] Incomplétude monologique gérée, 2^d extrait ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 104 Actes 1496-1502.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

- | | | |
|----------------|--|-----------------|
| 01. Jacqueline | vous pouvez l'envoyer peut-être | |
| 02. Chellamani | on peut | |
| 03. | recommandé c'est mieux | → Soumission de |
| 04. Jacqueline | recommandé | proposition |
| 05. | <u>voilà</u> | |
| 06. Chellamani | <u>recommandé</u> | |
| 07. Jacqueline | c'est ce que je voulais vous: vous conseiller | |

Dans le premier extrait, l'interprétante envisage deux hypothèses interprétatives incompatibles entre elles s'agissant la production de la partenaire : elle répond en prenant en compte les deux sens construits (« euh ici non » et « en inde euh pour le formation » sont contrastés par l'opposition géographique « ici »/« en inde » et par l'opposition sémantique « non »/« pour le formation », « pour le formation » ne suggérant de négation d'aucune sorte). Dans le second extrait, l'information n'est pas encore exposée par la productrice. L'interprétant prend les devants et propose une supposition ; l'information n'a pas été exposée avant, et la formulation de la supposition permet d'aborder le sujet et d'obtenir une réponse. Les lacunes peuvent donc être gérées par un retour vers le producteur, avec une demande de précision, des régulateurs de soutien, une re-production de l'élément dont l'interprétation pose problème. Dans ces cas, c'est le producteur qui résout la lacune en exposant l'information manquante. Elles peuvent parfois être gérées par l'interprétant : il produit alors une

Intervention réactive ou ratifiante sur la base d'une supposition ou en prenant en compte l'ensemble des hypothèses interprétatives construites.

Insatisfaction imprécise ou non précisée

Du point de vue étique (cf. *supra* p. 130), il est impossible de distinguer une insatisfaction imprécise dont l'interprétant ne ressentirait lui-même pas l'origine précise, d'une insatisfaction dont l'origine n'est pas précisée. Il produit les mêmes indices dans les deux cas. Ces indices sont les descriptions négatives de l'état actuel de l'interprétation et les demandes d'aide générales (cf. *supra* p. 161). Les occurrences de ces types de manifestations s'avèrent moins nombreuses que ce que nous supposons. Sur l'ensemble du corpus de référence partiel, nous en avons répertorié seulement 20, à mettre en regard des 132 occurrences de marques de surprise et des 210 formulations d'hypothèses interprétatives.

Les expressions utilisées lorsque l'interprétant manifeste une insatisfaction imprécise sont limitées. Elles se réalisent dans des formes comme :

- « comment » : 5 occurrences, dont
 - 4 par des locuteurs natifs du français et
 - 1 par un locuteur non natif,
- « pardon »²⁷¹ : 8 occurrences, dont
 - 3 par des locuteurs natifs et
 - 5 par des locuteurs non natifs,
- « excusez-moi » : 1 occurrence, produite par une locutrice non native,
- « hein » : 1 occurrence produite par un locuteur natif,
- « mh // » : 1 occurrence produite par un locuteur non natif,
- et les variations autour de « je ne comprends pas » : « je comprends pas trop », « maintenant je n'ai pas compris très bien », « euh euh je ne s- je ne sais pas beaucoup », « je ne comprends pas » :
 - 4 occurrences dont
 - 1 occurrence par un locuteur natif et
 - 3 par des locuteurs non natifs.

Les expressions les plus fréquentes dans les interactions administratives sont donc « comment », « pardon » et les variations autour de la non-compréhension. Les locuteurs natifs semblent préférer « comment » et « pardon » (7 sur 9), tandis que les locuteurs non natifs semblent privilégier « pardon » et les variations de « je ne comprends pas » (8 sur 11). Il existe donc des disparités dans les usages.

Le faible degré d'informativité sur la source du problème et la faible coopération que manifestent ces moyens expliquent peut-être leur faible fréquence, au contraire des insatisfactions dont l'objet est désigné.

²⁷¹ Et son équivalent castillan « perdon ».

En conclusion, les interprétants peuvent ressentir quatre types d'insatisfactions : soit une insatisfaction dont l'origine est imprécise, insatisfaction globale et vague, soit une insatisfaction dont l'origine est plus précise, et en ce cas, il s'agit soit du repérage d'une incompatibilité entre les attentes et l'émergent qui rend les attentes ou l'interprétation de l'émergent insatisfaisants, soit d'une incertitude, soit d'un sentiment de lacune dans les informations exposées ou interprétées qui gêne l'interprétant pour construire une réaction. Comme nous l'avons constaté, ces différents types d'insatisfaction sont gérés différemment : les indices utilisés pour les manifester varient, et ils peuvent être utilisés par le partenaire pour identifier le type de problème ressenti par l'interprétant et produire une réaction coopérative et utile.

5.2.2. Objets d'insatisfaction

Les insatisfactions étudiées ci-dessus peuvent être ressenties à l'égard des attentes de l'interprétant, de l'hypothèse interprétative qu'il construit pour un élément précis, de l'hypothèse interprétative globale de la situation de l'activité et de ses circonstances ou décrite par des productions verbales, ou encore à l'égard du souvenir d'une hypothèse interprétative produite plus tôt.

Attentes

Nous avons déjà étudié des échanges où l'interprétant n'est pas satisfait de ses attentes (section 5.1. p. 211), soit parce qu'elles sont lacunaires (cf. *supra* p. 255), soit parce qu'elles vont à l'encontre de ce qui arrive (cf. *supra* p. 251), soit encore parce qu'elles reposent sur des connaissances incertaines.

Pour être satisfaisantes, les attentes doivent être suffisamment précises pour que l'interprétant puisse participer à une activité, produire les actions prévues, identifier le projet d'écoute (cf. *supra* note 54 p. 41), se mettre dans la disposition qui convient en fonction de l'objectif d'écoute, et plus globalement, s'engager sereinement dans une activité. Les imprévus peuvent toujours arriver, mais ils sont plus difficiles à gérer que les éléments attendus, et ils peuvent engendrer des menaces à la face de l'interprétant, qui ne sait pas comment y réagir ou qui n'a pas su les anticiper : jusqu'à un certain point, il vaut mieux être prêt. Cependant, la construction des attentes est coûteuse en temps et en mémoire (puisqu'elle construit des croyances ou des connaissances), et elle peut être anxiogène : les attentes construites sont généralement des attentes concernant ce qui doit se passer si l'activité se déroule normalement ou si des problèmes fréquents apparaissent ; si l'interprétant se prépare à toute éventualité, il risque de perdre du temps et de s'inquiéter outre mesure. L'insatisfaction (lacunes ou incertitudes) vis-à-vis des attentes peut donc être gérée en prenant les devants et en cherchant de l'aide et des informations pour les compléter, mais il n'est peut-être pas recommandé de

chercher à tout prévoir. En revanche, il peut être utile d'apprendre à gérer les attentes qui s'avèrent douteuses lorsque ce qui arrive dans l'interaction les contredit.

Hypothèse interprétative locale

L'interprétant peut également ressentir de l'insatisfaction vis-à-vis d'une hypothèse interprétative précise, ou pour un élément d'une hypothèse interprétative, comme dans l'extrait qui suit :

[66] Insatisfaction vis-à-vis d'une hypothèse interprétative locale ◀

Tiré du corpus Écrivain public Shamina ☉ pdf p. 287 Actes 871-890.

Transaction de service : contestation d'une facture pour le remplacement d'une vitre.

| | | |
|----------------|---|---|
| 01. Jacqueline | donc en plus ils avaient mis des des des petits frais de | → « des petits frais » objet à interpréter |
| 02. | je sais pas quoi là | → Manifestation |
| 03. | ah oui | d'insatisfaction vis-à-vis de |
| 04. | <u>y a treize euros là</u> | l'hypothèse interprétative des |
| 05. Shamina | <u>deux cent</u> : <u>soixante-trois</u> | « petits frais » |
| 06. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 07. Shamina | avant <u>était</u> écrit comme ça | |
| 08. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 09. | oui | |
| 10. | mais là: euh | |
| 11. | oui | |
| 12. Shamina | XX | |
| 13. | (sil) | |
| 14. Jacqueline | ah bah oui | → Satisfaction |
| 15. | c'est la té vé a | → Formulation de l'hypothèse interprétative |
| 16. | hein | |
| 17. Shamina | ah <u>okay</u> | |
| 18. Jacqueline | <u>y avait</u> la té vé a avec | |
| 19. | (sil) | |
| 20. | ah oui | |

L'interprétante est satisfaite de son interprétation de l'ensemble du document sauf des « petits frais de », elle ne parvient pas à donner un sens à ces indices. En l'occurrence, elle finit par construire une hypothèse interprétative satisfaisante elle-même, en répétant le processus interprétatif et en mobilisant autrement les indices exposés sur le document (Actes signifiants 14 et 15 « ah bah oui c'est la T.V.A. »).

Cette insatisfaction est la plus couramment envisagée dans les travaux scientifiques sur la « compréhension », en sciences du langage, en sciences cognitives, comme en didactique du français ; elle éclipse même les autres objets d'insatisfaction, au point que très peu de travaux étudient les autres, et que la plupart (Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996 ; Flowerdrew et L. Miller 2005 ; Rost 2002 [2011] ; Vandergrift et Goh 2012 ; C. Weber 2013 ; etc.) se focalisent sur les causes des insatisfactions, causes externes (manque d'adaptation du producteur,

environnement bruyant, etc.), causes relatives au processus d'interprétation (attention, découpage de la production verbale en unités, « affectation » d'un sens aux unités) ou aux connaissances (linguistiques, culturelles, sociolinguistiques, discursives, etc.) de l'interprétant. Les autres objets d'insatisfaction ne manquent pourtant pas d'intérêt pour la didactique des langues (cf. *infra* p. 439).

Hypothèse interprétative globale

La construction d'hypothèses interprétatives locales, c'est-à-dire pour un objet précis interprété, n'a d'intérêt que si elle participe à construire une hypothèse interprétative globale des circonstances dans lesquelles l'interprétant se trouve, de l'activité à laquelle il participe, et, si productions verbales il y a, de l'objet de ces productions. L'hypothèse interprétative globale, de l'activité ou des productions verbales, peut également être insatisfaisante :

[67] Insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative globale ◀

Tiré du corpus Écrivain public Shamina 📄 pdf p. 271 Actes 70-95 et 117-145.

Transaction de service : contestation d'une facture pour le remplacement d'une vitre.

LECTURE D'UN DOCUMENT

| | | |
|-----|---|---|
| 01. | Jacqueline administrateur de biens | → Destinataire |
| 02. | donc il vous répond | → Dimension structurante du sens du document |
| 03. | madame monsieur (lit) | |
| 04. | nous accusons réception de votre correspondance en date du quatre décembre (lit) | |
| 05. | nous vous prions de bien vouloir trouver sous ce pli copie de la facture des établissements {nom de l'établissement} qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour (lit) | |
| 06. | (sil) | |
| 07. | à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb dans le logement que vous occupez (lit) | |
| 08. | (sil) | |
| 09. | ah oui | |
| 10. | alors si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé | → Dimension situante du sens d'un élément du document |
| 11. | (rire) | |
| 12. | bon | |
| 13. | ces travaux relèvent de l'entretien locatif (lit) | |
| 14. | et n'ont aucun rapport avec la suppression | |

15. (sil) de l'accessibilité au plomb (lit)
dont le cout est demeuré entièrement à la charge du propriétaire (lit)
16. (sil)
17. il ne saurait être acqui:s que le remplacement du vitrage dans le salon soit à la charge (lit)
18. (sil)
19. il ne saurait être acquis que le remplacement du vitrage du salon soit à la charge du propriétaire (lit)
20. vous-
21. hein hein hein hein
22. bon
23. alors ça
24. remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) → Dimension situante du sens d'un élément du document
25. deux cent cinquante euros (écrit)
26. ça fait quand même beaucoup
- [...]
27. Jacqueline **alors euh à l'occasion de travaux** → Dimension situante du sens d'un élément du document / lacune
28. **alors en plus**
29. **alors ça a été cassé à quelle occasion**
30. parce que là de la manière dont il écrit à l'occasion des travaux de suppression d'ac-
31. **c'est l'entreprise qui l'a cassé**
32. **ou c'est vous**
33. Shamina euh parce que euh avec nous
34. parce que il y a beaucoup de vent
35. Jacqueline oui
36. Shamina notre fenêtre ouvrir
37. notre cet- tout de suite c- fermer
38. ça a cassé petit peu
39. c'est pas grave
40. on n'est pas demande
41. euh mt co- ne pas demand- comment
42. donne pas devis
43. ou quelque chose
44. Jacqueline ah oui
45. d'accord
46. oui
47. oui oui
48. **c'est-à-dire que le propriétaire a fait remplacer** → Dimension situante du sens d'un élément du document / incertitude
49. Shamina remplacer
50. oui oui
51. Jacqueline **sans vous demander euh::**
52. Shamina demander
53. \oui

54. Jacqueline d'accord
55. euh oui

La lecture du document permet à l'interprétante de découvrir une histoire, une situation, qu'elle doit parvenir à interpréter dans son ensemble pour prodiguer les conseils adéquats et rédiger une réponse appropriée. Elle parvient à interpréter avec satisfaction la plupart des éléments qu'elle lit, mais elle demande des précisions sur deux éléments : à quelle occasion le verre a été brisé (qui est responsable, Actes signifiants 29, 31 et 32 : « alors ça a été cassé à quelle occasion [...] c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous ») et s'il est exact que le verre a été remplacé sans qu'un devis ait été soumis aux locataires (Actes 48 et 51 « c'est-à-dire que le propriétaire a fait remplacer [...] sans vous demander euh:: »). La première question manifeste une insatisfaction (une lacune) vis-à-vis d'une hypothèse interprétative locale (celle de « nous vous prions de bien vouloir trouver sous ce pli copie de la facture des établissements {nom} qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour (sil) à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb dans le logement que vous occupez » Actes 05-07) ; il s'agit d'une information qui n'a pas été exposée dans le document : l'insatisfaction ne porte pas sur le processus d'interprétation de l'énoncé en question, mais sur l'hypothèse interprétative globale que l'interprétante tente de construire à partir de cet élément. Il en est de même pour la seconde demande de confirmation. Elle énonce une supposition, donc elle formule une partie de son hypothèse interprétative globale, qui porte sur une information précise mais non exposée (« le propriétaire a fait remplacer [...] sans vous demander » Actes 48-51).

Dans les deux cas, le processus d'interprétation n'est pas en question, l'interprétante s'efforce de construire une vision globale de l'histoire, et certaines parties manquent ou sont supposées et donc incertaines. Même si les questions portent sur des détails de la situation, l'interprétation satisfaisante de ces détails permet de concevoir des connexions entre des informations et de créer des liens logiques qui donneront à la situation globale davantage de cohérence. L'objectif d'une hypothèse interprétative satisfaisante pour ces éléments est de pouvoir identifier les étapes de l'histoire, le schéma d'actions que permet la procédure administrative correspondante et l'objectif de la Transaction de service (cf. *infra* p. 338).

Souvenir d'une hypothèse interprétative

Dans certains cas enfin, c'est la mémoire qui fait défaut, comme dans l'extrait suivant :

[68] Incertitude vis-à-vis du souvenir de l'hypothèse interprétative ◀

Tiré du corpus Écrivain public Rahifa ☺ pdf p. 256 Actes 467-468 et 477-479.

Transaction de service : écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique professionnalisant.

01. Jacqueline donc eu:hm eu:h je suis- vous allez-
on va noter que vous êtes inscrite euh

| | | |
|----------------|--|---|
| 02. Rahifa | au pôle emploi depuis euh quand euh euh franchement je- je crois c'est presque un an | • Information exposée |
| | [...] | |
| 03. Jacqueline | vous m'avez dit euh vous êtes inscrite depuis | • Formulation du souvenir de l'exposition soumis à évaluation |
| 04. | un an | |
| 05. Rahifa | eu: :h presque un an | • Évaluation |

L'interprétante a été exposée à une information (Acte 02 « je crois c'est presque un an »), elle l'a interprétée (ce que nous pouvons savoir grâce à la formulation de son souvenir de son hypothèse interprétative dans les Actes 03 et 04 : « vous m'avez dit euh vous êtes inscrite depuis un an »), et plus tard, elle soumet ce souvenir à évaluation (Actes 03 et 04 justement). L'interprétante était satisfaite de son hypothèse interprétative lorsqu'elle l'a produite, mais probablement à cause de la fatigue ou d'une focalisation temporaire de l'attention sur autre chose, elle semble avoir eu un doute quant à la validité de son souvenir de cette hypothèse.

Il est donc possible que l'interprétant soit satisfait à un moment, et que sa mémoire et sa disposition créent un doute, plus tard, lorsqu'il a besoin d'utiliser le souvenir de l'hypothèse interprétative construite pour agir.



Cette section a permis d'examiner plus en détail le processus d'évaluation qu'effectue l'interprétant après avoir procédé à une interprétation. Certaines manifestations d'insatisfaction sont privilégiées en fonction des types d'insatisfactions ressenties. Les marques de surprise ou la formulation successive de formulations d'hypothèses interprétatives contradictoires par exemple suggèrent le repérage d'une incompatibilité entre les attentes et l'hypothèse interprétative de l'objet interprété ; les formulations d'hypothèses soumises à évaluation et les descriptions précises de l'état de l'hypothèse interprétative suggèrent une incertitude ; les demandes de précision, les soumissions à évaluation de suppositions et les régulateurs de soutien suggèrent des lacunes, soit dans l'hypothèse interprétative soit dans les informations exposées ; enfin, les descriptions globales et les demandes d'aide imprécises manifestent soit une insatisfaction vague et générale, soit ne fournissent aucun indice sur l'origine de la difficulté.

De nombreux chercheurs ont étudié les causes des insatisfactions. Nous-mêmes avons effectué une méta-analyse de certains des travaux sur la question (Oursel 2009), mais notre propos dans cette recherche porte moins sur les causes que sur la façon dont les interactants gèrent les conséquences des insatisfactions. Nous avons pris le parti de concentrer les analyses sur des aspects moins explorés de la gestion, à savoir les types d'insatisfactions et

les objets de l'insatisfaction pour l'interprétant (et les indices qu'il utilise pour les manifester, étudiés dans le chapitre 4).

Dans l'apprentissage d'une langue étrangère, il peut être bénéfique de distinguer clairement les types d'insatisfactions et les objets d'insatisfaction afin de renforcer les réussites des apprenants. S'ils ressentent une incertitude, c'est qu'ils sont parvenus à construire une hypothèse interprétative locale, qu'ils l'ont confrontée aux informations contenues dans l'hypothèse interprétative globale et qu'ils ont éliminé les potentiels de sens incompatibles avec elle, que leurs attentes étaient probablement justes, etc. S'ils ressentent une lacune dans l'hypothèse interprétative globale, ils sont malgré tout satisfaits de leur hypothèse interprétative locale. Au regard des différents éléments exposés, ils sont satisfaits des liens logiques qu'ils ont construit entre ces éléments et des parties de l'hypothèse interprétative globale qu'ils ont produit. Ils peuvent même en venir à prendre conscience que leur insatisfaction peut être due au partenaire qui n'a pas exposé une information, ou qui n'a pas suffisamment adapté sa production aux connaissances et aux compétences de l'interprétant. Cette distinction leur permet également de produire des réactions coopératives (cf. 4.5.3. p. 207), en introduisant des indices qui vont aider le partenaire à identifier l'insatisfaction et à faciliter l'amélioration de la satisfaction de l'interprétant.

5.3. Le partenaire juge la qualité de l'interprétation de l'interprétant

Alors que la section précédente est consacrée aux indices laissés par l'interprétant pour manifester son insatisfaction, cette section étudie la façon dont le partenaire, qui reconstitue l'hypothèse de l'interprétant et qui évalue la qualité de l'intercompréhension, repère des problèmes et les gère. Dans un premier temps, nous décrivons les indices qu'il utilise pour manifester le repérage d'un problème ou d'une incompatibilité afin de constituer le corpus de travail pour cette section, puis les indices sur lesquels il s'appuie pour déterminer qu'un problème doit être géré. Enfin, ces indices sont mis en rapport avec les types de problèmes que le partenaire a diagnostiqués.

Pour ce faire, nous utilisons le corpus de référence partiel (cf. *supra*, p. 78). Les pratiques terminologiques de la section précédente sont ici maintenues. Ainsi, « producteur » et « partenaire » désignent celui qui a produit un Acte et qui interprète et évalue la réaction de l'autre, et l'autre, l'interprétant, est celui dont l'hypothèse interprétative est évaluée.

5.3.1. Manifestations de l'insatisfaction du partenaire vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'interprétant

Dans la section 5.2., c'est la liste de manifestations d'insatisfactions dégagée dans le chapitre 4 qui a été utilisée pour constituer le corpus de travail. Cette liste concerne l'insatisfaction que ressent l'interprétant vis-à-vis de son interprétation et qu'il manifeste lui-même. Cette liste n'a pas pu être utilisée pour étudier les insatisfactions que peut ressentir le partenaire vis-à-vis de l'hypothèse interprétative qu'il a reconstituée chez l'interprétant (cf. schéma p. 49). Il faut donc établir une nouvelle liste, contenant les manifestations d'insatisfaction du partenaire.

Ne pouvant pas nous appuyer sur des indices particuliers, nous avons dû utiliser notre intuition de locutrice pour sélectionner les séquences où le partenaire semble avoir repéré un problème. 78 extraits ont été répertoriés (reproduits en annexe, p. 114-160). Cela a permis de dégager les indices d'insatisfaction produits par le partenaire (surlignés et catégorisés dans l'annexe). Ils ont été organisés en trois catégories : les indices de désaccord, les indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse de l'interprétant et les indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'intercompréhension.

Indices de désaccord

Les indices de désaccord apparaissent lorsque le partenaire a reconstitué une hypothèse interprétative chez l'interprétant et qu'il la juge incompatible ou divergente de la sienne. Le désaccord peut porter sur les différentes dimensions du sens et les indices peuvent prendre des formes différentes en fonction de l'objet du désaccord.

Certains indices de désaccord offrent des potentiels de sens variés et peuvent aisément être interprétés autrement que comme des indices de désaccord (cf. l'analyse de l'extrait [87] p. 294). Cependant, un indice laisse peu de liberté d'interprétation :

[69] Négation de l'hypothèse interprétative ◀

Tiré du corpus *Écrivain public Meimouna* ☉ pdf p. 214 Actes 366-371.

Transaction de service : déclaration aux impôts qu'un membre de la famille du mari n'habite pas à son adresse.

| | | |
|----------------|-----------------------------------|---|
| 01. Jacqueline | et puis ce serait bien que | Hypothèse interprétative sous- |
| | votre mari aussi il signe | jacente : le mari consent (« il veut ») |
| 02. | hein | |
| 03. | avec | |
| 04. | à côté là | |
| 05. Meimouna | ah lui il veut pas | Négation de « il veut » |
| 06. Jacqueline | il veut pas signer | Formulation de la nouvelle version de l'hypothèse interprétative |

Meimouna, la partenaire, réagit à l'Acte signifiant 01 de l'interprétante en produisant l'Acte « ah lui il veut pas ». La production de l'interprétante (Acte 01) est une réaction fondée sur son hypothèse interprétative : la partenaire a dû reconstituer cette hypothèse pour l'évaluer. À travers les indices de l'Acte 01 (« et puis ce serait bien que votre mari aussi il signe »), on peut penser que l'interprétante a construit une hypothèse interprétative globale de la situation-problème selon laquelle le mari est d'accord avec le courrier qu'elle a rédigé : si elle pensait que le mari n'était pas consentant, elle ne proposerait pas cela. Cependant, cette hypothèse interprétative est incompatible avec celle de la partenaire : cette dernière formule l'hypothèse reconstituée et l'infirmes (« lui il veut pas »). Jacqueline interprète cette réaction comme une invitation à modifier son hypothèse et effectue la modification (« il veut pas signer » Acte 06).

La négation de l'hypothèse interprétative de l'interprétant²⁷² est un moyen efficace de manifester son désaccord et de conduire l'interprétant à mettre en question son hypothèse interprétative. Cela ne garantit cependant pas son adhésion (cf. *infra* p. 314). D'autres exemples de cette négation de l'hypothèse interprétative ont été étudiés plus tôt dans la description des réactions fondées sur l'hypothèse interprétative (cf. *supra* p. 179).

Un autre indice de désaccord est l'infirmité. Dans le corpus de travail, elle peut prendre la forme d'un « non » ou de sa variante « nan », comme dans l'extrait suivant :

[70] Infirmité ◀

Tiré du corpus *Préfecture de police Suraj* ☉ pdf p. 771 Actes 194-199.

Transaction de service : obtention du titre de séjour (redéfini) redirection vers le bon bureau.

| | | |
|-----------|---------------------------------------|----------------------|
| 01. Suraj | mais tu penses pas que dans le | Formulation négative |
| | jour de aujourd'hui jusqu'à | |

²⁷² « Négation de l'HI Int » dans le tableau en annexe.

| | | |
|-------------|---|-----------------------------|
| | lundi | |
| 02. | ça pourrait pas <u>peut-être</u> | Formulation négative |
| 03. Yveline | nan | Infirmation |
| 04. | <u>\nan nan</u> | Infirmations multiples |
| 05. | ça sera pas fait | Négations de l'hypothèse |
| 06. | ça sera pas fait monsieur | interprétative reconstituée |

La réponse négative (« nan nan nan ») de la partenaire joue un double rôle dans cet extrait : non seulement elle confirme que « ça pourra pas » (confirmation re-formulée dans les Actes signifiants 05 et 06), mais elle infirme également l'hypothèse positive selon laquelle la carte pourrait être prête. La formulation de Suraj est négative mais son espoir est positif, il espère que peut-être la carte sera prête, et c'est cette partie de l'hypothèse interprétative qu'Yveline infirme.

Outre l'infirmation de l'hypothèse de l'interprétant, plusieurs sens peuvent être donnés à la négation autonome « non », comme la confirmation d'une prédication positive ou le fait d'éviter de prendre position par rapport à une question (du type « non c'est pas ça » après une question comme « ça ne va pas », Wilmet, 2007, p. 227). Ce sont l'accumulation d'indices de contextualisation produits par le partenaire et l'interprétation de la négation par l'interprétant qui permettent de savoir quelle valeur interactentielle ce « non » prend dans l'interaction²⁷³.

Les autres indices de désaccord manifestent une divergence d'opinion sur l'intérêt à accorder à un sujet. L'extrait ci-dessous illustre cela :

[71] Manifestations de désintérêt et manifestations d'intérêt ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 175 Actes 1407-1441.

Transaction de service : réponse à un courrier (demande de coordonnées).

| | | | | |
|----------------|--|------------|---|----------------------|
| | | Jacqueline | / | Chellamani |
| 01. Jacqueline | euh pour l'étude euh à la permanence sociale eu::h | | | |
| 02. | voilà | | | |
| 03. | <u>alors en réponse (écrit)</u> | Action 1 | | |
| 04. Chellamani | <u>difficile XXX toujours négative</u> | | | Sujet 2 |
| 05. | hein | | | |
| 06. | (sil) | Réaction Ø | | |
| 07. | XXX avant c'était ma mère | | | Poursuite du sujet 2 |
| 08. | maintenant maintenant c'est moi | | | |
| 09. | (rire) | | | |

²⁷³ Une fois dans le corpus, l'infirmation est étendue : la productrice dit « non mais attendez » (cf. 📄 pdf p. 153, corpus Chellamani 03, Actes 242-243). La formulation de « mais attendez » constitue également une sorte d'infirmation : la productrice a infirmé l'hypothèse interprétative qu'elle a reconstituée (« non »), et elle construit une opposition entre les attentes de l'interprétant et ses intentions. Nous désignons cette formulation particulière de rejet de l'hypothèse interprétative par l'expression « freinage interactionnel » : le producteur d'une telle formulation cherche à freiner les ardeurs de l'interprétant.

| | | |
|----------------|---|-------------------------|
| 10. Jacqueline | (rire) | Réaction faible |
| 11. Chellamani | et oui | Poursuite du sujet 2 |
| 12. | mais après moi pourquoi XX est là | |
| 13. | (sil) | Réaction Ø |
| 14. | c'est ma mère elle arrive pas dormir bien | Poursuite du sujet 2 |
| 15. | mais soixante-sept ans | |
| 16. | avec (pour se reposer, XX superposé) euh | |
| 17. | elle arrive pas à dormir | |
| 18. | elle fait comme ça comme ça | |
| 19. | ah oh mon fils | |
| 20. | elle a bagarre tous les matins | |
| 21. | ma mère et <u>mon fils</u> c'est bagarre | |
| 22. Jacqueline | <u>et oui</u> | Réaction faible |
| 23. Chellamani | maintenant c'est- avant c'était tous les deux bien | Poursuite du sujet 2 |
| 24. | <u>contents</u> | |
| 25. Jacqueline | <u>ah oui</u> | Réaction faible |
| 26. Chellamani | XXX | |
| 27. Jacqueline | <u>alors je me permets</u> (écrit) | Poursuite de l'action 1 |
| 28. Chellamani | <u>maintenant ils sont comme ça</u> | Poursuite du sujet 2 |
| 29. | <u>chiens et chats</u> | |
| 30. Jacqueline | <u>bah oui</u> | Réaction faible |
| 31. | (écrit) | Poursuite de l'action 1 |
| 32. | d'appeler (écrit) votre attention (écrit) | |
| 33. Chellamani | qu'est-ce qu'on va faire | Poursuite du sujet 2 |
| 34. Jacqueline | <u>alors je me permets d'appeler</u> votre attention (lit) | Poursuite de l'action 1 |
| 35. | <u>sur</u> (écrit) | |

Cet extrait peut être analysé de deux manières. Dans la première analyse, on admet que Jacqueline produit une action 1 et produit ensuite une absence de réaction dans l'Acte signifiant 06. Chellamani est alors l'interprétant de l'Acte 01 et du silence en 06. L'interprétant prend l'initiative d'exposer des informations sans rapport avec l'activité non verbale en cours. Plusieurs indices suggèrent que l'interprétante ne porte pas d'intérêt à ces propos : elle ne prend pas la parole lorsque l'interprétant la lui laisse (Actes 06 et 13), elle produit des réactions et des accords minimaux (Actes 10, 22, 25, 30), elle manifeste très peu d'empathie par rapport au degré d'émotivité que les propos invitent à ressentir (« difficile », « négative », « avant »/« après », etc.), elle ne relance pas l'interprétant sur le sujet (pas de questions, pas de formulations de l'hypothèse interprétative). Au contraire, elle poursuit l'action menée. Les propos de l'interprétant semblent être produits pour faire valoir un

objectif à réaliser : l'absence d'intérêt constitue probablement un refus dont la menace est atténuée²⁷⁴.

Les réactions faibles, l'absence de réaction et la poursuite d'une action pour laquelle l'interprétant ne porte pas d'intérêt (une réaction sans rapport avec l'hypothèse interprétative de l'Intervention précédente) constituent une attitude non coopérative (cf. *supra* p. 207) par laquelle le producteur limite au maximum sa participation à la conversation et manifeste son désintérêt.

Dans une deuxième analyse, Chellamani produit une Intervention, qu'il développe, qu'il poursuit, malgré l'absence de retours prégnants de la part de Jacqueline. Dans ce cas, Chellamani est le producteur et Jacqueline est l'interprétante. Le partenaire n'obtient pas les réactions qu'il attend et interprète l'absence ou la quantité limitée de réactions de l'interprétant comme une incompatibilité avec son hypothèse interprétative (cf. annexe p. 118-119).

Dans le corpus de travail, le seul moyen employé par les partenaires pour orienter l'attention de l'interprétant vers un sujet donné est la poursuite de l'action ou de l'Intervention engagée. D'autres moyens pourraient être envisageables, mais ils ne semblent pas être spontanément privilégiés par les interactants (par exemple, la formulation de l'hypothèse interprétative, une demande sur les motivations du désintérêt de l'interprétant, une interpellation, etc.). La préférence pour ce moyen peut s'expliquer par le fait qu'il permet de mettre en place une stratégie d'évitement de l'affrontement, protectrice pour les faces des interactants, même si elle est peu efficace du point de vue de l'intercompréhension.

En résumé, nous avons répertorié, pour les indices de désaccord, les infirmations et les négations de l'hypothèse interprétative de l'interprétant, et pour les indices de désaccord concernant l'intérêt à porter à un objet d'interprétation, la poursuite pour convaincre de l'intérêt, et les réactions minimales, les absences de réactions et les poursuites sans rapport avec l'hypothèse interprétative de l'Intervention précédente pour manifester son désintérêt²⁷⁵.

Indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'interprétant

Les indices de cette catégorie ne manifestent pas toujours un désaccord. Ils peuvent venir en réaction à une hypothèse interprétative ressentie comme incertaine ou vague pour aider l'interprétant à réopérer un processus d'interprétation ou à améliorer le résultat de l'interprétation qui a été menée plus tôt.

²⁷⁴ Jacqueline a utilisé d'autres moyens pour manifester son désaccord sur l'intérêt de ce sujet et sur la pertinence de cet objectif, dans les Actes 1312-1318 (avant cet extrait) et à nouveau dans les Actes 1553 et 1555-1558 (après l'extrait), en particulier l'infirmation de l'intérêt et l'argumentation.

²⁷⁵ Il est probable que les regards jouent un rôle important également dans la manifestation des positions des interactants au sujet de l'importance à accorder à un sujet.

Le partenaire peut effectuer une re-formulation de sa production :

[72] Re-formulation de la production initiale ◀

Tiré du corpus *Écrivain public Anicham* ☉ pdf p. 53 Actes 549-554.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

| | | |
|----------------|--|---------------------------|
| 01. Jacqueline | euh mais que vous remboursez normalement // | Formulation 1 |
| 02. Bébé | <u>(pleurniche plus fort):::</u> | |
| 03. Anicham | <u>mh</u> | |
| 04. Jacqueline | <u>ou vous avez des retards de paiement quelque part \</u> | Suite de la formulation 1 |
| 05. | (0,86) | Réaction Ø |
| 06. | <i>vous avez des reta:rds / de paiement / pour quelque chose de loyer ou de choses comme ca</i> | Re-formulation |

L'Intervention initiale (Actes signifiants 01 et 04 « euh mais que vous remboursez normalement // [...] ou vous avez des retards de paiement quelque part \ ») est interprétée par sa productrice comme une question : elle attend une réponse. Elle interprète le silence de 0,86 seconde de l'interprétante comme un indice de détresse. En réaction, elle re-formule l'Acte 01 : « vous avez des reta:rds / de paiement / pour quelque chose ». La re-formulation expose à nouveau la valeur interrogative (intonation globale montante), reprend le même thème (les retards de paiement), la même orientation (demander une réponse), la même intention (répondre au besoin d'avoir l'information).

La re-formulation constitue une *deuxième* chance pour construire une hypothèse interprétative satisfaisante, ce qui est nouveau par rapport à la première formulation²⁷⁶. Cette réaction manifeste l'insatisfaction que le partenaire ressent vis-à-vis de la qualité de l'hypothèse interprétative qu'il a reconstituée : il souhaite que l'interprétant modifie son hypothèse interprétative et lui en donne les moyens.

Si, dans la production de l'Acte 06, certains éléments lexicaux sont identiques à la première production (« vous avez des retards de paiement »), leur formulation est différente : le débit est ralenti, en particulier sur « reta:rds », le mot-clé de l'énoncé, l'intonation est différente et marque dorénavant des groupes rythmiques plus courts (« des retards », « de paiement », et « pour quelque chose »), avec une intonation montante sur « des retards » et une autre sur « de paiement », mais pas sur « pour quelque chose ». L'intonation manifeste une moindre importance accordée au statut de question et une plus grande importance accordée aux mots-

²⁷⁶ Dans le 4.1.1. (La formulation de l'hypothèse interprétative), nous avons précisé que nous n'utilisons pas le terme reformulation pour désigner la formulation de l'hypothèse de l'interprétant (ce que certains appellent hétéro-reformulation). Nous gardons ce terme pour désigner les auto-reformulations, qui sont effectivement des re-formulations de productions effectuées par le même interactant : il peut modifier la formulation en prenant en compte les besoins qu'il a interprétés chez l'autre mais il ne formule pas son hypothèse interprétative, il reformule effectivement ce qu'il a déjà formulé.

clés (peut-être parce que la partenaire suppose que cet aspect de la première formulation a été interprété mais que c'était la perception et l'interprétation des mots-clés qui a posé problème). De plus, la re-formulation ne reprend pas exactement les mêmes termes : « quelque part » suggère par exemple l'idée de domaines dans lesquels l'usagère aurait des retards de paiement (dans le remboursement d'un emprunt, dans le paiement du loyer, etc.) ou bien de lieux ou d'institutions auxquels elle devrait payer (un organisme de crédit, le Trésor public, un magasin qui accepterait les paiements différés, etc.) ; « pour quelque chose » suggère d'autres hypothèses interprétatives possibles, qui concerneraient peut-être plus volontiers ce pour quoi elle pourrait avoir des retards de paiement, factures, loyer, impôts, etc. Ces modifications manifestent l'effort de facilitation que fournit le producteur.

La re-formulation ne peut pas être identique à la formulation première. D'abord parce qu'elle n'a plus la même fonction, elle aide à interpréter ou à construire une interprétation qui fera accord. Ensuite, parce qu'une production humaine ne peut pas être exactement identique à une autre. Enfin, parce que le partenaire re-formule la production initiale suite au repérage d'un problème : sa re-formulation prend en compte ce repérage et adapte la re-formulation au problème ressenti. Le terme re-formulation désigne donc pour nous une nouvelle formulation d'une production déjà effectuée plutôt qu'une re-production de la formulation initiale.

La re-formulation reprend généralement l'idée globale de la production initiale. Elle peut répéter les mêmes mots ou en mobiliser d'autres, des quasi-synonymes, parfois des traductions²⁷⁷. La focalisation est une re-formulation limitée : le partenaire concentre ses efforts sur une partie spécifique de la production initiale, comme dans l'extrait suivant.

[73] Focalisation sur une partie de la production initiale, 1^{er} extrait ◀

Tiré du corpus Scolarités et scolarités de FLE Sakura ☉ pdf p. 804 Actes 25-29.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | |
|-------------|--|---------------------|
| 01. Olivier | le certificat \\ d'admission \\ | Formulation 1 |
| 02. | vous l'avez / sur vous \/ | |
| 03. Sakura | (nan, mh, ?) (expire, ton faible) | |
| 04. Olivier | le certificat // (0,17) d'admission \\ (articule) | Focalisation |
| 05. | (0,55) | |

²⁷⁷ Par exemple, dans cet extrait tiré du corpus Préfecture de police Carlos ☉ pdf p. 720 Actes 197 et 304-305 :

- | | |
|------------|--|
| 01. Kader | une signature [...] (Carlos ne signe pas) |
| 02. Kader | una firma <i>une signature</i> |
| 03. Carlos | una firma <i>une signature</i> |

Les Actes signifiants 01 et 02 n'obtiennent pas la réaction attendue par le producteur qui, soit n'accepte pas la réponse négative, soit ne l'entend pas. Au lieu de prendre acte de la réponse, il revient en arrière et ré-effectue l'Intervention initiale, comme s'il considérait que sa production n'avait pas engendré chez l'interprétante une hypothèse interprétative compatible avec la sienne.

Les Actes 01 et 02 et l'Acte 04 se distinguent de plusieurs manières :

les Actes 01 et 02 concernent le certificat d'admission et sa possession
tandis que

l'Acte 04 concerne le certificat d'admission seulement ;

les Actes 01 et 02 produisent les actes illocutoires de questionnement et de requête
(intonations montantes de l'Acte signifiant 02)

tandis que

l'Acte 04 est focalisé sur l'articulation des mots-clés (donc sur la facilitation de leur perception par l'interlocutrice : articulation, intonation, débit).

La différence principale entre ces Actes signifiants est que les Actes 01 et 02 nécessitent un processus d'interprétation plus complexe parce qu'ils offrent davantage d'indices, qu'ils sont produits avec un débit supérieur et avec une attention articulatoire inférieure et qu'ils ont un thème supposé partagé (le certificat d'admission) alors que l'Acte 04 offre beaucoup moins d'indices et ces indices sont davantage mis en valeur. La notion de possession et les valeurs de question et de requête ne sont pas reprises, seule l'expression « le certificat d'admission » est maintenue, et le producteur effectue différents efforts pour faciliter l'interprétation de cette unique expression. Il articule ces trois mots avec un soin notable, ralentit le débit et effectue une pause de 0,17 seconde entre les deux mots-clés.

La focalisation peut également être produite avec des items lexicaux différents de la formulation de départ :

[74] Focalisation sur une partie de la production initiale, 2^d extrait ◀

Tiré du corpus Scolarités de FLE Sakura ☉ pdf p. 806 Actes 94-102.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | |
|-------------|---|---------------------------|
| 01. Olivier | vous prenez pour un semestre (sil) | Formulation 1 |
| | ou une année | |
| 02. Sakura | mh | |
| 03. Olivier | les études là | Formulation 2 (précision) |
| 04. | (sil) | |
| 05. | vous prenez pour | Re-formulation |
| 06. Sakura | ah oui oui | |
| 07. Olivier | un semestre | Re-formulation (suite) |
| 08. | (sil) | |
| 09. | c'est-à-dire euh six mois ou un an | Focalisation |

« C'est-à-dire » introduit ici une sorte de définition épilinguistique pour « semestre » et « année », avec les quasi-synonymes « six mois » et « un an ». Le partenaire choisit de réexposer l'interprétant à une formulation de ces parties de son hypothèse interprétative probablement parce qu'il suppose que cela peut lui être utile ; peut-être suppose-t-il que l'interprétant est satisfait de son interprétation des autres éléments, ou peut-être pense-t-il que les autres éléments pourront être réinterprétés et ajoutés à l'hypothèse interprétative construite à partir de ce dernier Acte. La focalisation manifeste de manière plus évidente que la reformulation de la production initiale l'adaptation du partenaire au problème qu'il pense avoir repéré à partir de la réaction de l'interprétant.

Une autre façon de faciliter l'interprétation est d'exposer des précisions, c'est-à-dire de formuler des informations que le producteur n'avait pas encore exposées²⁷⁸, et qui peuvent faciliter l'interprétation :

[75] Focalisation et précision ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Suraj ☉ pdf p. 767 Actes 03-12.

Transaction de service : recherche d'une solution pour un problème de délais (redéfini) redirection vers le bon bureau.

- | | | | |
|-----|---------|--|---------------|
| 01. | Yveline | et bah faut repartir avec votre récépissé | |
| 02. | | pis voir à {nom d'une préfecture tronqué} | Formulation 1 |
| 03. | | si au sixième bur- euh si à la salle des visas on peut vous donner quelque chose | |
| 04. | | (1,18) | |
| 05. | Suraj | à {nom d'un autre lieu administratif développé} ²⁷⁹ | |
| 06. | Yveline | non non non non | Infirmités |
| 07. | | {nom de la préfecture tronqué} | Focalisation |
| 08. | | (0,56) | |
| 09. | | préfecture de police {nom du transport en commun, nom de l'arrêt} | Précision |
| 10. | | c'est vers le palais de justice ça | Précision |

L'Intervention de la productrice dans les Actes signifiants 01 à 03 expose certaines informations, dont le « {nom d'une préfecture} », tronqué. L'interprétant formule son hypothèse interprétative afin de vérifier que le sens qu'il a sélectionné pour cette troncation est le même que celui de la productrice : il reprend la troncation et la développe (Acte signifiant 05). Cette désambiguïsation permet à la partenaire d'évaluer son hypothèse et de la juger incompatible (« non non non non », infirmités multiples). Elle produit une

²⁷⁸ Au sens que donne le *Trésor de la Langue Française informatisé* de « Détail(s) apportant un complément d'information, renseignement complémentaire » (entrée « Précision »).

²⁷⁹ Les deux lieux ont le même diminutif ; l'agent utilise d'abord le diminutif, puis l'usager utilise la forme pleine du nom de lieu que l'agent ne désignait pas, d'où l'infirmité par l'agent.

focalisation (Acte 07), mais le silence qui suit, peut-être aussi la disposition dans laquelle cela met l'interprétant lui suggèrent que cet effort n'est pas suffisant pour l'aider à construire une hypothèse interprétative compatible : elle expose donc de nouvelles informations, d'abord le fait qu'elle désigne une « préfecture de police » et non un autre lieu administratif, puis le nom d'un transport en commun et le nom d'un arrêt, afin de suggérer une localisation géographique relativement précise, et finalement une autre information (à l'Acte 10 « c'est vers le palais de justice ça ») qui facilite la localisation. Ces informations n'avaient pas été exposées jusqu'alors, elles s'ajoutent aux objets que l'interlocuteur doit déjà interpréter, mais elles sont censées restreindre les possibilités et ainsi réorienter l'hypothèse interprétative vers le même lieu de référence que celui envisagé par la productrice.

La focalisation réduit le champ des éléments à interpréter en priorité. Elle constitue un indice de contextualisation prégnant qui a pour effet d'orienter l'attention de l'interprétant vers un élément précis. Cet élément est soit un élément clé de la première formulation, et son interprétation peut conduire l'interprétant à construire une hypothèse satisfaisante pour toute la production initiale, soit l'élément qui avait posé des difficultés particulières²⁸⁰, et la focalisation, accompagnée d'efforts de production, permet de « focaliser » les processus de production et d'interprétation sur lui, de ne pas perdre de temps à tout reformuler, et d'extraire l'élément problématique d'un ensemble encombrant (de supprimer les liaisons qui l'attachent à la production complète par exemple).

La précision met en œuvre la stratégie inverse de celle de la focalisation : elle propose davantage d'informations à interpréter, au lieu de réduire le nombre d'indices exposés. Cependant, la précision porte généralement sur un élément de la formulation initiale : elle invite donc l'interprétant à procéder à la fois à une focalisation afin qu'il oriente son attention et son interprétation sur un élément précis, et elle alimente le processus d'interprétation de nouveaux indices²⁸¹.

²⁸⁰ C'est au moins ce que le partenaire avait jugé.

²⁸¹ Dans certaines circonstances, par exemple lorsque l'interprétant réagit à une production par un retour minimal, par une marque de surprise, ou qu'il ne répond pas, le partenaire peut poursuivre l'action ou le propos qu'il a commencé, afin d'ajouter d'autres indices à ceux déjà exposés. La poursuite n'est pas une focalisation (d'où le fait que nous la distinguons de la précision), elle ne constitue pas un indice d'insatisfaction du partenaire, mais plutôt un moyen de gérer un problème repéré. Un autre moyen encore est de construire des liens logiques entre des éléments déjà interprétés et l'élément qui pose problème, ou entre cet élément et un autre que le producteur expose pour faciliter l'interprétation. Par exemple, dans le corpus Écrivain public Chellamani 02 pdf p. 112 Actes 174-179 :

- | | | |
|----------------|---|--------------|
| 01. Jacqueline | mais en fait c'est vous qui <u>conduisez la voiture habituellement</u> (s'adresse à Chellakani) | |
| 02. Chellamani | <u>non non non</u> | Infirmer |
| 03. Jacqueline | non | |
| 04. Chellamani | c'est lui (désigne une autre personne) | |
| 05. Jacqueline | c'est lui qui vient | |
| 06. Chellamani | parce que lui n'a pas de permis (désigne Chellakani) | Lien logique |

La construction d'un lien logique peut être utilisée pour atténuer la menace du rejet en apportant une explication à ce rejet.

Dans certaines circonstances (en particulier lorsqu'une Intervention n'obtient pas la réaction attendue), le partenaire peut soumettre une supposition ou un exemple à évaluation, comme c'est le cas dans l'extrait suivant :

[76] Supposition ou exemple soumis(e) à évaluation ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 49 Actes 329-344.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

| | | | |
|-----|------------|--|---|
| 01. | Jacqueline | alors euh il est affilié à quoi | Formulation 1 |
| | | (saccadé) | |
| 02. | | alors euh (inspire) c'est à la èm | Supposition |
| | | ès a ²⁸² | |
| 03. | Bébé | (pleurniche) (2.61) | Absence de réponse |
| 04. | Anicham | èr ès a ²⁸³ | Réponse |
| 05. | | (0.55) | |
| 06. | Jacqueline | oui | |
| 07. | | (0.60) | |
| 08. | | mais euh mt le- la c- il | Manifestation d'insatisfaction, |
| | | cotise eu:h | re-formulation inachevée |
| 09. | Bébé | (pleurniche) | |
| 10. | Anicham | ch | Pas de réaction à l'insatisfaction de Jacqueline |
| 11. | Jacqueline | parce que je vois là eu:h èm ès a | Exposition d'un lien logique |
| 12. | | (inspire) | |
| 13. | | euh il cotise où | Re-formulation |
| 14. | | à l'urssa²⁸⁴ | Supposition / exemple |
| 15. | Anicham | euh y a ram ²⁸⁵ | Réponse |
| 16. | Jacqueline | ah la ram | Satisfaction |

La question de l'Acte 01 n'obtient pas la réponse attendue. L'absence de réponse de l'interprétante pendant 2,61 secondes est peut-être un indice de sa détresse, et la réaction fournie ne crée pas de satisfaction chez la partenaire qui produit une marque d'accord puis construit une opposition (« mais euh ») avant de commencer à re-formuler la question²⁸⁶. Ni l'interprétante ni la productrice ne semblent satisfaites. La productrice offre de nouveaux indices pour alimenter l'interprétation (grâce à l'exposition d'un lien logique dans l'Acte 11 « parce que je vois là eu:h M.S.A. »), de nouveaux indices pour faciliter l'interprétation (une re-formulation avec modification lexicale, de « à quoi » à « où »), et une supposition. Cet extrait contient deux suppositions : la première (« c'est à la M.S.A. » Acte 02) n'est probablement pas un indice d'insatisfaction puisque les Actes signifiants 01 et 02 sont

²⁸² Mutualité sociale agricole.

²⁸³ Revenu de solidarité active.

²⁸⁴ Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

²⁸⁵ Réunion des assurances maladie.

²⁸⁶ Insatisfaction analysée en 5.3.2., cf. *infra* p. 283.

produits sans interruption, sans blocage vocal²⁸⁷ ; la seconde (« à l'URSSAF » Acte 14) est un indice d'insatisfaction : elle soumet une proposition de réponse à la question qu'elle a formulée en 01, proposition qui ne correspond pas à la réponse produite par l'interprétante ; elle dévalorise la réponse en en proposant une autre qui exclurait la première si elle était validée. En l'occurrence, il est difficile de savoir si cette dernière proposition est une supposition (fondée sur un cheminement logique) ou un exemple (un élément aléatoire ou prototypique d'un ensemble, qui illustre sa catégorie²⁸⁸).

La soumission de supposition (selon une intuition ou des indices) et d'exemple (plus ou moins au hasard) sert à faciliter la réaction de l'interprétant : elle constitue une proposition de réaction, que l'interprétant peut reprendre si elle lui convient, ou dont il peut s'inspirer pour améliorer la dimension structurante, mais aussi la dimension situante du sens.

Enfin, le producteur peut manifester son insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative qu'il a reconstituée en soumettant à évaluation son hypothèse sur le sens de la réaction, comme dans l'extrait suivant :

[77] Hypothèse interprétative incertaine ◀

Tiré du corpus Scolarités et scolarités de FLE Friedrich ☉ pdf p. 795 Actes 40-44.

Transaction de service : inscription à l'université.

| | | |
|---------------|---|--------------------------------|
| 01. Olivier | vous prenez quelle sécurité sociale | |
| 02. | la èl èm- la èl èm dé eu ou la èm gé eu èl | Choix |
| 03. Friedrich | euh èm- èm gé èm | Réponse |
| 04. Olivier | èm gé eu èl / | Soumission à évaluation |
| 05. Friedrich | oui | Ratification |

Le producteur propose un choix entre deux sécurités sociales étudiantes à Friedrich : la L.M.D.E. et la M.G.E.L. L'interprétant répond « M.G.M. », ce qui ne correspond à aucun des deux choix soumis par le producteur. Cette réaction fondée sur une hypothèse interprétative peut conduire le producteur à reconstituer plusieurs hypothèses possibles. Par exemple l'interprétant est satisfait de son hypothèse interprétative mais il a reproduit le sigle M.G.E.L. avec approximation ; il a peut-être interprété les choix comme une liste non fermée, il a tenté de se souvenir du nom de la sécurité sociale à laquelle il souscrit et a produit un nom ressemblant ; ou bien peut-être a-t-il interprété les choix comme une liste non fermée, sait à quelle sécurité sociale il a adhéré, et a produit le nom d'une sécurité sociale que le partenaire ne connaît pas. Dans tous les cas, ce dernier n'est pas satisfait de la réaction produite par

²⁸⁷ À moins que l'interprétante n'ait produit des indices d'insatisfaction visibles, mais cela est assez peu probable étant donné la rapidité et la continuité entre les deux Actes signifiants. Il y a davantage de chances que la productrice juge son premier Acte difficile à interpréter et qu'elle décide dans la foulée de proposer une supposition, motivée par un indice dont elle parle dans l'Acte 11 (« parce que là je vois là eu:h M.S.A. »).

²⁸⁸ Selon *Le Robert* (2007), « Cas particulier qui entre dans une catégorie et sert à illustrer, à préciser l'idée » p. 657.

l'interprétant : cache-t-elle une hypothèse interprétative insatisfaisante ? Parle-t-elle de quelque chose qu'il ne connaît pas ?

Cette formulation de l'hypothèse interprétative du producteur est en fait la formulation de l'hypothèse supposée de l'interprétant. Le producteur vérifie par cette production qu'il a bien identifié le contenu de cette hypothèse et qu'il l'évalue sur de bonnes bases. Ces formulations d'hypothèses soumises à évaluation ont été rencontrées trois fois dans le corpus de travail (désignées par « HI Int soumise à éval. » dans les annexes, cf. p. 147, 159 et 160) ; elles sont rares malgré le fait qu'elles sont efficaces et coopératives.

En résumé, pour manifester son insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'interprétant, le partenaire produit les indices suivants : la re-formulation de sa production, la focalisation sur un élément de cette production, l'apport de précisions, la proposition d'une supposition ou d'un exemple, et la formulation de l'hypothèse de l'interprétant reconstituée. Cette dernière permet à l'interprétant de vérifier que l'hypothèse reconstituée est adéquate. La plupart des indices ont pour objectif de faciliter l'interprétation ou la réinterprétation d'une production, en améliorant l'exposition des indices déjà fournis, en orientant l'attention de l'interprétant vers des éléments spécifiques (surtout liés à la dimension situante ou structurante du sens), ou en offrant de nouveaux indices.

Indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'intercompréhension

Le partenaire produit enfin certains indices d'insatisfaction qui relèvent du niveau méta-énonciatif de la communication. Il ne parle plus de la valeur interactantielle d'une production ou d'un objet en train de se construire, mais de la qualité de l'intercompréhension, ou des productions ou des actions qui ont été effectuées plus tôt.

Le corpus de référence partiel offre cinq occurrences de commentaires sur l'état de l'intercompréhension :

[78] Commentaires sur l'intercompréhension²⁸⁹

- « je sais » (3 occurrences par le même locuteur)
- « on est bien d'accord [hein] »
- « on se comprend pas »

La première occurrence informe l'interprétant qu'un accord existe déjà au sujet de l'information exposée (« je sais »). Le producteur n'est pas satisfait d'une partie de l'hypothèse de l'interprétant qu'il a reconstitué (l'interprétant pensait qu'une information n'avait pas encore été exposée et méritait d'être exposée). La deuxième soumet à évaluation le

²⁸⁹ Cf. dans le corpus de travail en annexe les extraits : Préfecture de police Shawn p. 141-142, Secrétariats de FLE Ling p. 160 et Écrivain public Anicham p. 139.

jugement du producteur sur l'état de l'intercompréhension (« on est bien d'accord hein »). Le fait qu'un jugement positif sur l'intercompréhension est soumis à évaluation manifeste une incertitude vis-à-vis de ce jugement (cf. *supra* p. 173). Le producteur n'est pas sûr que l'objet interprété ait une valeur interactantielle satisfaisante (cf. *supra* p. 52). La troisième occurrence manifeste au contraire un jugement négatif radical sur l'état de l'intercompréhension (« on se comprend pas »).

Le commentaire sur l'état de l'intercompréhension ne porte pas sur l'hypothèse de l'interprétant, mais sur la valeur interactantielle de l'objet interprété, sur la qualité de l'intercompréhension et sur le degré d'intersubjectivité vécu par les interactants (cf. *supra* p. 54). Dans les trois cas étudiés, le commentaire manifeste une insatisfaction de la part du producteur. Dans un cas, il invite à ne pas développer un sujet (« je sais »). Dans un autre cas, il invite à une évaluation qui permettra de savoir si une négociation est nécessaire (« on est bien d'accord hein »). Dans le troisième, il constitue un bilan négatif qui peut aboutir soit à l'ouverture ou à la poursuite d'une négociation, soit à l'abandon d'une recherche d'accord.

Une dernière manifestation de repérage d'un problème avec l'hypothèse de l'interprétant est le rappel de l'histoire conversationnelle (Golopenția-Erescu 1985 [1988], cf. *supra* note 128 p. 92) :

[79] Rappel de l'histoire conversationnelle ◀

Tiré du corpus Secrétariats de FLE Ling ☉ pdf p. 813 Actes 219-245.

Transaction de service : question sur l'accès aux renseignements concernant le T.C.F.

- | | | |
|-------------|--|---|
| 01. Colette | alors là les dates elles sont encore pas définies | Réponse 1 à une question 1 |
| 02. | hein | |
| 03. | <u>c'est un peu tôt</u> | |
| 04. | \hein | |
| 05. | \pour vous dire ça | |
| 06. | \mai::s | |
| 07. Ling | <u>euh mais je comment</u> | Question 2 |
| 08. | oui | |
| 09. | \je <u>comment savoir</u> | |
| 10. Colette | bah vous aurez un courrier de toute façon | Réponse 2 |
| 11. | hein | |
| 12. | ça vous serez informée | |
| 13. | hein | |
| 14. | bien sûr | |
| 15. | hein | |
| 16. | (sil) | |
| 17. Ling | euh comment je: savoir tous les: euh tous les renseignements sur (sil) euh <u>té cé èf</u> | Question 3 |
| 18. Colette | je vous ai dit | Rappel de l'histoire conversationnelle |
| 19. | de toute façon quand vous déposez un dossier | |

- | | | |
|----------|---|---------------|
| 20. | (sil) | |
| 21. | il est bien sûr vérifié | |
| 22. | (sil) | |
| 23. | vous recevez un courrier | Réponse 3 = 2 |
| 24. | où on vous donne des e- compléments <u>d'information</u> | |
| 25. | | \hein |
| 26. Ling | <u>ah oui</u> | |
| 27. | | \le courrier |

La question à laquelle répond la productrice (Colette) dans les Actes 10 à 15 porte, selon l'interprétante, sur la façon dont elle va savoir quand elle sera informée des dates : elle ne répond pas à toutes ses interrogations, dont celle sur les moyens qu'elle a pour trouver tous les renseignements sur le test de connaissance du français (« euh comment je: savoir tous les: euh tous les renseignements sur (sil) euh té cé èf », Acte signifiant 17, question 3). La productrice n'a pas interprété sa propre réponse (« vous aurez un courrier de toute façon hein ça vous serez informée » Actes 10-12) comme l'interprétante. De son point de vue, elle répond à la fois à la question 2 et à la question 3, puisque dans sa réponse à la question 3, elle renvoie l'interprétante à ce qu'elle a dit dans la réponse 2 : « je vous ai dit », puis elle répète la procédure, déjà décrite plusieurs fois auparavant, « de toute façon quand vous déposez un dossier (sil) il est bien sûr vérifié (sil) vous recevez un courrier où on vous donne des e-compléments d'information » (Actes 19 à 24).

En référant au passé interactionnel²⁹⁰, le producteur oriente l'interprétant vers des Actes déjà produits, dont l'interprétation était supposée satisfaisante. L'interprétant, lui, a construit une hypothèse si partielle ou a un souvenir si incomplet qu'il n'est pas conscient que l'information a été exposée. Les expressions de ce type manifestent une insatisfaction chez le partenaire concernant l'hypothèse de l'interprétant, parce qu'elle contient une lacune supposée être comblée, et qui est restée à l'état de lacune, comme dans l'extrait ci-dessus, ou qui a été comblée par une supposition ou un souvenir erroné.

Le rappel de l'histoire conversationnelle ne constitue pas systématiquement une manifestation d'insatisfaction. Dans l'analyse de la gestion des attentes, nous avons pu voir que la stratégie pouvait également être utilisée par le partenaire pour aider l'interprétant à mobiliser des connaissances et des attentes afin que l'interprétation de la suite de l'activité soit facilitée. C'est donc en contexte, en fonction des autres indices, que la valeur de rappel se construit. Ici, le rappel de l'histoire conversationnelle vient après une réaction qui manifeste que l'interprétant n'a pas pris en compte cette histoire. Le rappel sert principalement une fonction d'association avec un discours passé pour orienter l'interprétant dans la rectification de son hypothèse pour un objet déjà interprété (il constitue une trace de dialogisme interdiscursif, notion qui désigne le rapport intertextuel entre les mots et entre les textes, cf. Bres et

²⁹⁰ Le corpus de référence partiel contient d'autres occurrences de rappels : « j'étais ici avant », « on a discuté déjà », « le cé vé vous le refaites vous dites », etc.

Nowakowska 2005). Dans l'aide à la mobilisation des attentes, le rappel de l'histoire conversationnelle prépare l'interprétation d'un objet qui n'est pas encore produit (auquel cas il constitue une trace d'autodialogisme). Il semble ainsi que l'emploi du rappel de l'histoire conversationnelle serve dans le premier cas à reconstruire une intersubjectivité qui a été mise à mal par une illusion d'intercompréhension (un « malentendu »), tandis que dans le second, elle sert à faciliter le maintien d'une intersubjectivité dans une transition thématique ou actionnelle.

Les indices qui nous ont guidée dans la constitution d'un corpus de travail pour cette section sont donc des indices de désaccord (infirmation, négation de l'hypothèse interprétative reconstituée, et manifestations d'un désintérêt ou d'un intérêt sur un sujet divergent par rapport à celui de l'interprétant), des indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse de l'interprétant (re-formulation, focalisation, précision, distinction, proposition de réaction, ou soumission de l'hypothèse interprétative du partenaire à évaluer par l'interprétant, et des indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'intercompréhension (commentaires sur l'état de l'intercompréhension, et rappel de l'histoire conversationnelle). Leurs fonctions seront étudiées plus loin (cf. 5.3.3. p. 296).

Ces indices ont également été repérés par d'autres chercheurs (de Hérédia Déprez 1986, Dausendschön-Gay 1988, Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996, Kurhila 2006 ou encore Coşereanu 2010). Il était moins question dans cette analyse de dégager des catégories novatrices que de les replacer dans un cadre théorique, de les reformuler afin qu'elles soient compatibles avec une posture différente, ou plus fortement assumée, vis-à-vis de l'interaction et de l'activité. Ainsi, par exemple, certains auteurs parlent de « réparation » ou de « correction » (auto- ou hétéro-réparation ou auto- ou hétéro-correction) alors que nous parlons d'indices d'insatisfaction qui peuvent être interprétés comme des *propositions* d'aide à l'interprétation ou des *invitations* à la rectification. La liberté de la construction du sens des indices et la possibilité de la négociation sont omniprésentes dans notre conception de l'interaction.

Nous préférons également le terme rectification à celui de correction. « Corriger » suggère l'idée de réinterpréter l'objet de la bonne manière pour arriver à la bonne hypothèse, ou de modifier l'hypothèse interprétative pour qu'elle corresponde à la bonne hypothèse, généralement celle du producteur, ce qui suppose qu'il existe une « bonne » hypothèse interprétative et une « bonne » façon d'interpréter. La « réparation » suggère l'idée que l'hypothèse interprétative est détériorée, en mauvais état ou endommagée, et que l'action vise à remédier à ces problèmes et à ramener l'hypothèse dans un « bon » état. Or, nous nous sommes inscrite en faux contre cette idée (cf. section 1.2. L'interprétation, la notion de communicabilité, section 1.3. L'intercompréhension, les notions de négociation et de valeur interactantielle, sous-section 3.1.1. L'approche constructiviste du sens, etc.). « Rectifier »

vient du latin *rectus*, droit et *facere*, faire, et désigne plutôt l'action de modifier quelque chose pour le rendre adéquat. Ce vers quoi l'hypothèse modifiée tend n'est pas bon ou correct selon une règle, il est adéquat, c'est-à-dire qu'il est jugé adapté ou approprié par les interactants. En conséquence, selon nous, ces indices ne constituent pas des « corrections rétroactives », ce sont des indices d'un désaccord ou d'une insatisfaction. Ils exposent des informations qui peuvent être utilisées par l'interprétant pour compléter, conforter ou modifier une hypothèse interprétative, mais qui peuvent également être négligées ou contrées. Ces indices ne corrigent pas la *réaction* de l'interprétant. Ils peuvent affecter l'hypothèse de l'interprétant, et, seulement *par voie de conséquence*, sa réaction. Dernier point, les chercheurs parlent généralement de correction ou de réparation. Par ces désignations, ils fixent pour les interactants la valeur de l'acte de langage qu'effectue le producteur ; nous privilégions la désignation d'« indices », qui laisse ouvertes la négociation et la construction de la valeur interactantielle de l'objet interprété.

5.3.2. Indices d'incompatibilité

Le partenaire s'appuie sur la réaction de l'interprétant pour reconstituer l'état et le contenu (au moins partiel) de l'hypothèse de l'interprétant et pour évaluer sa qualité et son degré de compatibilité avec la sienne. Il trouve des indices dans le type, dans la forme et dans le contenu de la réaction de l'interprétant.

Le type de réaction de l'interprétant est inadéquat

Lorsque le producteur effectue un acte de langage donné, cet acte de langage permet plusieurs types de réactions, tandis que d'autres ne sont pas acceptées. Le partenaire est attentif à cette cohérence attendue entre acte produit et réaction :

[80] Adéquation du type de réaction ◀

Tiré du corpus Écrivain Public Anicham ☉ pdf p. 53 Actes 547-563²⁹¹.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

| | | | |
|----------------|--|-----------|-------------------|
| 01. Jacqueline | vous avez un crédit \/\ | | |
| 02. Anicham | oui | | temps en secondes |
| 03. Jacqueline | (écrit) | | |
| 04. | euh mais que vous remboursez normalement \/\ | | |
| 05. Bébé | (pleurniche) | | 0,47 |
| 06. | <u>(pleurniche)</u> | | |
| 07. Anicham | <u>mh</u> \ | | 0,43 |
| 08. | \(sil) | | 0,35 |
| 09. Bébé | <u>(pleurniche plus fort)</u> | | |
| 10. Jacqueline | <u>ou vous avez des retards de paiement</u> quelque part \ | | |
| 11. Bébé | <u>(pleurniche moins fort)</u> | | |
| 12. | | | <u>(crie)</u> |

²⁹¹ Les silences courts ne sont pas comptabilisés dans la transcription intégrale, d'où un décalage entre le nombre d'Actes signifiants dans la transcription intégrale et dans l'extrait.

| | | | |
|-----|------------------|---|-------------|
| 13. | (finit de crier) | | 0,11 |
| 14. | (sil) | | 0,15 |
| 15. | (pleurniche) | | 0,33 |
| 16. | (sil) | | 0,13 |
| 17. | (pleurniche) | | 0,27 |
| 18. | Jacqueline | vous avez des retards // de paiements \// pour quelque chose // euh de loyer // ou de choses comme ça \ | |
| 19. | | des reta::rds / | |
| 20. | | c'est-à-dire des choses que vous avez pas pu payer: \// | |
| 21. | (sil) | | 0,60 |
| 22. | Anicham | ah oui /\ | |
| 23. | (sil) | | 0,30 |
| 24. | Jacqueline | oui // | |
| 25. | (sil) | | 0,25 |
| 26. | | vous avez des: choses que vous avez pas \ \ pu payer \ \ | |
| 27. | (sil) | | 1,79 |
| 28. | Anicham | mch non c'- | |
| 29. | Jacqueline | non // | |
| 30. | (sil) | | 0,19 |
| 31. | | ça va // | |

La question posée (ou la supposition à évaluer) dans l'Acte signifiant 04 « [vous avez un crédit] euh mais que vous remboursez normalement \// » ne trouve pas une réponse/évaluation convaincante de la part de l'interprétante. Pendant 0,47 secondes, le bébé d'Anicham pleurniche, puis elle répond par un « mh \ » hésitant de 0,43 secondes et il y a enfin un nouveau silence de 0,35 secondes, soit 1 seconde 25 pendant laquelle l'interprétante réfléchit, hésite, et réfléchit à nouveau, alors que le type de réaction attendu est une évaluation positive, négative ou nuancée de la supposition. La partenaire déduit de cette suite de réactions que l'hypothèse interprétative n'est pas satisfaisante. Elle avait soumis une alternative (Anicham rembourse normalement : « mais que vous remboursez normalement \// » Acte signifiant 04), elle soumet le second volet : « ou vous avez des retards de paiement quelque part \ » (Acte signifiant 10). Le type de réaction attendu après une soumission d'alternative est le choix entre l'une et l'autre options. Il est attendu que l'interprétante choisisse le remboursement sans problèmes ou le remboursement avec retards ; les autres types de réactions²⁹² ne conviendraient pas après la question de la productrice. Cependant, l'interprétante ne produit à nouveau pas de réaction audible, pendant près d'une seconde (0,99 entre les Actes 13 et 17). Certes, son bébé pleure pendant ce temps et il est possible qu'elle soit déconcentrée par cela, mais la partenaire réagit à cette absence de réaction satisfaisante en reformulant la question, sur trois Actes signifiants, avec des exemples, une définition, une accentuation marquée, des allongements de voyelles, etc. (Actes 18-20), ce qui laisse penser qu'elle considère que

²⁹² Mis à part une troisième alternative valable, par exemple une demande de reformulation.

l'hypothèse de l'interprétante n'est toujours pas satisfaisante. Après 0,60 seconde, l'interprétante répond enfin par un « oui » (Acte 22). Mais les réponses qu'elle obtient (qui constituent des secondes parties de paires acceptables) ne la convainquent pas que l'interprétante a produit une hypothèse interprétative satisfaisante. Elle insiste en demandant une confirmation (« oui // » fortement interrogatif, qui invite donc à une réponse, confirmative ou infirmative), mais un silence de 0,25 seconde tient lieu de réponse. Elle soumet son hypothèse interprétative de la réaction de l'interprétante à évaluation (« vous avez des choses que vous avez pas pu payer »), mais elle n'obtient à nouveau pas de réponse pendant 1 seconde 79, avant que l'interprétante ne produise une réponse contradictoire... (« oui » elle a des retards de paiement, des choses qu'elle n'a pas pu payer, Acte signifiant 22, et « non » elle a tout pu payer, Acte 28).

Si la contradiction dans les réponses n'entre pas dans la catégorie des types de réaction inacceptables (cf. *infra*, p. 287), les absences de réactions peuvent ne pas être acceptées par le partenaire après une question ou une demande d'évaluation.

La notion de paires adjacentes proposée par Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) théorise ce rapport entre un premier acte de langage produit et un second qui y répond. Une paire adjacente se définit par sa composition en deux tours, produits par deux locuteurs, successivement et dans un ordre donné. Certaines réactions sont dites « préférées ». Elles sont privilégiées dans les pratiques langagières et elles sont non marquées. D'autres sont acceptables mais marquées : elles peuvent suivre la première partie de paire (*first pair part*), mais elles sont moins attendues et sont plus difficiles à interpréter (le processus est plus coûteux en énergie et en temps). D'autres enfin sont jugées non acceptables. Ces réactions, jugées non acceptables par le partenaire, constituent des indices que l'hypothèse interprétative de l'interprétant n'est pas satisfaisante.

Dans le corpus, des réactions non acceptées apparaissent dans 20 extraits (répertoriés en annexe, cf. p. 161-165). Les réactions jugées non adaptées sont les suivantes :

- | | |
|---|---|
| absence de réaction | après une question / demande d'information |
| | après une formulation à évaluer |
| | après une demande de production d'Acte non verbal |
| | après une interpellation |
| absence de réaction, retour minimal ou accord minimal et réactions sans rapport | après une production à fonction émotive/persuasive |
| retour minimal | après une question |
| | après une demande de production d'Acte non verbal |
| « sous-réaction » | quand moins d'actions sont produites que celles attendues |
| « sur-réaction » | quand davantage d'actions sont produites que celle(s) attendue(s) |
| absence de récapitulations ou de reformulations | |

après une exposition longue ou complexe
production insistante malgré l'absence de retour minimal ou de manifestation d'intérêt

Le type de réaction qui n'est pas accepté par le partenaire indique au moins que l'interprétant n'est pas parvenu à construire une hypothèse interprétative dont la dimension structurante du sens (en particulier concernant le type de réaction attendu) serait satisfaisante.

La forme de la réaction de l'interprétant est incorrecte

Parfois, c'est la forme même de la réaction qui constitue l'indice d'une interprétation ou d'une perception insatisfaisante, comme c'est le cas dans l'extrait suivant :

[81] La forme de la réaction ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Yuliana ☉ pdf p. 785 Actes 62-70.

Transaction de service : obtention du titre de séjour (redéfini) redirection vers le bon bureau.

| | | |
|-------------|--|--------------------------|
| 01. Kader | aqui ²⁹³ <i>ici</i> | |
| 02. | a la:: <i>à la:::</i> | |
| 03. Yuliana | a la oficina vesina <i>au bureau voisin</i> | Production d'origine |
| 04. Kader | a la oficina me- me- ²⁹⁴ <i>au bureau moi- moi-</i> | Re-production laborieuse |
| 05. Yuliana | vesina <i>voisin</i> | |
| 06. Kader | mesina <i>voisin</i> | Re-production erronée |
| 07. Yuliana | vesina <i>voisin</i> | |
| 08. Kader | ah | |
| 09. | la vesina <i>au voisin</i> | Re-production correcte |

Dans l'Acte signifiant 03, la productrice produit une forme verbale (« a la oficina vesina ») que l'interprétant tente de re-produire dans l'Acte 04 : « a la oficina me- me- ». Le fait qu'il ne parvienne pas à achever la re-production manifeste une difficulté ou un problème, et le fait que sa re-production ne soit pas conforme à la production d'origine suggère que la perception est erronée. À nouveau lorsqu'il répète la production de l'Acte 05 dans l'Acte 06, il produit « mesina » à partir de la production « vesina ». La production « mesina » ne permet pas d'identifier avec précision la source du problème. Il se peut que l'interprétant n'ait pas perçu

²⁹³ L'agent parle régulièrement dans la langue maternelle des usagers lorsqu'il la connaît.

²⁹⁴ Le « v » est occlusif en espagnol.

« vesina » mais « mesina » (le « v » est bilabial en castillan). Il a peut-être tenté de produire un « vesina » de la même manière que Yuliana et a interprété de manière erronée la façon de produire ce son. Il a peut-être produit une interprétation satisfaisante du sens de « vesina », rien n'assure qu'il a construit une hypothèse interprétative et qu'il ne fait pas confiance à sa partenaire pour avoir interprété son intention.

La forme de la réaction, lorsqu'elle est jugée erronée par le partenaire, manifeste une probable erreur de perception de la forme produite, ou une erreur d'interprétation sans plus de certitude sur ce sujet. Elle n'informe pas non plus sur le degré de satisfaction de l'interprétant. Nous avons d'ailleurs privilégié la désignation « re-production » à la désignation « formulation de l'hypothèse interprétative » parce qu'il est impossible de savoir si l'interprétant est parvenu à construire une hypothèse ou s'il ne fait que tenter d'articuler les mêmes sons que son partenaire.

Ces indices d'incompatibilité ou d'insatisfaction sont rares : dans le corpus d'étude, seuls deux extraits présentent ces indices.

Les informations exposées dans la réaction suggèrent une incompatibilité

Outre la forme et le type de la réaction que produit l'interprétant, les informations qu'il expose et que le partenaire interprète permettent à ce dernier de reconstituer et d'évaluer l'hypothèse interprétative. Plusieurs types de problèmes peuvent ainsi être repérés.

Réactions jugées contradictoires

Un des indices les plus flagrants dans le repérage d'une incompatibilité entre les hypothèses interprétatives du locuteur et de l'interlocuteur est la production par la même personne d'informations apparemment contradictoires, comme dans l'extrait suivant :

[82] Informations interprétées comme contradictoires ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 65 Actes 1193-1206 et 1227-1249.

Transaction de service : écriture d'une demande d'acte de naissance pour renouveler la carte d'identité du mari et des enfants.

| | | | |
|-----|------------|--|----------------------------|
| 01. | Jacqueline | donc votre mari euh il il a re-redemandé déjà: | « votre mari a redemandé » |
| 02. | Anicham | oui | « oui » |
| 03. | | redemandé neuf maintenant | |
| 04. | Jacqueline | <u>i-</u> il a redemandé là | Re-formulation |
| 05. | Anicham | oui | « oui » |
| 06. | Jacqueline | il a récrit à nantes | Re-formulation |
| 07. | Anicham | oui | « oui » |
| 08. | Jacqueline | d'accord | |
| 09. | | d'accord | |
| 10. | | bon bah c'est bon | |
| 11. | | euh donc il attend la réponse | Re-formulation |

| | | |
|----------------|---|--|
| 12. Anicham | oui | « oui » |
| 13. Jacqueline | bon | |
| 14. | d'accord | |
| | [...] | |
| 15. Jacqueline | donc euh donc là il a- il attend la:- la réponse euh de nantes alors | Reformulation |
| 16. | hein | |
| 17. Anicham | mh | |
| 18. | n'a pas d'acte de naissance | « non » |
| 19. | et: (sil) il ne donne pas | « non » |
| 20. Jacqueline | il l'a demandé quand | Question qui présuppose que « oui » |
| 21. Anicham | non | « non » |
| 22. | encore n'a pas demandé | « non » |
| 23. | pour l'écrire une lettre | |
| 24. Jacqueline | Ah | |
| 25. Anicham | je veux envoyer | Re-formulation de « non » |
| 26. Jacqueline | pour lui | |
| 27. Anicham | oui | Re-formulation de « non » |
| 28. Jacqueline | d'accord | |
| 29. | (rire) | |
| 30. | non | |
| 31. | je comprenais pas (sil) euh | |
| 32. | je croyais qu'il avait donc euh déjà eu::h demandé | |
| 33. | (sil) | |
| 34. Anicham | je lui demander pour euh il va venir | |
| 35. | parce que le valable n'a pas | Construction d'un lien |
| 36. | euh n'a pas valable | logique entre la situation et |
| 37. Jacqueline | <u>d'accord</u> | la demande |

Dans la première partie de l'extrait, la productrice de la question initiale (« donc votre mari euh il il a re- redemandé déjà: ») vérifie à plusieurs reprises l'intercompréhension en reformulant plusieurs fois la question et en formulant son hypothèse interprétative sur la réponse (« il a redemandé là », « il a récrit à nantes », « et donc il attend la réponse » et « donc euh donc là il a- il attend la:- la réponse euh de nantes alors » en plus d'un commentaire concernant l'état de la situation : « bon bah c'est bon »). Elle interprète chaque réponse comme une réponse positive : à l'Acte 14, il semble établi que le document a été « redemandé déjà » (Acte 01 confirmé à l'Acte 02, reformulé à l'Acte 04, reconfirmé à l'Acte 05, reformulé à l'Acte 06 et reconfirmé à l'Acte 07, reformulé à l'Acte 11 et reconfirmé à l'Acte 12). Cette information est jugée stable et est supposée avoir une valeur interactentielle satisfaisante.

La question « il l'a demandé quand » est infirmée (Acte 21) et le mari de l'usagère « encore n'a pas demandé » ce document (Acte 22). Or, il est impossible qu'un même document soit à

la fois demandé et ne le soit pas. La réaction est évaluée par la partenaire comme contradictoire²⁹⁵ au regard des précédentes.

La production de réactions contradictoires manifeste une inconsistance dans les réactions, ce qui suggère que, si la première hypothèse interprétative était erronée, elle n'était pas compatible avec celle du producteur et la réaction a laissé planer une illusion d'intercompréhension ; si la seconde est erronée, la contradiction apparaît et révèle immédiatement l'incompatibilité entre les hypothèses. Plusieurs réactions sont alors possibles. Le partenaire peut chercher une hypothèse interprétative globale qui permettrait d'annihiler la contradiction en rendant les deux informations compatibles, il peut discréditer l'une de ses hypothèses interprétatives, ou bien il peut discréditer l'hypothèse de l'interprétant qui a abouti à une réaction inexacte (circonstance communément désignée comme un « malentendu »). Dans tous les cas, une des hypothèses interprétatives est remise en question par le partenaire, afin de résoudre la contradiction.

Réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée fausse

L'indice le plus fréquent de repérage d'une incompatibilité entre les hypothèses interprétatives des interactants est celui qui laisse transparaître un élément de l'hypothèse interprétative que le producteur juge faux²⁹⁶ :

[83] Information interprétée jugée fausse ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Brittany ☉ pdf p. 715 Actes 57-69 et 83-84.

Transaction de service : obtention du titre de séjour (redéfini) redirection vers le bon bureau.

| | | | |
|--------------|---|----------------|---------------------|
| 01. Yveline | alors c'est pas chez nous ça | Production 1 | |
| 02. | (sil) | | |
| 03. | cé té o èm c'est pas là ²⁹⁷ | Re-formulation | |
| 04. Claudia | nan | | |
| 05. | c'est pas | | |
| 06. Yveline | alors il faut voir la- le bureau à côté | Production 2 | |
| 07. | (sil) | | |
| 08. Brittany | <i>okay</i> | | <i>Satisfaction</i> |
| 09. Yveline | le monsieur qui est dans le bureau (article) | Précision | |
| 10. Brittany | <i>d'accord</i> | | <i>Satisfaction</i> |
| 11. Yveline | hein | | |
| 12. | d'accord | | |

²⁹⁵ En logique, « deux propositions P et Q sont contradictoires si et seulement si elles ne peuvent être ni simultanément vraies ni simultanément fausses ; autrement dit, l'une d'elles est vraie, et l'autre est fausse. » (Plantin 2002, p. 137).

²⁹⁶ Nous choisissons le terme « faux » à dessein, puisqu'il s'agit d'un jugement sur la validité d'une information.

²⁹⁷ C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivité Territoriale d'Outre-Mer. Ici, cela désigne probablement le visa avec mention « France sauf C.T.O.M. » qui permet de voyager en France et dans les départements et régions d'outre-mer mais pas dans les territoires d'outre-mer.

| | | |
|--------------|---|---|
| 13. Brittany | <i>mh</i> | <i>Satisfaction</i> |
| | [...] (<i>Brittany part dans un sens</i>) | <i>Réaction fondée sur l'hypothèse interprétative</i> |
| 14. Yveline | <i>nan</i> | Infirmerie de la réaction |
| 15. | <i>c'est le bureau juste à côté</i> | |

La productrice expose deux informations : la demande de l'interprétante ne sera pas réalisée « chez nous » (Acte signifiant 01, reformulé dans l'Acte 03) et « il faut voir la- le bureau à côté » (Acte 06, reformulé dans l'Acte 09 « le monsieur qui est dans le bureau »). Ces Actes semblent faire l'objet d'une hypothèse interprétative satisfaisante de la part de l'interprétante qui produit trois réactions d'enregistrement de l'information : « okay », « d'accord » puis « mh » (Actes 08, 10 et 13). Cependant, la direction qu'elle prend en sortant suggère qu'elle croit que le bureau se trouve d'un côté du couloir. Cette hypothèse est infirmée par la partenaire (« nan c'est le bureau juste à côté » Actes 14 et 15), ce qui suggère qu'elle a jugé mauvaise la direction prise par l'interprétante et qu'elle considère que son hypothèse est fautive.

Lorsque la réaction évaluée est une réaction fondée sur une hypothèse interprétative, le partenaire évalue la validité de la réaction (ou la cohérence de la réaction avec l'information exposée), et à travers elle, la validité de l'hypothèse interprétative qui la fonde. Dans ce cas, il est impossible de savoir si l'interprétant est satisfait de son hypothèse et que le partenaire repère une incompatibilité ou s'il est insatisfait mais tente sa chance et que le partenaire gère cette insatisfaction.

Réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée lacunaire

Au contraire des informations interprétées comme fausses, où l'interprétant manifeste de la satisfaction vis-à-vis de son hypothèse, lorsque le partenaire juge les informations lacunaires, l'interprétant est également insatisfait : il cherche à compléter ou à améliorer la qualité d'une hypothèse interprétative en construction, comme l'illustrent les deux extraits suivants.

[84] Question qui porte sur une information considérée déjà exposée ◀

Tiré du corpus Secrétariats de FLE Ling 📄 pdf p. 812 Actes 219-245.

Transaction de service : question sur l'accès aux renseignements concernant le T.C.F.

| | |
|-------------|--|
| 01. Colette | alors là les dates elles sont encore pas définies |
| 02. | hein |
| 03. | <u>c'est un peu tôt</u> |
| 04. | \hein |
| 05. | \pour vous |
| | dire ça |
| 06. | \mai::s |
| 07. Ling | <u>euh mais je comment</u> |

| | | |
|-------------|---|--|
| 08. | <u>oui</u> | |
| 09. | <u>\je comment savoir</u> | Question 1 : comment savoir |
| 10. Colette | bah vous aurez un courrier de toute façon | Réponse 1 : un courrier |
| 11. | hein | |
| 12. | ça vous serez informée | |
| 13. | hein | |
| 14. | bien sûr | |
| 15. | hein | |
| 16. | (sil) | |
| 17. Ling | euh comment je: savoir tous les: euh tous les renseignements sur (sil) euh <u>té cé èf</u> | Question 2 : comment savoir |
| 18. Colette | <u>je vous ai dit</u> | Rappel de l'histoire |
| 19. | de toute façon quand vous déposez un dossier | conversationnelle : information jugée déjà exposée |
| 20. | (sil) | |
| 21. | il est bien sûr vérifié | |
| 22. | (sil) | |
| 23. | vous recevez un courrier | Réponse 2 : un courrier |
| 24. | où on vous donne des e- compléments <u>d'information</u> | |
| 25. | <u>\hein</u> | |
| 26. Ling | <u>ah oui</u> | |
| 27. | <u>\le courrier</u> | |

Dans ce premier extrait, la question posée par Ling dans l'Acte signifiant 17, « comment je: savoir tous les: euh tous les renseignements sur (sil) euh té cé èf » suit une autre question « je comment savoir » concernant les dates de passation du T.C.F. à laquelle la partenaire a répondu (Actes signifiants 10-15). La question que pose Ling dans l'Acte 17 est interprétée comme une question redondante par rapport à la précédente par la partenaire, qui juge que la réponse qu'elle a apportée à la question précédente (« bah vous aurez un courrier de toute façon » et « vous serez informée » Actes 10 et 12) exposait déjà la réponse à la question de l'Acte 17 (rappel de l'histoire conversationnelle dans « je vous ai dit », Acte signifiant 18).

Dans ce cas, la partenaire juge que l'interprétante pose deux questions qui ont la même réponse. Elle en déduit que l'interprétante a construit une hypothèse interprétative partielle par rapport à la quantité d'informations qu'elle considère avoir fournies.

[85] Question avec un présupposé ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 131 Actes 1174-1181.

Transaction de service : lecture et appropriation d'un courrier de la C.P.A.M.²⁹⁸ au sujet de l'aide à la couverture médicale

01. Jacqueline **euh ça fait combien au** → Supposition sous-jacente :

²⁹⁸ Caisse primaire d'assurance maladie.

| | | |
|----------------|-------------------------------------|---|
| | total euh <u>la mutuelle</u> | Chellamani connaît le prix de l'assurance |
| 02. Chellamani | <u>sept cents</u> | |
| 03. | non | → Infirmation de la supposition |
| 04. | je n'ai pas encore demandé | → Négation d'une partie de la supposition |
| 05. | parce que j'ai reçu <u>hier</u> | |
| 06. Jacqueline | <u>ah oui</u> | |
| 07. | ah oui | |
| 08. | oui oui | |

Dans ce second extrait, la question posée par l'interprétante dans l'Acte signifiant 01 repose sur le présupposé que le partenaire connaît une information. Le présupposé (idée impliquée par le sens que le partenaire donne à la production) porte sur une information qui n'a pas été exposée. Il manifeste l'existence d'une supposition (idée imaginée par l'interprétant pour combler une lacune, dont il sait qu'elle est une conjecture, donc incertaine). L'interprétante (Jacqueline) a construit une hypothèse interprétative globale qu'elle a ressentie comme lacunaire (le partenaire veut adhérer à une assurance mutuelle, il a reçu des chèques d'aide à l'accession à la mutuelle ; elle ne sait pas s'il a pris contact avec des mutuelles – aucune information n'a été exposée à ce sujet). Elle a comblé la lacune en échafaudant une supposition (il a trouvé une mutuelle et sait combien l'adhésion coûterait), mais le partenaire juge que la supposition est fausse.

Cependant, contrairement aux réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée fausse (cf. *supra*), où c'est l'interprétation d'un Acte qui engendre une hypothèse interprétative jugée fausse, ici, c'est une lacune dans l'apport informationnel qui engendre une supposition inexacte. Même si la production est inexacte, elle est due à une hypothèse interprétative globale lacunaire que l'interprétant a tenté d'améliorer.

L'hypothèse interprétative de l'interprétant peut être lacunaire parce qu'une information n'a pas été exposée ou parce qu'une information a été exposée et son interprétation est jugée trop partielle par le partenaire. Cependant, l'hypothèse interprétative n'est pas jugée lacunaire de la même façon par l'interprétant lui-même. Dans le cas de la supposition, l'interprétant peut être satisfait de l'état de son hypothèse interprétative, alors que dans le cas de la question posée, l'élément lacunaire, qui indique que l'interprétant n'est pas satisfait, est mis au jour par la question.

L'insatisfaction que ressentent l'interprétant et le partenaire portent sur des éléments différents. L'interprétant n'est pas satisfait de l'état lacunaire de son hypothèse alors que le partenaire n'est pas satisfait de l'absence de construction d'une (partie d'une) hypothèse interprétative pour une information qu'il juge avoir exposée.

Réactions jugées non pertinentes

Certaines réactions produites par l'interprétant peuvent être jugées non pertinentes, même si les informations exposées sont jugées vraies (contrairement aux réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée fausse) et que le type de réaction est acceptable (contrairement aux cas où c'est le type de réaction qui est remis en cause) :

[86] Réaction jugée non pertinente ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 44 Actes 92-100.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

| | | |
|----------------|--|---|
| 01. Jacqueline | i- il travaille depuis combien de temps euh | Question : « depuis combien de temps » |
| 02. Anicham | pour le patron | |
| 03. Jacqueline | oui | |
| 04. Anicham | oui pour la retoucherie | Réponse : « pour la retoucherie » |
| 05. | donc euh confection | « confection » |
| 06. Jacqueline | oui | |
| 07. | et depuis quelle année il travaille euh | Question : « depuis quelle année » |
| 08. Anicham | ah deux mille cinq | |
| 09. Jacqueline | deux mille cinq | |

La productrice demande une information à l'interprétante dans l'Acte 01 (« il travaille depuis combien de temps euh »). L'interprétante répond « pour le patron », qui est interprété par la partenaire comme l'ouverture d'un Échange subordonné et comme l'indice d'un sentiment d'incomplétude monologique. Elle clôt l'Échange en y répondant (Acte 03 « oui »), puis l'interprétante produit une réponse à la question : « oui pour la retoucherie donc euh confection ». Cette réaction fondée sur l'hypothèse de l'interprétante ne laisse pas transparaître d'insatisfaction chez l'interprète ; elle est acceptée comme réponse par la partenaire (qui y réagit par un « oui »). Du point de vue de la structure interactionnelle, la réaction de l'interprétante obtient une valeur interactantielle de réponse, elle constitue de ce point de vue une deuxième partie de paire adjacente acceptable (cf. *supra* p. 285). Cependant, le sens construit par la partenaire pour cette réaction est jugé non pertinent par rapport à l'information recherchée.

Grice (1975 [1989, 1991]) intègre la maxime de pertinence²⁹⁹ à son principe de coopération : ne pas réagir de manière cohérente, c'est ne pas faire preuve de coopération, ou au minimum, c'est essayer mais échouer. Cela manifeste une erreur dans la construction de l'hypothèse de l'interprétante.

Lorsque l'acte de langage sur lequel les interactants s'accordent pour une réaction est acceptable en deuxième partie de paire, le problème ne concerne pas la dimension structurante

²⁹⁹ Ou de relation ou de cohérence, *relevance* dans le texte d'origine.

du sens construit par l'interprétante : dans les cas où la réaction est jugée non pertinente, c'est sur le plan de la dimension situante du sens qu'un problème est repéré par le partenaire.

Réactions jugées approximatives ou ambiguës

Le partenaire peut également ressentir de l'incertitude vis-à-vis de l'hypothèse qu'il pense que l'interprétant a construite. La réaction de l'interprétant peut laisser entrevoir des hypothèses interprétatives multiples, que le partenaire peut toutes juger légitimes, comme dans l'extrait [87] :

[87] Incertitudes engendrées par une réaction ambiguë ◀

Tiré du corpus Écrivain public Meimouna ☉ pdf p. 209 Actes 131-141.

Transaction de service : déclaration aux impôts qu'un membre de la famille du mari n'habite pas à son adresse.

| | | |
|----------------|---|--|
| 01. Meimouna | mon mari il est fait ça comme ça | |
| 02. | moi je veux pas | |
| 03. Jacqueline | d'accord | |
| 04. | donc euh donc <i>ce que vous souhaitez déclarer c'est que ce monsieur {prénom nom} n'habite pas chez vous</i> | Formulation de l'hypothèse interprétative : « déclarer que » (positif) + subordonnée (négative) |
| 05. Meimouna | non | Évaluation générale : « non » |
| 06. Jacqueline | c'est ça | |
| 07. Meimouna | non | Évaluation générale : « non » |
| 08. Jacqueline | vous voulez déclarer | |
| 09. Meimouna | oui | Évaluation du contenu de la |
| 10. | <u>je veux déclarer qu'il habite pas chez nous</u> (murmure) | déclaration : « oui » + re-formulation |
| 11. Jacqueline | <u>d'accord</u> | |

Dans l'Acte signifiant 04, la partenaire, Jacqueline, formule son hypothèse interprétative concernant l'intention de Meimouna. Cette formulation est composée de deux parties, l'intention « ce que vous souhaitez déclarer » et l'objet de la déclaration « ce monsieur {prénom nom} n'habite pas chez vous ». L'interprétante répond à cette formulation par un « non » (Acte 05), qui peut être interprété

– comme une *infirmation* de la formulation, c'est-à-dire de l'hypothèse interprétative de la partenaire,

– mais aussi comme une *confirmation* de la négation dans l'objet de la déclaration : « non » ce monsieur n'habite pas chez nous (au sujet des sens potentiels habituels de « non », cf. *supra* p. 269).

Si l'interprétante veut manifester à sa partenaire une infirmation, alors il y a incompatibilité entre les hypothèses interprétatives : si elle veut manifester une confirmation, alors l'intercompréhension n'est pas en danger.

L'ambiguïté se reproduit dans les Actes signifiants suivants, où la partenaire demande si « c'est ça » (manifestant ainsi son insatisfaction vis-à-vis de son interprétation de la réaction), mais l'interprétante re-formule une réaction ambiguë : le « non » (Acte 07) peut à nouveau être interprété

- comme une évaluation négative de la formulation de l'hypothèse interprétative (« c'est pas ça »),
- ou comme une confirmation que l'homme « n'habite pas chez vous ».

La partenaire commence une troisième démarche de vérification (« vous voulez déclarer »), à laquelle l'interprétante répond par un « oui » et par une formulation dans laquelle la négation a un objet précis (« je veux déclarer qu'*il habite pas chez nous* »³⁰⁰), ce qui désambigüise l'hypothèse interprétative de la partenaire et lui permet d'évaluer la qualité de l'intercompréhension.

Le partenaire peut ressentir des difficultés à reconstituer l'hypothèse de l'interprétant et par conséquent à l'évaluer ; en effet, s'il conçoit plusieurs hypothèses interprétatives, il est probable qu'une d'elles soit incompatible avec la sienne et que l'intercompréhension nécessite un peu d'attention. Il peut alors mettre en œuvre des moyens pour améliorer son hypothèse interprétative du contenu de celle de l'interprétant, ce qui lui permettra de l'évaluer et de s'assurer que l'intercompréhension est satisfaisante.

Dans le premier chapitre (1.3. L'intercompréhension), nous avons présenté le fonctionnement structurel de la gestion de l'intercompréhension, ainsi que la notion clé d'intersubjectivité et le but de cette gestion, la co-construction d'une valeur interactantielle pour les objets interprétés. Ici, nous avons cherché les indices sur lesquels le partenaire s'appuie pour vérifier que l'intercompréhension se maintient : nous nous sommes placée entre la deuxième et la troisième étape du modèle de Brassac (cf. *supra* p. 56), où le producteur évalue la sélection de sens proposée par l'interprétant, et nous avons analysé la façon dont il parvient à un jugement de satisfaction ou d'insatisfaction. Les indices qui peuvent engendrer de l'insatisfaction sont l'inadéquation entre les actes de langage acceptables dans une deuxième partie de paire adjacente et celui que le partenaire identifie dans la réaction de l'autre ; l'écart entre la forme de la réaction verbale de l'interprétant et la forme attendue ; ou des inadéquations que le partenaire interprète en reconstituant l'hypothèse interprétative à partir de réactions qu'il juge contradictoires, non pertinentes, ou fondées sur une hypothèse fautive ou lacunaire. Ces indices permettent au partenaire d'évaluer la qualité de l'intercompréhension et d'estimer l'existence ou non d'une valeur interactantielle pour l'objet interprété.

³⁰⁰ La réponse positive semble malgré tout suffire à la partenaire qui a probablement construit des attentes fortes sur son hypothèse interprétative : dès la première confirmation, elle accepte la réaction positive et l'interprète comme une réaction ratifiante de l'interprétante (elle chevauche l'Acte 10 de l'usagère « je veux déclarer » avec son Acte 11 « d'accord »).

Enfin, le partenaire peut ressentir un problème potentiel des types ci-dessus, mais ne pas être sûr de sa reconstitution de l'hypothèse interprétative de l'autre.

Il est nécessaire de pouvoir interpréter ces indices pour gérer l'intercompréhension : ils pourraient faire partie d'un programme d'enseignement des langues, ainsi que les savoir-faire liés à leur manipulation (repérage, interprétation, production). Les chercheurs en analyse des interactions exolingues les ont utilisés dans leurs analyses (de Hérédia Déprez 1986, Bremer, Roberts, Vasseur 1996, Flowerdrew et L. Miller 2005, Rost 2002 [2011], Vandergrift et Goh 2012), mais ils les ont généralement traités comme des moyens pour parvenir à une fin, l'identification de la cause ou de l'origine de l'« incompréhension » observée. Ces indices sont alors mobilisés au coup par coup, en fonction des « incompréhensions » analysées, sans qu'aucune liste ou qu'aucun modèle n'aient été établis à notre connaissance. Bien qu'ils apparaissent donc dans de nombreuses analyses, ils n'ont probablement pas fait l'objet d'une analyse systématique ni de propositions pour l'enseignement des langues.

5.3.3. Rapport entre cause repérée et réaction

Nous avons répertorié les indices sur lesquels le partenaire s'appuie pour repérer des problèmes dans l'intercompréhension (5.3.2.) et les indices qu'il produit pour manifester ce repérage (5.3.1.). Nous exposerons ici les rapports entre les indices de l'existence d'un problème, le type de problème auquel ils correspondent, les indices que le partenaire utilise pour manifester leur repérage et les stratégies de communication auxquelles ils correspondent.

Le corpus de travail utilisé est le même que celui du 5.3.2. (cf. annexe p. 114-160). Dans le tome 2, le corpus est annoté avec dans une première colonne les indices laissés par l'interprétant et ceux produits par le partenaire et dans une deuxième colonne les stratégies que laissent transparaître les productions du partenaire.

Problème de perception

L'interprétant peut produire des indices qui manifestent un problème dans la perception de l'objet à interpréter (extrait [81] p. 286 par exemple). Ce problème apparaît lorsque celui à qui le producteur s'adresse ne se rend pas compte qu'il est le destinataire et lorsque l'interprétant tente de reproduire ce qu'il a perçu et que sa tentative échoue (la forme de sa réaction présente un écart jugé significatif avec celle du producteur).

8 extraits présentent ce genre d'indices :

- réaction Ø après une question : 1 extrait, Écrivain public Chellamani 02 Actes 50-55
- réaction Ø après une demande de production non verbale : 2 extraits, Préfecture de police Brittany Actes 56-65 et Préfecture de police Carlos Actes 198 et 305-310
- réaction Ø après interpellation : 1 extrait, Préfecture de police Li Na Actes 102-113
- retour minimal après une question : 1 extrait, Scolarités de FLE Sakura Actes 93-108

- retour minimal après une demande de production d'Acte non verbal : 1 extrait, Scolarités de FLE Sakura Actes 23-34
- tentative échouée de reproduction d'une forme : 2 extraits, Écrivain public Aman Actes 181-203 et Préfecture de police Yuliana Actes 62-70

Dans ces extraits, le partenaire réagit ainsi :

| | |
|--|--------------------------------------|
| Enregistrement : | 1 occurrence |
| Focalisation : | 14 occurrences |
| Re-formulation : | 3 occurrences |
| Exemple : | 3 occurrences (dans le même extrait) |
| Infirmation : | 1 occurrence |
| Négation de l'hypothèse de l'interprétant ³⁰¹ : | 1 occurrence |

Le moyen de compenser la difficulté le plus fréquent est la focalisation, par laquelle le partenaire réduit la quantité d'informations à interpréter et permet à l'interprétant de mettre en œuvre le processus d'interprétation sur une production plus limitée. Les focalisations et les reformulations facilitent souvent la perception de la production parce que le producteur fournit des efforts pour la rendre plus accessible : débit plus lent, intonation plus marquée, éventuellement intensité plus forte, etc. Les exemples participent à désambigüiser les sons perçus, qui peuvent être produits de manière approximative, ou qui peuvent ne pas faire partie du paysage sonore de l'interprétant (Lhote 1995). Les infirmations et négations de l'hypothèse interprétative manifestent clairement l'insatisfaction du partenaire vis-à-vis de ce que l'interprétant a identifié.

De manière générale, le partenaire déploie un ensemble de moyens qui servent

- à faciliter la perception du matériau à interpréter,
- à le désambigüiser,
- ou à suggérer à l'interprétant de rectifier son identification du matériau.

Sens (dimension structurante) à améliorer

Certains indices laissés par l'interprétant suggèrent que son hypothèse interprétative n'est pas tout à fait satisfaisante (extrait [80] p. 283 par exemple) :

- les réactions Ø après une question ou une demande d'information (5 extraits),
- les réactions Ø après une formulation à évaluer (3 extraits),

³⁰¹ « HI Int » est l'abréviation utilisée dans le tableau en annexe pour désigner l'hypothèse interprétative de l'interprétant telle que le partenaire la reconstitue.

- les réactions \emptyset après une demande de production non-verbale (3 extraits),
- les retours minimaux après une question ou une demande d'information (2 extraits),
- les retours minimaux après une demande de production non-verbale (2 extraits),
- les « sous-réactions » (2 extraits).

Nous avons traité dans la section 5.2. les indices qui manifestent le besoin d'aide de l'interprétant, mais nous avons laissé de côté les indices qui transparaissent des réactions fondées sur l'hypothèse interprétative, parce que ces réactions peuvent être utilisées pour cacher une insatisfaction, ou pour réagir sur la base d'une hypothèse peut-être faible mais jugée suffisante par l'interprétant : lorsque le partenaire évalue ces réactions, il fournit de l'aide à l'interprétant, mais ce dernier ne juge peut-être pas en avoir besoin.

Dans les extraits, le partenaire réagit à ces indices des manières suivantes :

| | |
|---|---|
| Re-formulation : | 12 occurrences |
| Focalisation : | 11 occurrences (dont 2 occurrences constituant aussi des exemples et 1 une précision) |
| Supposition à évaluer : | 3 occurrences |
| Poursuite : | 1 occurrence |
| Poursuite ou Poursuite d'une autre activité ³⁰² : | 1 occurrence |

Les réactions reflètent plusieurs stratégies : la re-formulation donne une autre chance à l'interprétant ; la focalisation attire l'attention et la concentration du processus interprétatif sur un élément-clé ; la poursuite offre de nouveaux éléments en lien avec les premiers qui feront peut-être l'objet d'une hypothèse interprétative plus satisfaisante et faciliteront peut-être à posteriori l'interprétation de la première formulation ; les suppositions aident l'interprétant à construire la dimension structurante du sens de l'objet interprété en offrant des pistes de réactions. Globalement, le partenaire semble donc poursuivre deux objectifs principaux :

- faciliter l'interprétation de l'objet interprété et
- faciliter la réaction de l'interprétant (ce qui en facilite également l'interprétation).

Il utilise également une stratégie d'insistance pour persuader l'interprétant de réagir.

Interprétation des attentes d'information du producteur (dimension structurante) erronée

Lorsque l'interprétant produit une réaction dont le contenu est jugé valide mais non pertinent par rapport au type de contenu attendu par le partenaire (extrait [86] p. 293 par exemple), l'incompatibilité ne concerne pas le type de réaction produit (l'acte de langage produit n'est

³⁰² Le contexte ne permet pas de trancher.

pas en cause), mais le type d'information exposée (cf. *supra* p. 287). Cette incompatibilité est très fréquente dans le corpus (13 extraits). Le partenaire y réagit des manières suivantes :

| | |
|--|---------------|
| Concession : | 5 occurrences |
| Enregistrement : | 3 occurrences |
| Accord : | 3 occurrences |
| Confirmation : | 1 occurrence |
| | |
| Poursuite : | 7 occurrences |
| Re-formulation : | 6 occurrences |
| Focalisation(-Précision)(-Distinction) : | 6 occurrences |
| Supposition soumise à évaluation : | 4 occurrences |
| Lien logique : | 4 occurrences |
| Poursuite sans rapport : | 4 occurrences |
| Infirmation : | 1 occurrence |
| Exemple/Supposition soumise à évaluer : | 2 occurrences |
| Re-formulation/Supposition soumise à évaluer : | 1 occurrence |
| Retour minimal : | 1 occurrence |

Les réactions à un élément valide mais non pertinent consistent principalement à faciliter la réinterprétation (re-formulations, focalisations, précisions et/ou distinctions, exposition de liens logiques et poursuites, 23/48), à faciliter la réaction (2/48), ou à inviter l'interprétant à évaluer lui-même la qualité de l'intercompréhension (soumission de suppositions et d'exemples à évaluation, 5/48). De nombreuses réactions minimisent l'importance de l'incompatibilité : accords/concessions/enregistrements (12/48) et poursuites sans rapport et retour minimal (5/48) ; les poursuites peuvent également être interprétées comme des réactions de minimisation (7/48). Le fait que seule une réaction consiste en une infirmation de l'hypothèse interprétative ou de la réaction confirme cette tendance à éviter l'affrontement.

Dans une sous-section ultérieure, nous exposerons les nombres d'occurrences des réactions du partenaire à une réaction qui laisse transparaître une hypothèse interprétative erronée (Sens (dimension situante ou relationnelle) erroné, cf. *infra* p. 301). Ici, les informations exposées par l'interprétant sont justes, mais jugées non pertinentes, tandis que dans l'autre section, elles sont jugées fausses. Une comparaison de certaines réactions apporte des informations utiles : ainsi, nous avons compté ici 1 infirmation sur 48, contre 14 infirmations et négations de l'hypothèse sur 37 réactions à une hypothèse jugée erronée, soit un rapport de 1 pour 48 réactions contre un rapport de 1 pour 2,64 réactions. Au contraire, les réactions d'accord, de concession ou d'enregistrement sont ici 12 sur 48, contre 5 sur 37, soit un rapport de 1 sur 4 ici contre 1 sur 7 seulement dans les réactions à une hypothèse interprétative jugée erronée. Ici, le partenaire emploie beaucoup de stratégies d'évitement et s'efforce de manifester son

accord avec l'information exposée, si inutile qu'elle soit, et malgré l'erreur dans l'hypothèse interprétative qu'elle laisse transparaître.

Sens (dimension structurante) surestimé

L'interprétant surestime le sens illocutoire d'une production lorsqu'il anticipe une demande, c'est-à-dire qu'il produit un type de réaction supplémentaire par rapport au nombre attendu par le producteur. Nous avons désigné cela par le terme « sur-réaction » (2 extraits, cf. annexe p. 122-123).

Le partenaire y réagit des manières suivantes :

| | |
|--|---------------|
| Enregistrement/concession/accord : | 2 occurrences |
| Infirmation : | 1 occurrence |
| Négation de l'hypothèse de l'interprétant : | 1 occurrence |
| Lien logique : | 2 occurrences |
| Poursuite d'une activité sans rapport : | 1 occurrence |

Dans les deux extraits, le partenaire produit des marques d'enregistrement, de concession ou d'accord, comme s'il accordait à l'interprétant la véracité de ses propos ou l'acceptabilité de son hypothèse interprétative, comme dans la sous-section précédente ; l'infirmation et la négation de l'hypothèse interprétative suggèrent à l'interprétant de rectifier son hypothèse ; l'exposition du lien logique entre la procédure et les attentes infondées de l'interprétant permet de le convaincre de rectifier son hypothèse, en même temps qu'elle atténue la menace de l'infirmation produite avant (elle laisse l'interprétant juger de la nécessité de la rectification sur la base des informations exposées) ; enfin, la poursuite d'une activité sans rapport (en l'occurrence, la reprise de l'activité menée avant l'initiative de l'interprétant) permet de réorienter l'interaction vers l'objectif de la Transaction en cours.

Sens (dimension situante ou relationnelle) erroné

La réaction de l'interprétant peut reposer sur une hypothèse interprétative jugée fautive³⁰³ (extrait [83] p. 289 par exemple). Dans les 13 extraits où ce repérage est manifesté, le partenaire réagit comme suit :

| | |
|---------------------------|---------------|
| Enregistrement : | 1 occurrence |
| Concession/Accord : | 3 occurrences |
| Restriction de l'accord : | 1 occurrence |

³⁰³ La supposition erronée (cf. *infra* p. 302) et la contradiction entre deux réactions, qui manifeste qu'(au moins) une hypothèse interprétative est erronée (cf. *infra* p. 287), peuvent être envisagées comme des cas particuliers de jugement de non validité. Nous les avons exclues de cette section parce que les stratégies employées pour y répondre sont distinctes et adaptées aux différents problèmes.

| | |
|---|----------------|
| Infirmation : | 12 occurrences |
| Focalisation(-Précision)(-Distinction) : | 10 occurrences |
| Lien logique : | 5 occurrences |
| Négation de l'hypothèse de l'interprétant : | 2 occurrences |
| Re-formulation : | 2 occurrences |
| Surprise : | 1 occurrence |

Les infirmations et les négations d'hypothèse de l'interprétant (au total 14/37) manifestent l'incompatibilité repérée par le partenaire et son insatisfaction vis-à-vis du contenu supposé d'une partie de l'hypothèse interprétative : le producteur suggère à l'interprétant de remettre en question son hypothèse interprétative ; les focalisations, précisions et/ou distinctions (10), les constructions de liens logiques (5) et re-formulations (2) facilitent la réinterprétation de l'élément jugé faux ; les enregistrements, concession et accords partiels (5) manifestent l'existence d'un accord, au moins partiel, sur le contenu supposé de l'hypothèse interprétative, ce qui peut atténuer la menace des infirmations et des invitations à rectifier l'hypothèse produite par l'interprétant. La surprise, enfin, est une réaction non contrôlée qui manifeste l'écart entre l'attente d'une hypothèse interprétative satisfaisante et la prise de conscience d'une incompatibilité à gérer.

En comparaison des réactions à une réaction qui apporte des informations valides mais non pertinentes, les réactions de cette sous-section sont fortement orientées vers la persuasion de l'interprétant qu'il doit rectifier son hypothèse interprétative.

Sens (dimension situante ou relationnelle) erroné pour une hypothèse interprétative sur deux

Lorsque deux réactions de l'interprétant se contredisent, une des hypothèses interprétatives sous-jacentes est probablement incompatible avec celle du producteur (extrait [82] p. 287 par exemple). Lorsque cela se produit (2 extraits dans le corpus de travail), le partenaire réagit ainsi :

| | |
|------------------|--------------|
| Surprise : | 1 occurrence |
| Enregistrement : | 1 occurrence |
| Concession : | 1 occurrence |
| Focalisation : | 1 occurrence |

Dans ces deux extraits, le partenaire ne manifeste pas d'infirmation ni de négation, il n'invite pas directement l'interprétant à rectifier son hypothèse interprétative, comme s'il était capable de juger quelle réaction est valable, quelle hypothèse interprétative est compatible, et qu'il se

satisfaisait de la partie réussie de l'intercompréhension. Mais l'échantillon est faible et ces informations doivent être prises avec prudence.

Supposition erronée

Lorsque l'interprétant comble une lacune par une supposition, cette supposition est par nature incertaine : le partenaire interprète la réaction fondée sur une hypothèse interprétative, évalue sa validité et peut juger que la supposition qu'elle contient est erronée (extrait [85] p. 291 par exemple). Cela se produit dans 8 extraits du corpus de travail (cf. annexe p. 139-142).

Le partenaire y réagit de manières variées :

| | |
|--|---------------|
| Concession/accord : | 3 occurrences |
| Infirmation : | 6 occurrences |
| Négation de l'hypothèse de l'interprétant : | 5 occurrences |
| Lien logique : | 5 occurrences |
| Commentaire sur l'intercompréhension (« je sais ») : | 3 occurrences |
| Rappel de l'histoire conversationnelle : | 2 occurrences |
| Focalisation(-Précision)(-Distinction) : | 2 occurrences |
| Poursuite : | 2 occurrences |
| « freinage interactionnel » (cf. note 273 p. 269) : | 1 occurrence |
| Jugement sur l'état de l'intercompréhension : | 1 occurrence |

Les réactions les plus fréquentes face à une supposition jugée erronée sont l'infirmation et la négation de l'hypothèse interprétative reconstituée, qui servent à le guider vers la rectification de son hypothèse, comme le jugement sur l'état de l'intercompréhension (« on se comprend pas ») et le « freinage interactionnel » (« mais attendez »). La construction d'un lien logique apparaît après ces réactions et sert à convaincre l'interprétant qu'il doit rectifier sa supposition. La focalisation et la poursuite lui donnent de nouveaux indices pour compléter l'hypothèse et pour rectifier la supposition.

Les concessions manifestent l'accord du partenaire sur certaines informations exposées, donc sa satisfaction partielle ; les commentaires sur l'intercompréhension (« je sais ») manifestent également un accord sur le fond du propos mais ils servent aussi d'argument pour inviter l'interprétant à réorienter son attention, comme le rappel de l'histoire conversationnelle.

Sens (toutes dimensions) lacunaire

Les lacunes vues précédemment ont été comblées par l'interprétant, tandis que d'autres lacunes peuvent ne pas être comblées (extrait [84] p. 290 par exemple). Ces dernières ne sont pas du fait du partenaire, qui aurait omis d'exposer une information, mais du fait de l'interprétant qui n'aurait pas complété le processus d'interprétation et s'en serait satisfait ;

l'incompatibilité réside alors à la fois dans la découverte d'une lacune dans l'hypothèse interprétative de l'interprétant, mais aussi dans la différence de jugement concernant l'état de l'intercompréhension : le partenaire croit que l'information exposée a été interprétée et qu'une valeur interactantielle a été construite alors que l'interprétant croit qu'elle n'a pas été exposée et souhaite combler le manque d'information.

Dans ces circonstances (6 extraits), le partenaire réagit des manières suivantes :

| | |
|---|---|
| Infirmation : | 10 occurrences (3 infirmations multiples de 3 ou 4 occurrences chacun) |
| Focalisation(-Précision)(-Distinction) : | 12 occurrences |
| Négation de l'hypothèse de l'interprétant : | 2 occurrences |
| Rappel de l'histoire conversationnelle : | 1 occurrence |

L'infirmation et la négation de l'hypothèse interprétative reconstituée manifestent l'incompatibilité repérée par le partenaire et incitent l'interprétant à rectifier son hypothèse interprétative. La focalisation, la précision et/ou la distinction ainsi que le rappel de l'histoire conversationnelle donnent les moyens à l'interprétant de procéder à une nouvelle interprétation sur un élément déjà exposé, réexposé (focalisation/précision/distinction) et rappelé comme déjà exposé.

Divergence sur l'intérêt à porter à un sujet

Il peut y avoir désaccord concernant l'intérêt à porter à un sujet : l'un des interactants juge qu'une information est importante et doit être prise en compte tandis que l'autre l'écarte. L'impression d'une absence d'intérêt vient de réactions minimales ou inexistantes (absences de réaction, retours minimaux et poursuite d'une autre activité) de la part de l'interprétant alors que le producteur s'attend à des réactions plus fortes. Cela apparaît lorsque l'interprétant semble éviter le sujet (dans les cas de « dialogues de sourds », 2 extraits, extrait [71] p. 269 par exemple et annexe p. 121-122), ou lorsque plusieurs réactions sont demandées et que moins sont effectuées (« sous-réactions », 2 extraits, cf. annexe p. 122).

Le partenaire y réagit des manières suivantes, dans les « dialogues de sourds » :

| | |
|----------------|----------------|
| Poursuite : | 12 occurrences |
| Focalisation : | 1 occurrence |

et dans les cas de « sous-réaction » :

| | |
|----------------|---------------|
| Focalisation : | 2 occurrences |
|----------------|---------------|

Le partenaire fait preuve d'insistance en réorientant l'interaction vers son exposition et en orientant l'attention de l'interprétant vers des éléments qu'il juge importants dans l'espoir que

l'interprétant y prêtera de l'attention. Les stratégies les plus employées sont l'insistance et la réorientation (si l'interprétant est engagé dans une autre activité ou qu'il a lancé un autre sujet).

Au contraire, l'impression d'une insistance trop forte apparaît lorsque l'interprétant réoriente l'interaction vers un thème, revient sur une activité, poursuit une idée malgré le peu d'intérêt qu'y a manifesté le partenaire (façon peu menaçante de rejeter une demande). Cela correspond aux deux mêmes extraits que ceux vus ci-dessus dans les « dialogues de sourds ».

Le partenaire y réagit des manières suivantes :

| | |
|---|---------------|
| Poursuite d'une activité sans rapport : | 7 occurrences |
| Accord minimal : | 6 occurrences |
| Réaction \emptyset : | 3 occurrences |
| Retour minimal : | 2 occurrences |
| Précision-distinction : | 2 occurrences |
| Concession : | 1 occurrence |
| | |
| Infirmation : | 1 occurrence |
| Lien logique : | 1 occurrence |

Le partenaire utilise une série de réactions qui servent à manifester son désintérêt (activité sans rapport, réactions minimales) et d'autres qui invitent l'interprétant à modifier l'intérêt qu'il porte à cet objet (infirmations, exposition d'un lien logique).

Hypothèse interprétative difficile à évaluer

L'interprétant peut donner l'impression de camoufler une hypothèse interprétative insatisfaisante lorsqu'il produit de nombreux retours minimaux, marques d'accord et d'enregistrement, mais peu (voire pas) de formulations du contenu de son hypothèse ni de réactions fondées sur elles (extrait [26] p. 163 par exemple) : il manifeste ainsi sa satisfaction sans en apporter d'indices probants, ce qui peut faire douter le partenaire. Dans le corpus, cela est particulièrement manifeste dans un extrait (cf. annexe p. 123-126).

Le partenaire y réagit des manières suivantes :

| | |
|---|----------------|
| Poursuite : | 14 occurrences |
| Demande de formulation de l'évaluation de l'hypothèse de l'interprétant : | 14 occurrences |

Le caractère unique de cet extrait dans le corpus empêche les généralisations. Cependant, sa construction est très schématique : le partenaire produit une Intervention, puis une autre et encore, et l'interprétant produit régulièrement des retours minimaux ou des marques d'accord d'enregistrement ; le partenaire ressent une incertitude sur la qualité de l'hypothèse interprétative et alterne à partir de là poursuites de l'exposition et demandes d'informations sur l'état de l'hypothèse de l'interprétant. Les réactions répertoriées sont nombreuses et très peu variées : cela manifeste d'une part l'insistance avec laquelle le partenaire s'enquiert du sentiment de satisfaction de l'interprétant et d'autre part l'insatisfaction qui persiste chez lui vis-à-vis des réponses. En effet, sans aucune formulation de l'hypothèse interprétative, le partenaire doit se contenter de retours qui ne lui permettent pas d'évaluer au mieux l'intercompréhension.

Hypothèse interprétative ambiguë ou approximative

Certaines réactions de l'interprétant peuvent être jugées ambiguës ou approximatives par le partenaire, ce qui limite ses moyens pour reconstituer l'hypothèse de l'interprétant : il ne peut pas juger de la compatibilité entre les hypothèses interprétatives, il ne peut pas vérifier la qualité de l'intercompréhension (extrait [87] p. 294 par exemple). Dans le corpus de travail, nous avons répertorié 9 extraits de ce type, dont 6 avec une réaction probablement jugée ambiguë et 3 approximative.

Le partenaire y réagit ainsi :

Focalisation

ou Supposition

ou Formulation de l'hypothèse de l'interprétant

ou de l'hypothèse interprétative du partenaire

ou Formulation de l'état de l'intercompréhension

soumis à évaluation : 7 occurrences

Focalisation(-Précision)(-Distinction) : 5 occurrences

Poursuite : 3 occurrences

Négation d'une hypothèse possible

pour l'interprétant : 1 occurrence

Demande d'évaluation de

l'intercompréhension : 1 occurrence

Rappel de l'histoire conversationnelle : 1 occurrence

Phatique (« si vous voulez ») : 1 occurrence

Le partenaire privilégie la stratégie par laquelle il invite l'interprétant à évaluer la qualité de l'intercompréhension (soumissions d'hypothèses à évaluation, demande d'évaluation de l'intercompréhension, 8/19). Il s'attèle également à désambigüiser sa production initiale

(focalisations, précisions et/ou distinctions, poursuites qui apportent de nouveaux éléments à interpréter, négation d'une hypothèse interprétative possible mais jugée incorrecte, 9/19).



L'analyse des extraits a permis de dégager les types d'indices que le partenaire produit afin de manifester le repérage d'un problème dans l'intercompréhension :

- des indices de désaccord (négation de l'hypothèse de l'interprétant, infirmation et manifestations de désintérêt/manifestations d'un intérêt important),
- des indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse de l'interprétant (re-formulations, focalisations, précisions, suppositions ou exemples soumis à évaluation, soumission de sa propre hypothèse interprétative),
- des indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'intercompréhension (commentaires sur l'intercompréhension et rappels de l'histoire conversationnelle).

Ces réactions suivent des évaluations négatives de l'hypothèse de l'interprétant, effectuées sur la base de réactions données :

- des réactions jugées contradictoires,
- des réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée fausse,
- des réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée lacunaire,
- des réactions jugées non pertinentes, et
- des réactions jugées approximatives ou ambiguës.

En fonction de l'objet interprété, du type de réaction produit par l'interprétant et de l'interprétation qu'en a faite le partenaire, différents problèmes peuvent être envisagés :

- l'interprétant a un problème de perception du matériau à interpréter,
- son hypothèse interprétative (dimension structurante) doit être améliorée,
- son hypothèse interprétative (concernant les informations attendues par le partenaire) doit être rectifiée,
- son hypothèse interprétative (dimension structurante) est trop développée,
- son hypothèse interprétative (dimension situante ou relationnelle) doit être rectifiée,
- une hypothèse interprétative (dimension situante ou relationnelle) était erronée et une autre est satisfaisante (le partenaire semble se satisfaire de celle qui est satisfaisante),
- sa supposition doit être rectifiée,
- son hypothèse interprétative est lacunaire,
- l'intérêt qu'il accorde à un sujet est divergent de celui du partenaire,
- ses productions rendent l'intercompréhension difficile à évaluer,
- ses productions rendent son hypothèse interprétative difficile à évaluer.

En fonction des différents indices et des différents problèmes diagnostiqués par le partenaire, il met en place des stratégies différentes. Le tableau des pages suivantes récapitule les correspondances entre les différents éléments.

Ces résultats présentent un intérêt pour l'enseignement du français comme langue étrangère et pour la formation des agents administratifs : les personnes en formation ou en apprentissage peuvent s'entraîner à repérer les indices d'incompatibilités ou de difficultés cachées, ils peuvent développer les stratégies de communication qui permettent d'améliorer l'intercompréhension et apprendre à adapter au mieux leurs réactions aux difficultés ou aux problèmes perçus. Le tableau ci-après peut servir de base pour proposer des contenus d'enseignement, présentés dans le chapitre 8.

| <i>Réactions de l'interprétant</i> | <i>Problème diagnostiqué</i> | <i>Réactions principales et stratégies mises en place</i> |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • réaction Ø après une question • réaction Ø après une demande de production non verbale • réaction Ø après interpellation • retour minimal après une question • retour minimal après une demande de production d'Acte non verbal • tentative échouée de reproduction d'une forme | <p>problème de perception</p> | <ul style="list-style-type: none"> • focalisations • re-formulations • exemples <ul style="list-style-type: none"> → facilitation de la perception → désambiguïsation → invitation à rectifier sa perception |
| <ul style="list-style-type: none"> • réaction Ø après une question ou une demande d'information • réaction Ø après une formulation à évaluer • réaction Ø après une demande de production non-verbale • retour minimale après une question ou une demande d'information • retour minimale après une demande de production non-verbale • « sous-réaction » | <p>sens (dimension structurante) à améliorer</p> | <ul style="list-style-type: none"> • re-formulations • focalisations • exemples et suppositions à évaluer <ul style="list-style-type: none"> → facilitation de l'interprétation → facilitation de la réaction → insistance |
| <ul style="list-style-type: none"> • réaction dont le contenu est jugé valide mais non pertinent par rapport au type de contenu attendu par le partenaire | <p>sens (attentes d'informations du producteur) erroné</p> | <ul style="list-style-type: none"> • confirmations/accords/ concessions/enregistrements • poursuite • re-formulation • focalisation/précision/ distinction • suppositions/re-formulations soumises à évaluation <ul style="list-style-type: none"> → facilitation de la réinterprétation → facilitation de la réaction → invitation à évaluer l'intercompréhension → minimisation de l'incompatibilité → invitation à rectifier (rare) |

| | | |
|---|--|---|
| « sur-réaction » (réactions plus nombreuses que nécessaire) | sens (dimension structurante) surestimé | <ul style="list-style-type: none"> • enregistrement/concession/ accord • infirmation/négation de l'hypothèse de l'interprétant • lien logique <ul style="list-style-type: none"> → minimisation de l'incompatibilité → invitation à évaluer l'intercompréhension → persuasion → réorientation vers l'activité en cours |
| réaction fondée sur une hypothèse interprétative jugée fautive | sens (dimension situante ou relationnelle) erroné | <ul style="list-style-type: none"> • infirmation • focalisation/précision/ distinction • lien logique • enregistrement/concession/ accord <ul style="list-style-type: none"> → invitation à rectifier l'hypothèse de l'interprétant → facilitation de la réinterprétation de l'élément jugé faux → minimisation du désaccord. |
| réactions contradictoires | sens (dimension situante ou relationnelle) erroné pour une hypothèse interprétative sur deux | <ul style="list-style-type: none"> ! faible quantité de données • enregistrement/concession • focalisation <ul style="list-style-type: none"> → minimisation du désaccord → invitation à évaluer l'intercompréhension/ désambiguïsation |
| réaction fondée sur une hypothèse interprétative lacunaire avec supposition erronée | supposition erronée | <ul style="list-style-type: none"> • infirmation • négation de l'hypothèse de l'interprétant • lien logique • accord/concession <ul style="list-style-type: none"> → invitation à rectifier l'hypothèse de l'interprétant, → persuasion → facilitation de la rectification de la supposition → minimisation du désaccord |

| | | |
|--|--|--|
| <p>réaction fondée sur une hypothèse interprétative jugée lacunaire</p> | <p>sens (toutes dimensions) lacunaire</p> | <ul style="list-style-type: none"> • infirmation • focalisation/précision/ distinction • négation de l'hypothèse de l'interprétant → invitation à rectifier l'hypothèse de l'interprétant → facilitation de la réinterprétation |
| <ul style="list-style-type: none"> • réaction Ø • retour minimal • poursuite d'une autre activité production de moins d' Actes que demandé | <p>divergence sur l'intérêt à porter à un sujet (désintérêt/évaluation inférieure)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • poursuite • focalisation → insistance → réorientation |
| <p>production insistance malgré le manque de retour significatif sur le sujet</p> | <p>divergence sur l'intérêt à porter à un sujet (intérêt pas assez important)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • poursuite d'une activité sans rapport • accord minimal • réaction Ø → désintérêt → réorientation → invitation à rectifier l'hypothèse interprétative sur le sujet (et par conséquent l'intérêt à y prêter) |
| <p>retours minimaux, marques d'accord et d'enregistrement cumulés</p> | <p>hypothèse interprétative difficile à évaluer</p> | <ul style="list-style-type: none"> • poursuite • demande d'évaluation de l'hypothèse de l'interprétant → augmentation des indices fournis pour faciliter l'interprétation → demande de vérification de l'état de l'hypothèse de l'interprétant → insistance |
| <p>réaction jugée approximative ou ambiguë</p> | <p>intercompréhension difficile à évaluer</p> | <ul style="list-style-type: none"> • focalisation/supposition/ formulation d'hypothèse/ formulations de l'état de l'intercompréhension soumis à évaluation • focalisation/précision/ distinction • poursuite → invitation à vérifier la qualité de l'intercompréhension → désambiguïsation de sa production → demande de désambiguïsation de son hypothèse |

5.4. Réactions à une incompatibilité repérée

Après avoir étudié les indices d'insatisfaction que produit l'interprétant d'une part (cf. chapitre 4 et 4.5.1. p. 200), ceux que produit le partenaire (cf. 5.3.1. p. 267) et les stratégies communicatives qu'ils utilisent (cf. 5.2. p. 249 et 5.3.3. p. 296), nous allons exposer la façon dont une négociation est menée lorsque le partenaire a manifesté le repérage d'une incompatibilité. Deux types de mouvements sont présentés : un mouvement d'ajustement à l'autre (5.4.1.) et un mouvement de résistance à l'autre (5.4.2.).

5.4.1. L'interprétant s'adapte et renonce à sa position

Un accord peut être atteint lorsque l'interprétant rectifie son hypothèse interprétative en fonction des recommandations du partenaire, comme dans l'extrait qui suit :

[88] Modification de l'hypothèse interprétative pour la rendre plus compatible ◀

Tiré du corpus Écrivain public Meimouna ☉ pdf p. 208 Actes 52-55 et p.214 Actes 366-396.

Transaction de service : déclaration au impôts qu'un membre de la famille du mari n'habite pas à son adresse.

| | | |
|----------------|---|---|
| 01. Meimouna | lui le monsieur je veux pas ça | INFORMATIONS EXPOSEES : |
| 02. | parce que c'est mon mari qui fait ça | « mon mari qui fait ça » |
| 03. | comme ça il habite avec nous | [un tiers déclare habiter chez nous] |
| 04. | moi je veux pas | « moi je veux pas » |
| [...] | | OBJECTIF DE LA TRANSACTION : Dénoncer la fausse déclaration |
| 05. Jacqueline | et puis ce serait bien aussi que votre mari aussi il signe | HYPOTHESE INTERPRETATIVE SOUS-JACENTE : « mari d'accord avec la dénonciation » |
| 06. | hein | |
| 07. | avec | |
| 08. | à côté là | |
| 09. Meimouna | ah lui il veut pas | •Négation de l'hypothèse interprétative |
| 10. Jacqueline | il veut pas signer | •Formulation de la nouvelle version de l'hypothèse |
| 11. Meimouna | et lui il veut pas | •Renforcement de la négation |
| 12. | parce que moi je prends comme ça les papiers | •Exposition de liens logiques pour convaincre Jacqueline |
| 13. | je veux pas | |
| 14. | comme lui il regarde les papiers | (suite) |
| 15. | après il les prend | |
| 16. | il fait comme il veut | |

| | | | |
|-----|------------|---|--|
| 17. | Jacqueline | mh mh | |
| 18. | Meimouna | comme il veut | (suite) |
| 19. | | et après comme ça | |
| 20. | | non | |
| 21. | | je veux pas | |
| 22. | Jacqueline | d'accord | •Enregistrement |
| 23. | Meimouna | comme lui il veut pas | (suite) |
| 24. | | il veut comme ça la famille | |
| 25. | | moi je veux pas | |
| 26. | | désolée | |
| 27. | | <u>c'est ça</u> | |
| 28. | Jacqueline | <u>bon</u> | |
| 29. | | bah écoutez | |
| 30. | | là toute façon <u>bon bah vous</u> prenez la- la responsabilité | •Réaction fondée sur la nouvelle version de l'hypothèse |
| 31. | Meimouna | <u>la fam- c'est</u> <u>pas la famille</u> | |
| 32. | | <u>\je veux pas</u> | •Insistance |
| 33. | Jacqueline | c'est vrai | |
| 34. | | de dire qu'il habite pas l'ind- l'adresse indiquée | Réaction (suite) |
| 35. | | et voilà | |

L'Acte signifiant 05 (« ce serait bien que votre mari aussi il signe ») est fondé sur l'hypothèse interprétative globale de l'interprétante selon laquelle le mari de Meimouna est d'accord avec la démarche de dénonciation de sa femme : il peut être interprété comme un conseil à Meimouna de demander à son mari de cosigner le courrier, ce qui n'est anodin que si le mari est au courant et d'accord avec le courrier. La productrice, qui a exposé plusieurs fois l'information selon laquelle son mari n'est pas d'accord (une des expositions est reproduite ici, actes 01-04) repère alors une incompatibilité entre les hypothèses et le manifeste :

– elle infirme l'hypothèse de l'interprétante (« lui il veut pas » Actes signifiants 09, 11 et 23),

– elle expose des liens logiques entre les éléments de la situation décrite (« parce que moi je prends comme ça les papiers je veux pas comme lui il regarde les papiers après il les prend il fait comme il veut » Actes 12 à 16, « comme lui il veut pas il veut comme ça la famille moi je veux pas » Actes 23 à 25),

– elle oppose sa position et celle de son mari :

↳ « je prends les papiers comme ça je veux pas », « non je veux pas », « moi je veux pas » et « je veux pas » (Actes signifiants 12, 13, 20, 21, 25 et 32),

↳ « et lui il veut pas », « comme lui il regarde les papiers après il les prend il fait comme il veut », « comme il veut » et « comme lui il veut pas il veut comme ça la famille » (Actes 11, 14, 15, 16, 18, 23 et 24).

L'interprétante, après avoir formulé la nouvelle version de son hypothèse interprétative, produit plusieurs marques d'accord ou d'enregistrement (Acte signifiant 13 « mh mh » et 18

« d'accord ») puis elle formule un élément de son hypothèse interprétative globale sur la situation, qui résume le positionnement de l'usagère et manifeste son accord avec la rectification proposée : « vous prenez la responsabilité c'est vrai de dire qu'il habite pas l'ind-l'adresse indiquée » suggère que la partenaire est seule responsable de la démarche, donc que son mari en est exclu ; cela manifeste que l'interprétante a accordé une légitimité, une crédibilité et un intérêt à la réaction de la partenaire, qu'elle a réévalué la qualité de son hypothèse interprétative et qu'elle a modifié son hypothèse interprétative en fonction des recommandations et des informations exposées.

L'ajustement est la réaction la plus fréquente : dans les interactions administratives, souvent, celui qui expose une information est le mieux renseigné sur le sujet et s'il repère une incompatibilité entre les hypothèses interprétatives, c'est l'interprétant qui remet en cause son hypothèse. Il peut réévaluer son hypothèse interprétative à la lumière des nouvelles informations (le désaccord du partenaire est une nouvelle information, certaines peuvent participer à le convaincre de la nécessité d'une réinterprétation, d'autres peuvent l'aider à procéder à cette réinterprétation). S'il est d'accord avec l'idée que la première version de son hypothèse interprétative est à revoir, il utilise les nouvelles informations exposées pour rectifier son hypothèse. Plusieurs types de réactions peuvent suivre une telle rectification : descriptions positives de l'état de l'intercompréhension, formulations de l'hypothèse interprétative, réactions fondées sur l'hypothèse, dont les réactions informatives, etc.

5.4.2. L'interprétant défend sa position

Parfois, l'interprétant défend sa position : lorsqu'il y a un désaccord sur l'intérêt à porter à un sujet ou sur la validité des attentes de l'interprétant (dans les circonstances administratives, en particulier lorsque les attentes concernent les compétences ou les pouvoirs de l'agent), ou lorsque, en tant que producteur, il a exposé des informations ou des demandes, qu'il repère une incompatibilité en interprétant la réaction de l'autre et que l'autre ne remet pas en question son hypothèse (la seconde posture de l'interprétant, cf. schéma p. 325). L'analyse de deux extraits permettra de dégager quelques stratégies employées pour résister à la pression de l'ajustement.

[89a] L'interprétant persiste ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil p. 511 Nancy Actes 81-108.

Transaction de service : obtention d'une convocation pour la visite médicale et pour l'obtention du titre de séjour (présentation des quatre participants principaux en note³⁰⁴).

³⁰⁴ Jennifer est une étudiante états-unienne, elle participe à un programme d'échange avec un premier semestre en France et un second en Angleterre. Elle a obtenu un visa temporaire pour venir en France, elle n'a pas encore reçu le visa définitif et en a besoin pour obtenir le visa britannique qui lui permettra d'effectuer son second semestre à Londres.

| | | |
|-------------|--|--|
| 01. Nancy | c'est pas seulement pour aller à à la frontière | Liens logique pour convaincre l'agent de débloquer la situation-problème (hypothèse sous-jacente : l'agent peut quelque chose) |
| 02. | parce que elle a besoin d'une visa britannique | |
| 03. | pour rester comme étudiante en étr- en angleterre³⁰⁵ | |
| 04. Romy | A::h ç::- | |
| 05. Nancy | et le visa britannique <u>on ne peut pas recevoir</u> | |
| 06. Romy | | <u>ah oui</u> |
| 07. | | <u>\ça c'est une autre chose</u> |
| 08. Martine | <u>ça je saurais-</u> | ⋮ Aveu d'incompétence : manifeste la non-validité des attentes |
| 09. Romy | <u>nan</u> | |
| 10. | <u>\ nan nan nan</u> | |
| 11. Nancy | <u>mais il y a une étudiante</u> | 1 ^{er} contre-argument |
| 12. | <u>une autre qui est venue ce matin</u> | |
| 13. Martine | <u>ça je sais pas du tout malheureusement</u> | ⋮ Re-formule l'invalidité des attentes |
| 14. Nancy | <u>qui a reçu</u> | |
| 15. Martine | <u>parce que moi je travaille pas dans le service étudiant</u> | ⋮ Argumente l'invalidité des attentes |
| 16. | <u>et du coup je ne pourrai pas</u> | ⋮ |
| 17. | | <u>\ouais</u> |
| 18. | | <u>\c'est ça</u> |
| 19. | <u>\après</u> | |
| 20. Romy | <u>oui</u> | |
| 21. | <u>\non</u> | |
| 22. | <u>\il faut qu'on l'envoie au service visa</u> | ⋮ Tire les conséquences de l'incompétence |
| 23. Martine | voilà | |
| 24. | après je je je <u>dirais XX</u> | |
| 25. Romy | <u>je vais l'envoyer au</u> | ⋮ (suite) |

Martine produit un aveu d'incompétence (« ça je saurai- », « ça je sais pas du tout malheureusement », « je ne pourrai pas » Actes signifiants 08, 13 et 16) et Nancy l'interprète. Le désaccord porte sur le sens de ces formulations : il porte sur la plus ou moins grande relativité de la négation (la productrice ne sait-elle rien ? Sait-elle mais refuse-t-elle de

Nancy, enseignante dans le programme d'échange, accompagne Jennifer. Des deux usagères, c'est elle qui participe le plus à l'interaction (elle est plus à l'aise en français). Elle s'adresse d'abord à un premier service où elle est reçue par une première agent, Romy, qui la redirige vers un autre service où une autre agent, Martine, les prend en charge.

³⁰⁵ La première partie de l'extrait n'est pas maintenue dans l'extrait audio parce qu'une conversation parallèle anonymisée se déroule en même temps. L'extrait audio commence à l'Acte signifiant 04.

prendre du temps pour dire ? Sait-elle une information qu'elle ignore utile à l'interprétante ?) et sur le sens de « savoir » et de « pouvoir » (quelles sont les limites effectives de ses connaissances ? de ses pouvoirs administratifs ?).

Les moyens employés à ce stade (où chacun garde sa position) sont, pour la productrice : la re-formulation de la production, l'exposition de liens logiques entre plusieurs éléments relatifs à sa situation, l'exposition des conséquences de cette situation, qui constitue en même temps une offre de compensation pour le refus de service (la proposition de compensation pour le refus de service est une pratique fréquente chez les agents, Oursel 2012) ; pour l'interprétante, un premier contre-argument est exposé : « mais y a une autre étudiante une autre qui est venue ce matin [...] qui a reçu » (Actes 11, 12, 14). Cet argument consiste à rapporter l'expérience d'un autre usager, qui a vécu la même situation et qui a trouvé une solution : cela explique la puissance des attentes de l'interprétante et sa motivation à résister au refus de service (outre les enjeux de la situation de l'usagère) : si un autre a obtenu le service qu'elle vient chercher, elle peut l'avoir aussi ; c'est l'« argument de l'expérience comparable ».

[89b] L'interprétant persiste (suite) ◀

Tiré du corpus *Office de l'immigration – Accueil Nancy* ☺ pdf p. 511 Actes 109-121.

| | | |
|-------------|--|---|
| 26. Nancy | parce que elle a le visa français | 2^e contre-argument : refuse de modifier l'attente selon laquelle les agents peuvent l'aider |
| 27. | mais le problème c'est peut pas avoir un visa anglais le le | |
| 28. | si il a besoin de la carte de sé- de:: document de séjour | Infirme le besoin du titre de séjour évoqué par Nancy |
| 29. Martine | nan | Infirme l'infirmité Maintient l'infirmité |
| 30. | c'est ça le document de séjour maintenant | |
| 31. | <u>c'est nouveau</u> | « mais » + 3^e contre- argument |
| 32. Romy | <u>oui</u> | |
| 33. Nancy | <u>nan</u> | |
| 34. Martine | si si | |
| 35. Nancy | nan | |
| 36. | mais ils ont dit en angleterre | |
| 37. | qu'il y a un autre documentaire- document | |
| 38. Romy | mh mh | |
| 39. Nancy | qu'ils ont besoin sans le cette documentation | |

L'interprétante avance un nouveau contre-argument afin de conduire la productrice à explorer les limites de son hypothèse sur sa situation : le contre-argument repose sur l'importance des enjeux de la situation-problème de l'usagère, c'est à la fois un argument logique (des causes ont des conséquences) et un argument qui joue sur la corde sensible de la productrice (les conséquences négatives ne concernent pas la productrice, mais l'argument fait appel à son sens de la solidarité, à son humanité, à sa compassion, etc.).

La productrice amène également un contre-argument : l'hypothèse interprétative et les attentes de l'interprétante reposent sur des croyances erronées qu'elle invite à rectifier (« nan

ça c'est le document de séjour maintenant c'est nouveau » Actes signifiants 29-31, argument confirmé par l'autre productrice en 32). Le sens de cette production (le document que l'usagère possède est suffisant) est également négocié, d'abord par une suite d'informations (Actes 33-35), puis par une discussion sur le fond : le désaccord réside dans la désignation de ce que possède l'usagère, l'interprétante pense que c'est un visa provisoire, la productrice pense que c'est le nouveau visa d'un an. L'argument alors avancé par l'interprétante est un argument d'autorité : elle fait appel au discours d'une autre institution (« mais ils ont dit en angleterre qu'il y a un autre documentaire- document [...] qu'ils ont besoin sans le cette documentation » Actes 36, 37, 39) pour faire valoir son désaccord et son refus d'ajuster son hypothèse interprétative.

À ce moment, c'est la productrice qui remet en question son interprétation de la situation de l'usagère (Actes 40 et 43) :

[89c] L'interprétant persiste (suite) ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil Nancy 📄 pdf p. 512 Actes 123-143.

- | | | |
|-------------|--|---|
| 40. Martine | alors peut-être que ma::- madame a pas passé la visite médicale encore | Formulation de la supposition (partie modifiée de l'hypothèse interprétative) |
| 41. Nancy | non | |
| 42. | <u>elle doit fai-</u> passer la visite médicale | |
| 43. Martine | <u>dans notre service</u> | |
| 44. | ah oui | |
| 45. | parce que quand elle va passer la visite médicale | → Débute la réalisation d'un service |
| 46. | on va- on va coller une vignette sur le passeport | |
| 47. Romy | <u>A::h</u> | |
| 48. Nancy | <u>ah</u> | |
| 49. | <u>\c'est-</u> | |
| 50. | <u>\comment on recevoi-</u> le coller: une vignette | → Poursuit la demande de service |
| 51. Martine | <u>alors c'est peut-être ça</u> | |
| 52. Nancy | pour aller au médical | |
| 53. Martine | nan | |
| 54. | ça sera ça sera le jour de la convocation pour la visite médicale | → Poursuit la réalisation du service |
| 55. Nancy | <u>et la</u> convocation qu'est-ce que c'est | → Poursuit la demande de service |
| 56. Martine | bah ça sera ça sera une convocation une lettre | → Poursuit la réalisation du service |
| 57. Romy | qu'elle va recevoir chez elle | |
| 58. Nancy | c'est le lettre | |
| 59. Martine | voilà | |

| | | |
|-------------|---|---|
| 60. Nancy | comment on reçoit la lettre | → Poursuit la demande de service |
| 61. Martine | <i>ah alors ça bah il faut attendre que notre service vous envoie la lettre</i> | → Poursuit la réalisation du service/formule une nouvelle limite à son pouvoir |

La modification de l'hypothèse interprétative de la productrice du refus initial altère la relation de service : elle est alors compétente en ce qui concerne la connaissance de la procédure et mobilise cette compétence (Actes 45, 46, 54, 56 et 57). Mais à nouveau, sa compétence est limitée par rapport aux attentes supposées de l'usagère (Acte 61, « alors ça bah il faut attendre que notre service vous envoie la lettre » et Acte 62 « mais là je peux rien pour vous ») :

[89d] L'interprétant persiste (suite) ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil Nancy ☺ pdf p. 512 Actes 144-164.

| | | |
|-------------|--|---|
| 62. Martine | <u>mais là je ne peux rien pour vous</u> | Re-formulation de la limite 4 ^e contre-argument |
| 63. Nancy | <u>mais on n- elle ne peut pas</u> | |
| 64. | <u>parce que on elle part à londres</u> | |
| 65. Martine | <u>je sais</u> | Atténuation du refus Re-formulation de la limite Lien logique |
| 66. | <i>je franchement je suis désolée</i> | |
| 67. | <i>je pourrai pas vous dire euh plus</i> | |
| 68. | <u>parce qu'en plus c'est un XX</u> | |
| 69. | <u>\c'est le service de madame {nom}</u> | À la limite du renoncement Revient sur un argument déjà invalidé |
| 70. Nancy | <u>okay</u> | |
| 71. | <u>\donc il reste à me::</u> | |
| 72. Romy | <u>mai::s avec ça</u> | |
| 73. Martine | <u>oui</u> | |
| 74. | <u>normalemen:t</u> | |
| 75. Romy | <u>parce que</u> normalement elle a elle a pas le problème | |
| 76. | pour <u>partir avec ça</u> | |
| 77. Martine | <u>oui</u> | |
| 78. | <u>\c'-</u> | |
| 79. | <u>\oui</u> | |
| 80. | <u>\c'est ça</u> | |
| 81. Nancy | non non | Infirmation Négation de l'hypothèse/ rappel du 3 ^e contre-argument |
| 82. | mais pas- mais les anglais ne donnent pas | |

L'interprétante expose un quatrième contre-argument, celui du délai de l'enjeu : non seulement l'usagère ne pourra pas avoir son visa britannique sans le visa français, mais en plus, même si elle attend et l'obtient, il sera trop tard par rapport aux contraintes de sa situation.

La partenaire produit un nouvel aveu d'incapacité à agir. Elle en est alors arrivée à un nombre important de re-formulations de ses limites professionnelles : « ça je ne sais pas du tout malheureusement », « parce que moi je travaille pas dans le service étudiant », « et du coup je ne pourrai pas », « c'est ça » (qui répond à la suggestion de Romy « il faut qu'on l'envoie au service visa »), « mais là je ne peux rien pour vous », « je franchement je suis désolée », « je pourrai pas vous dire euh plus », « c'est le service de madame {nom de la responsable du service} » ; son hypothèse interprétative n'a pas beaucoup évolué sur le sujet de ses compétences et de sa capacité à aider l'usagère, mais en compensation, elle a proposé d'envoyer l'usagère à un tiers plus compétent et elle a exposé autant d'informations que possible : du point de vue du service, elle a respecté ses engagements professionnels.

Ces nombreux refus, malgré les quatre arguments exposés, ont commencé à convaincre l'interprétante qui s'apprête à abandonner ses attentes (« donc il est reste à me:: », Acte signifiant 71, suggère qu'elle va accepter une des solutions de la partenaire, attendre le courrier ou voir avec le service compétent).

La réaction des productrices relance une négociation déjà menée qui permet à l'interprétante de rappeler l'argument d'autorité qu'elle a soulevé plus tôt (« mais les anglais ne donnent pas », Acte 82, rappel du contre-argument formulé dans les Actes 36,37 et 39). Dans la suite de l'interaction, la partenaire propose une dernière offre compensatrice :

[89e] L'interprétant persiste (suite) ◀

Tiré du corpus *Office de l'immigration – Accueil Nancy* ☉ pdf p. 513 Actes 165-186.

| | | |
|-------------|---|------------------------------------|
| 83. Martine | c'est dommage que madame {nom de la directrice de l'OFII sur ce site} elle est pas là | Nouvelle idée |
| 84. | elle est pas là | |
| 85. | <u>y a pas de responsable</u> | |
| 86. Romy | <u>oui</u> | Nouvelle proposition compensatrice |
| 87. | <i>si vous pouvez passer demain</i> | |
| 88. Martine | <i>sinon passez demain</i> | |
| 89. | <i>et pis voir avec la directrice</i> | |
| 90. Romy | oui | Rappel du contre-argument 4 |
| 91. Martine | directement | |
| 92. | hein | |
| 93. Nancy | mai::s | |
| 94. | parce que sinon | |
| 95. | oui | |
| 96. | le problème c'est que chaque jour que on perdre | |
| 97. | <u>c'est un autre jour en en</u> | |
| 98. | <u>\le problème</u> | |
| 99. Martine | <u>avec le visa</u> | |
| 99. Martine | <u>bah oui</u> | |
| 100. | <u>\bah ouais</u> | |

101. \uouais
 102. \ubah oui
 103. \umais
 104. Martine ah bah voilà madame {nom de la directrice} Début d'une résolution satisfaisante

Une dernière fois avant la résolution de la situation-problème, les agents proposent une autre compensation : le recours à un autre tiers que le service compétent, la directrice de l'office de l'immigration, à condition de revenir le lendemain (Actes 83-92). Cette solution pourrait être satisfaisante puisqu'elle permettrait probablement de débloquer la situation-problème avec l'aide d'un agent compétent (la directrice) dans un délai rapide. L'interprétante semble avoir encore espoir que ses attentes puissent se réaliser puisqu'elle manifeste à nouveau son désaccord en rappelant le contre-argument du délai (Actes 93-97).

La directrice apparait et l'interprétante obtient gain de cause : ses attentes vont pouvoir se réaliser, le service qu'elle attendait va pouvoir être rendu, même si Martine n'en sera pas l'actrice principale. Sans cela, elle n'aurait probablement pas réalisé davantage d'objectifs, aurait continué à infirmer les attentes de l'interprétante, qui aurait probablement fini par renoncer. Dans d'autres interactions, à force d'insister aussi, l'interprétant obtient de l'agent qu'il agisse au-delà de sa zone de compétence (corpus Office de l'immigration – Accueil Nadezhda).

L'interprétant qui défend sa position mobilise deux stratégies principales pour conduire le partenaire à le rejoindre sur sa position : il tente de le convaincre en présentant des arguments (arguments de contraintes, d'autorité ou reposant sur l'affectif, etc.) et il insiste en réutilisant les mêmes moyens, encore et encore (poursuites de l'exposition, focalisations, précisions, distinctions, négations de l'hypothèse interprétative, expositions de liens logiques et poursuite de l'exposition de la situation-problème). Ce sont les moyens auxquels l'interprétant a le plus fréquemment recours.

5.4.3. Négociations peu concluantes

Dans certains cas enfin, l'intercompréhension est tellement peu stable et difficile à construire et à vérifier que les négociations sont peu efficaces, si coopératives que soient certaines pratiques :

[90] Instabilité persistante dans l'intercompréhension ◀

Tiré du corpus Scolarité de FLE Aiko ☯ pdf p. 791 Actes 01-39 et 77-82.

Transaction de service : inscription à l'université.

01. Monique alors vous vous inscrivez pour toute l'année INSCRIPTION À
 02. Aiko **oui** **deux semestres**
 03. Monique hein

04. parce que vous n'avez coché que deuxième
05. mais c'est bien premier et deuxième semestres
06. Aiko **oui** **deux semestres**
07. Monique d'ac- les deux
08. Aiko **oui** **deux semestres**
09. Monique un (sil) an
10. (sil)
11. un seul semestre
12. Aiko **oui** **un semestre**
13. (sil)
14. **oui** **un semestre**
15. (sil)
16. Monique euh toute l'année
17. Aiko **oui** **deux semestres**
18. Monique voilà
19. d'accord
20. donc c'est ça plus ça
21. (sil)
22. Aiko **mh** **deux semestres**
23. Monique c'est d- c'est enfin je vai- vous dira après du coup
24. mais là vous n'avez coché que deuxième semestre
25. mais c'est bien premier (sil) et deuxième semestre
26. Aiko **euh deuxième** **un semestre (2^e)**
27. Monique pas de deuxième
28. euh vous vous vous inscrivez pour (sil) un seul semestre
29. Aiko **mh** **un semestre**
30. Monique parce que là vous voyez
31. vous avez marqu- (sil) DEUxième semestre qui commence en février
32. Aiko ah ah
33. **là là là** **un semestre (1^{er})**
34. Monique donc en ces cas
35. Aiko **oui** **un semestre**
36. Monique mais UN seul
37. pas le premier
38. Aiko **oui** **un semestre (1^{er})**
39. Monique pas le deuxième
40. je vais y arriver
[...]
L'enregistrement est coupé. Il reprend quand l'étudiante commence à remplir les chèques :
41. Monique ah bah vous avez fait toute l'année
42. Aiko **mh** **deux semestres**
43. Monique donc vous venez les deux semestres
44. Aiko **oui** **deux semestres**

Aiko (l'interprétante des questions de la partenaire) produit tout au long de cet extrait des réactions peu informatives et contradictoires : tantôt elle confirme s'inscrire à un semestre universitaire, tantôt à deux, tantôt au premier, tantôt au deuxième. La partenaire s'efforce pourtant de produire des formulations de son hypothèse avec des indices précis qui ne nécessitent pas de réponses difficiles à produire (les « oui » et « non » suffisent), mais l'interprétante de ces formulations ne produit justement que des réactions confirmatives ou infirmatives (à une exception, Acte 26 « euh deuxième »), qui exposent peu d'indices sur le contenu de son hypothèse et sur ses connaissances au sujet de sa situation. Ses réactions laissent transparaître une difficulté à interpréter les propos de la partenaire et une faible participation à la co-construction de l'intercompréhension ; de l'autre côté, la partenaire est bien en peine de vérifier la qualité de l'intercompréhension : elle soumet son hypothèse interprétative à évaluation, re-formule, explique son doute, mais les réactions sont contradictoires et peu fiables jusqu'à la fin.

Lorsque l'intercompréhension est en danger, il est important de faire le point sur le contenu des hypothèses interprétatives en présence, de les comparer, que chacun les formule, ou formule l'état ou la difficulté qu'il a afin de participer à la co-construction de l'intercompréhension et de donner les moyens aux deux parties d'en vérifier la qualité.



Si l'interprétant ressent la même insatisfaction que le partenaire après que ce dernier lui a manifesté et lui a indiqué pourquoi, il conçoit le décalage entre les hypothèses interprétatives et généralement, il réinterprète l'objet, modifie son hypothèse, sa disposition si besoin, et parvient à une interprétation qui rend l'intercompréhension satisfaisante. S'il ressent l'incompatibilité mais accorde davantage de poids à son hypothèse, à ses attentes, à ses croyances ou à ses connaissances, il peut défendre sa position et même la faire valoir afin de rallier le partenaire à sa position. Dans ce cas, la négociation peut nécessiter d'exposer des précisions, des arguments, d'infirmier la position de l'autre, de contrer les infirmations de l'autre, et, tant que l'interprétant n'est pas convaincu de la nécessité de s'ajuster à la position du partenaire, il doit insister.

Dans certains cas extrêmes, où les compétences de l'interprétant sont trop éloignées de celle du partenaire par exemple, l'intercompréhension est difficile à maintenir et les négociations peuvent échouer ; c'est un aléa de la communication exolingue. Mais le plus souvent, les interactants parviennent à maintenir ou à rétablir l'intercompréhension et à négocier du sens. Les locuteurs non natifs ont cependant tendance à moins « se battre » que les locuteurs natifs pour faire valoir leur hypothèse interprétative. Cela peut être dû à plusieurs causes : ils sont moins sûrs de leur hypothèse parce qu'ils ont produit une hypothèse à partir d'indices produits

dans une culture étrangère et, s'ils sont langagiers, dans un système langagier étranger : ils ont moins de pratique et moins de connaissances sur la communication et sur le rapport entre indices et potentiels de sens probables que les membres de la communauté culturelle (et donc que leur partenaire) ; étant moins connaisseurs, ils assument souvent que l'autre sait mieux et qu'il a probablement raison. De plus, dans les interactions administratives, souvent l'agent est le membre de la culture et l'utilisateur est le locuteur non natif : le rapport de force est alors doublement en défaveur du locuteur non natif. En outre, dans certaines cultures, la résistance est une forme d'impolitesse ou d'affront. Enfin, la production d'infirmités et d'interventions de défense nécessitent une certaine aisance avec les moyens de l'argumentation et avec les moyens de la gestion de l'intercompréhension, qui ne sont pas prioritaires dans les programmes de français, langue étrangère (l'argumentation arrive par exemple au troisième niveau – B1 – du *Cadre européen commun de référence pour les langues*, sur six niveaux).

Les circonstances où les locuteurs non natifs gèrent des enjeux importants, comme dans certaines interactions administratives, peuvent les pousser à mettre en pratique ces stratégies, comme nous l'avons constaté, mais les moyens employés pourraient être plus efficaces et cette pratique pourrait être travaillée afin que la négociation soit moins impressionnante.

Du côté des agents, ces analyses apportent également des informations utiles : ils mobilisent peu les techniques de désambiguïsation, qui permettraient de clarifier le nœud de la négociation ; ils ont des attentes très fortes, en particulier dans les services à objectifs fixes (cf. *supra* p. 91), et interprètent les propos des usagers en s'appuyant parfois trop sur ces attentes et pas suffisamment sur les indices exposés, construisant un malentendu difficile à repérer et à démêler pour l'utilisateur non natif ; ils n'ont pas toujours conscience des difficultés que représente pour les usagers le système de l'administration, ses règles, ses codes, son langage, ses documents, ses procédures, etc. (cf. *infra* p. 353 pour les contraintes de la définition de l'objectif par exemple), ils manquent parfois d'adaptation, ce qui rend les usagers plus vulnérables et donc moins en position d'argumenter : un effort de vulgarisation ou de clarification pourrait parfois mettre les interactants sur un pied d'égalité, pour le bien de l'intercompréhension. Mais ils ne sont pas toujours conscients eux-mêmes des tenants et des aboutissants d'une décision, d'un nom, d'une action, etc. La formation des agents peut aider à améliorer cela.

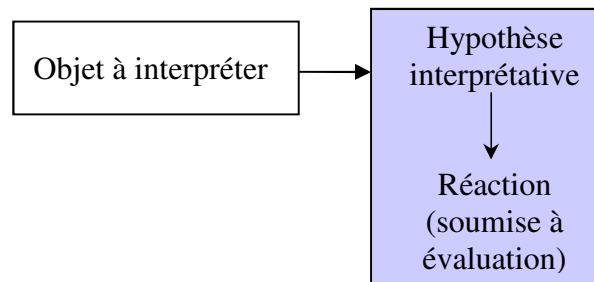
5.5. Conclusion

Le chapitre 5 visait à analyser la façon dont les interactants gèrent l'intercompréhension. Nous avons d'abord présenté la façon dont l'interprétant est préparé à l'activité afin qu'il puisse procéder à l'interprétation des actions, des objets et des propos sans difficulté (5.1.). Le domaine de l'activité est très important dans la construction des attentes : le fait que les interactions étudiées relèvent du domaine de l'administration a un impact sur les supports qui diffusent les informations, sur les types d'informations exposées, sur les formes employées, et sur l'interdépendance des productions, due aux chainages discursif et praxéologique. Ensuite, l'évaluation que l'interprétant porte (satisfaction, insatisfaction globale, partielle, incertitude, incompatibilité entre les attentes et l'émergent, 5.2.1.) sur les différents objets qu'il évalue a été étudiée : ses attentes, l'hypothèse interprétative locale qu'il a construite pour un objet interprété et l'hypothèse interprétative globale de l'activité, de la situation ou de ce dont il est question dans l'interaction verbale (5.2.2.). Lorsque l'interprétant manifeste de la satisfaction (ou du moins ne manifeste pas clairement une insatisfaction), le partenaire peut repérer un problème dans l'intercompréhension : un problème de perception, d'hypothèse interprétative à améliorer, à compléter, à rectifier, ou à exposer davantage, pour qu'il puisse évaluer l'intercompréhension (5.3.). En fonction des problèmes repérés, grâce à des indices variés (5.3.2.), il réagit de manières différentes (5.3.1.), en mettant en place des stratégies adaptées aux problèmes à résoudre (5.3.3., cf. *supra* p. 308 pour un tableau récapitulatif). Si le partenaire a repéré un problème, l'interprétant peut réagir de deux manières principales : il peut rectifier son hypothèse en fonction des indices fournis, auquel cas ses réactions suivantes manifestent cette rectification et l'intercompréhension est rétablie (5.4.1.), ou bien il peut résister aux recommandations, aux arguments, aux demandes, et contre-argumenter en utilisant divers moyens (5.4.2.) ; il peut gagner la négociation, auquel cas le partenaire peut être conduit à modifier sa propre hypothèse interprétative, ou bien céder malgré les efforts de défense. Parfois enfin, malgré tous les efforts déployés pour que l'intercompréhension soit co-construite et que les interactants parviennent à une intersubjectivité suffisante, les tentatives échouent (5.4.3.). L'intercompréhension s'effondre et les interactants n'ont d'autres choix que d'attendre d'autres indices ou de laisser tomber. Le chapitre 4 avait permis d'établir trois dimensions du sens qui composent la valeur interactantielle des objets interprétés ; le chapitre 5 a montré la façon dont ces trois dimensions peuvent être négociées et gérées dans la négociation (accords partiels, gestion des faces, etc.).

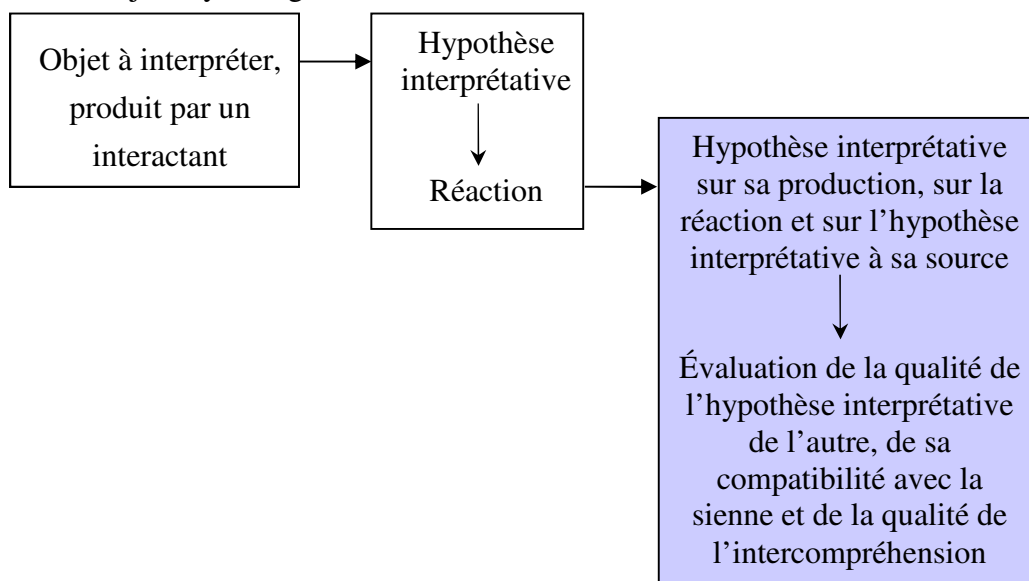
L'interlocuteur, tel qu'il a été présenté dans le premier chapitre, peut jouer deux rôles dans la gestion de l'intercompréhension : il peut

- interpréter quelque chose et y réagir ou
- interpréter la réaction de l'autre et juger la qualité de l'hypothèse interprétative et de l'intercompréhension.

Ces deux postures peuvent être représentées comme dans les schémas ci-dessous. L'interprétant construit une hypothèse interprétative à partir d'un objet à interpréter :



ou il construit une hypothèse interprétative au sujet de l'hypothèse interprétative de celui qui a interprété cet objet et y a réagi :



Dans ce cinquième chapitre, nous avons désigné l'interprétant de la première posture par « interprétant » et celui de la seconde posture par « partenaire » ou par « producteur ». Mais dans les deux cas, l'interactant interprète quelque chose.

Avant de clore le sujet, nous souhaitons revenir sur quelques points. D'une part, la manifestation d'une insatisfaction ou la mise en place d'une négociation sur le sens ne s'engagent que si l'insatisfait juge qu'il y a un intérêt suffisant par rapport aux risques encourus : il peut y perdre du temps, de l'énergie, éventuellement la face³⁰⁶, il peut aussi faire perdre la face au producteur (que ce soit en lui renvoyant une image de producteur qui n'adapte pas suffisamment ses productions aux besoins de l'interprétant ou lui renvoyer une image d'interprétant créateur de problèmes dans l'intercompréhension) ; mais il y gagne en améliorant la fiabilité des hypothèses interprétatives, la qualité de l'intercompréhension et, en

³⁰⁶ L'interprétant qui cacherait une insatisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative risque cependant également de perdre la face si la faible qualité de son hypothèse est repérée par le partenaire.

conséquence, la gestion des enjeux de l'interaction ; il améliore également sa capacité à faire valoir son hypothèse interprétative, ou à s'appropriier les arguments de l'autre. L'engagement dans la résolution d'une insatisfaction n'est pas seulement fonction de l'ampleur de l'insatisfaction mais des enjeux de la qualité de l'intercompréhension.

D'autre part, nous avons procédé à un découpage des indices d'insatisfaction dans la présentation des analyses qui a nécessité de distinguer les indices qui manifestent un problème auto-repéré (5.2.) ou hétéro-repéré (5.3.). Cette distinction ne permet pas de rendre compte de la latitude qu'ont les interprétants lorsqu'ils ressentent une insatisfaction : ils peuvent la ressentir et la cacher. Cela ne peut cependant pas être analysé à partir d'observables audio. Nous avons donc pris le parti de traiter ces réactions stratégiques qui ont fait douter le partenaire comme des indices d'insatisfaction hétéro-repérée (pour les réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée incorrecte ou incomplète et les accumulations d'indices d'accord en particulier).

Ce chapitre a permis de dégager un certain nombre de résultats qui peuvent être transposés pour l'enseignement des langues et pour la formation des agents par exemple. Ces résultats concernent par exemple les démarches qui peuvent être mises en œuvre pour construire des attentes, les problèmes de registre, de phraséologie typique à un domaine, d'emplois d'aspects temporels, de types d'évaluations, de types de réactions, d'indices fournis en fonction des évaluations et de stratégies que les interactants peuvent mettre en œuvre, pour manifester une insatisfaction ou pour résoudre un problème, etc. Le chapitre 8 offre une transposition de ces savoirs pour l'enseignement des langues et pour la formation des agents, les chapitres 9 et 11 exposent la façon dont ils peuvent être enseignés.

6. Les actions de l'utilisateur en tant qu'interprétant selon les phases de l'interaction

Dans le chapitre 5, nous avons étudié les moyens dont disposent les interactants pour parvenir à une hypothèse interprétative et à une intercompréhension satisfaisantes. L'interlocuteur peut prendre deux postures : celle de l'interprétant qui évalue son hypothèse interprétative et réagit et celle du producteur qui interprète la réaction de l'autre interactant pour évaluer la qualité de l'intercompréhension (cf. schémas p. 325).

Une interaction est composée de trois phases (l'exposition de la situation-problème, la définition ou la validation de l'objectif *ad hoc* et de l'objectif au-delà et la réalisation de l'objectif *ad hoc*, cf. *supra* p. 87) lors desquelles l'utilisateur joue des rôles différents : il prend également des postures d'interprétant différentes en fonction des rôles qu'il joue. Ce chapitre expose les postures d'interprétant que prend l'utilisateur et les moyens qu'il utilise en fonction des phases des Transactions de service administratives.

Dans les chapitres précédents, les pratiques langagières des interprétants ont été examinées en distinguant leur posture (l'« interprétant » dans la première posture et le « partenaire » ou le « producteur » dans la seconde, cf. schéma p. 325), mais pas leur statut d'utilisateur ou d'agent. Ici, ce sont les pratiques *de l'agent* et *de l'utilisateur* lorsqu'ils sont interprétants (en posture d'« interprétant » ou de « partenaire ») qui sont étudiées. En conséquence, les désignations « usager » et « agent » sont privilégiées à celles utilisées précédemment.

6.1. L'exposition de la situation-problème

Lorsque l'utilisateur et l'agent mettent en commun des informations utiles à la réalisation d'un objectif, ils procèdent à l'exposition de la situation-problème de l'utilisateur. Cette phase est nécessaire au déroulement de toute Transaction de service, elle permet d'adapter la réalisation de l'objectif aux besoins spécifiques de l'utilisateur. Quel rôle y joue l'utilisateur ? L'exposition a-t-elle les mêmes fonctions dans les services à objectifs fixes et dans les services à objectifs variables (cf. *supra* p. 91) ? Prend-elle les mêmes formes dans les services ponctuels et dans les services suivis (cf. *supra* p. 92) ? Quel rôle y joue l'agent ? Cette section apportera des éléments de réponses à ces questions.

6.1.1. L'exposition dans les services à objectifs fixes et à objectifs variables

Si l'agent réalise toujours le même objectif (service à objectif fixe : l'objectif est posé comme un *a priori* dans la Transaction), ou qu'il réalise de multiples objectifs (service à objectifs variables : l'objectif de la Transaction doit être défini), il n'a pas besoin des mêmes informations pour réaliser l'objectif : l'exposition de la situation-problème est menée de manières différentes en fonction des besoins auxquels elle répond.

Définition de l'objectif

Dans les services variables, l'objectif n'est pas défini à l'avance : l'agent a besoin d'informations pour identifier celui que l'utilisateur souhaite réaliser. L'exposition de la situation-problème peut apporter les informations utiles à cette définition :

[91] Exposition de la situation-problème pour définir l'objectif du service ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 75 Actes 02-13, 30-73.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

EXPOSITION DE LA SITUATION-PROBLÈME

| | | |
|-----------------------|---|---|
| 01. Chellamani | oui ben c'est le problème | Intervention initiative : usager |
| 02. | seize euh décembre (sil) euh la voiture elle a brûlé | |
| 03. Jacqueline | oui: | Réaction minimale |
| 04. Chellamani | automatiquement | (suite) |
| 05. | parce que c'est pas lui | |
| 06. | parce que devant une voiture déjà garée | |
| 07. Jacqueline | oui: | Réaction minimale |
| 08. Chellamani | derrière sa voiture | (suite) |
| 09. | mais là déjà je j- (sil) je crois que six heures du matin | |
| 10. Jacqueline | <u>oui</u> | Réaction minimale |
| 11. Chellamani | <u>c'est ça</u> | (suite) |
| 12. | il a brûlé déjà | |
| | [...] | |
| 13. Chellamani | parce que (se racle la gorge) on était allés à l'assurance | Intervention initiative : usager |
| 14. Jacqueline | oui | Réaction minimale |
| 15. | (sil) | |
| 16. Chellamani | le assurance dit euhm | (suite) |
| 17. | (sil) | |
| 18. | parce que ça c'est pas un constat | |
| 19. Jacqueline | oui | Réaction minimale |
| 20. Chellamani | problème peut-être la dame elle a:: fai::t euh exprès ou accident | (suite) |
| 21. | (sil) | |
| 22. | euh ça c'étais::t | |
| 23. | (sil) | |
| 24. | vraiment là on peut faire le constat que s- | |
| 25. Jacqueline | oui | Réaction minimale |
| 26. Chellamani | moi ça c'est pas constat | (suite) |
| 27. | mai::s (sil) euh assurance euh la dame on a dem- elle m'a dit | |
| 28. | il faut demander | |

29. la dame donne le cons-
 30. parce que à cause d'eux cette
 voiture elle a brûlé
 31. parce que ils
 32. Jacqueline ah d'accord

MISE AU POINT SUR L'INTERCOMPRÉHENSION

33. **Jacqueline** **donc en fait y a- y avait
deux voitu::res** **Intervention initiative : agent
(Échange subordonné)**
 34. Chellamani mhm *Formulation d'HI Int. soumise à
évaluation*
 35. Jacqueline y a eu euh y a quelqu'un qui
est rentré dans la voiture
 36. **Chellamani** **je sais pas** Intervention réactive : usager
 37. **non non non** *Infirmation de l'HI Int.*
 38. Jacqueline non
 39. et après elle a brûlé **Intervention initiative, suite**
 40. Chellamani sait pas Intervention réactive : usager
 41. comment se passe sait pas *Rectification de l'HI Int.*
 42. Jacqueline on sait pas Intervention ratifiante : agent
 43. \oui *Rectification*
 44. d'accord *Enregistrement/accord*

REPRISE DE L'EXPOSITION DE LA SITUATION-PROBLÈME

45. **Chellamani** parce que six heures du matin **Intervention initiative : usager**
 46. sa belle-sœur elle a vu far
penêtre (lapsus)
 47. elle a brûlé
 48. Jacqueline d'accord Réaction minimale
 49. **Chellamani** bour- pourquoi elle a une **(suite)**
voiture il brûle
 50. euh derrière c'est à nous
 51. Jacqueline d'accord Réaction minimale
 52. **Chellamani** pour après le monsieur il a **(suite)**
descendé
 53. mais quand même on a déjà
informé pompiers policiers
 54. ils sont là déjà
 55. quand on est descendés
 56. ils sont là déjà

Lorsque l'utilisateur arrive, l'agent n'a aucune idée de la situation-problème à gérer ni de l'objectif à réaliser. L'utilisateur prend l'initiative d'exposer la situation-problème, qui est ici complexe, afin que l'agent puisse évaluer l'objectif qu'il poursuit en connaissance de cause. Cet extrait montre que, tant que l'agent n'a pas d'idée de l'objectif poursuivi, c'est l'utilisateur qui mène l'exposition. L'agent n'ouvre un Échange que s'il ressent le besoin d'améliorer son hypothèse interprétative sur un point de la situation exposée. L'exposition peut être longue :

dans cette Transaction, l'objectif est co-défini dans les Actes signifiants 244-246 de la transcription intégrale (« on vient ici aujourd'hui pour faire une » « une lettre pour votre assurance », cf. ☉ pdf p. 80) alors que l'exposition commence dès les Actes 01-03.

Précision de l'objectif

Lorsque l'agent a globalement identifié l'objectif à réaliser, mais qu'il doit encore préciser les modalités de réalisation, les rôles de l'agent et de l'usager changent :

[92] Exposition de la situation-problème pour définir les détails de l'objectif ◀

Tiré du corpus Écrivain public Rahifa ☉ pdf p. 247 Actes 01-17, p. 249 Actes 108-118 et p. 253 Actes 320-327.

Transaction de service : écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique professionnalisant.

DÉFINITION DE L'OBJECTIF

| | | | |
|-------------------|---------------------------------------|---|---|
| 01. Jacqueline | voilà | | |
| 02. | c'est bon | | |
| 03. Rahifa | je- je- | } | Intervention initiative : usager <i>Exposition d'un objectif ad hoc</i> |
| 04. Jacqueline | oui | | |
| 05. Rahifa | je je une lettre de motivation | | |
| 06. Jacqueline | oui | | Intervention réactive : agent <i>Enregistrement</i> |

PRÉCISION DE L'OBJECTIF

| | | | |
|-----------------------|--|--|---|
| 07. Jacqueline | eu:::hm euh c'est pour euh avoir un travail euh | | Intervention initiative : agent (Échange subordonné) <i>Demande de précisions</i> |
| 08. Rahifa | nan | | Intervention réactive : usager |
| 09. | c'est pour euh à- à l'école | | <i>Apport de précisions</i> |
| 10. | ils ont dit demandé une lettre de- une lettre de motivation | | |
| 11. Jacqueline | d'accord | | Intervention ratifiante : agent <i>Enregistrement</i> |
| 12. Jacqueline | et- et vous voulez commencer des études euh | | Intervention initiative : agent (Échange subordonné) <i>Demande de précisions</i> |
| 13. Rahifa | oui | | Intervention réactive : usager |
| 14. | c'est- c'est- c'est- j'ai euh une lettre de motivation et un cé vé | | <i>Apport de précisions</i> |
| 15. | et j'ai accepté euh faire l'école de français | | |
| 16. | linguistique | | |
| 17. Jacqueline | d'accord | | Intervention ratifiante : agent <i>Enregistrement</i> |
| | [...] | | |

- | | | |
|----------------|--|--|
| 18. Jacqueline | et c'est une formation qui commence quand en principe | Intervention initiative : agent (Échange subordonné) <i>Demande de précisions</i> |
| 19. Rahifa | euh je crois c'est eu::h février | Intervention réactive : usager <i>Apport de précisions</i> |
| 20. Jacqueline | ah oui <u>d'accord</u> | Intervention ratifiante : agent <i>Enregistrement</i> |
| 21. Rahifa | <u>deux février</u> | Intervention réactive : usager <i>Apport de précisions</i> |
| 22. Jacqueline | oui | Intervention ratifiante : agent <i>Enregistrement</i> |
| 23. | donc il est temps quand même euh de le faire | |
| 24. | (prend un papier) | |
| 25. Jacqueline | alors donc eu::h ce que vous voulez comme travail c'est donc euh aide à domicile | Intervention initiative : agent (Échange subordonné) <i>Soumission de l'HI Int.³⁰⁷ à évaluation</i> |
| 26. Rahifa | oui | Intervention réactive : usager <i>Confirmation</i> |
| 27. Jacqueline | donc euh par là il f- euh auprès d'une personne âgée | |
| 28. | donc effectivement il faut que vous puissiez bien:: comprendre ce que la personne va vous dire | |
| | [...] | |
| 29. Jacqueline | donc on va commencer à::: à décanter ça | |
| 30. Jacqueline | alors donc c'est adressé à qui | Intervention initiative : agent (Échange subordonné) |
| 31. | (sil) | |
| 32. | euh y a- vous avez pas de nom ni rien eu:h | <i>Demande de précisions, soumission de l'HI Int. à évaluation</i> |
| 33. Rahifa | mh | Intervention réactive : usager <i>Confirmation de l'HI Int.</i> |
| 34. Jacqueline | l'organisme là | Intervention initiative : agent (Échange subordonné) <i>Demande de précision</i> |
| 35. Rahifa | nan | Intervention réactive : usager <i>Apport de précision</i> |

DÉBUT DE LA RÉALISATION DE L'OBJECTIF

- | | | |
|----------------|---|---|
| 36. Jacqueline | formation on va mettre euh (écrit) | Intervention initiative : agent <i>Rédaction de la lettre</i> |
|----------------|---|---|

³⁰⁷ « HI Int. » désigne l'hypothèse interprétative de l'interprétant reconstituée par le partenaire.

L'objectif est défini dès l'Acte signifiant 05 alors que la réalisation débute 322 Actes plus tard dans la transcription intégrale (Acte 70 ici). Les Échanges intermédiaires sont menés par l'agent. Une fois qu'il sait quel objectif réaliser, il demande les informations dont il a encore besoin pour pouvoir commencer à réaliser l'objectif : ces Échanges intermédiaires améliorent la complétude monologique qui manque à l'Acte 05.

Tant que l'agent ne se sent pas en possession de tous les moyens et de toutes les informations nécessaires à la réalisation d'une partie ou de l'intégralité de l'objectif, il maintient ou réoriente la Transaction vers la phase d'exposition de la situation-problème et guide l'usager pour obtenir les informations dont il a besoin. Le rôle de l'usager est alors d'interpréter les besoins de l'agent et d'apporter les informations qui lui manquent.

L'exposition de la situation-problème a au moins deux fonctions : elle permet à l'agent de construire une hypothèse interprétative globale de la situation-problème de l'usager suffisante pour identifier le meilleur objectif ou pour évaluer l'objectif proposé par l'usager et elle lui permet de construire une hypothèse interprétative globale de l'objectif suffisante pour pouvoir commencer à le réaliser. Ces fonctions sont spécifiques aux services à objectifs variables.

Évaluation de la compatibilité entre l'objectif visé et l'état d'avancement de la situation-problème

Les fonctions suivantes sont communes aux services à objectifs variables et aux services à objectifs fixes. Deux extraits permettront de les illustrer.

[93] Exposition de la situation-problème pour évaluer son état d'avancement ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 43 Actes 16-53.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

IDENTIFICATION DE L'OBJECTIF

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---|
| 01. Jacqueline | <u>ah c'est pour</u> une demande euh | ● Intervention initiative : agent <i>Formulation de l'HI Int.³⁰⁸ sur l'objectif ad hoc</i> |
| 02. Anicham | <u>je (veux, vais) écrire XX</u> | ● Intervention initiative : usager <i>Exposition de l'objectif ad hoc</i> |
| 03. Jacqueline | <u>d'accord</u> | ● Intervention réactive : agent |
| 04. Anicham | <u>à ça-</u> | ● Intervention initiative : usager <i>Exposition de l'objectif ad hoc</i> |
| 05. Jacqueline | d'accord | ● Intervention réactive : agent <i>Enregistrement</i> |
| 06. | (regarde les documents) | ● <i>Interprétation des informations</i> |
| 07. | d'accord | |
| 08. | d'allocations familiales | ● <i>Formulation de l'HI Int. sur l'objectif ad hoc</i> |
| 09. | (sil) | |

308

« HI Int. » signifie « Hypothèse interprétative de l'interprétant » et désigne les hypothèses interprétatives que l'agent construit à partir des informations auxquelles il a accès et qu'il interprète.

de savoir si l'objectif visé est réalisable et si cela n'est pas le cas, quel objectif doit être proposé. Elle est effectuée lorsque les usagers ne sont pas filtrés, sinon, l'agent sait déjà que leur situation-problème est dans un état compatible avec le service à réaliser.

Réalisation de l'objectif

Une dernière fonction de l'exposition de la situation-problème est mise en œuvre à chaque réalisation d'objectif :

[94] Exposition de la situation-problème pour réaliser l'objectif ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☉ pdf p. 586 Actes 01-19.

Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration.

ÉCHANGE 1

| | | |
|----------------------|---|---|
| 01. Françoise | donc c'est c'est madame {nom de jeune fille de Batouly} | Intervention initiative : agent <i>HI Int.</i> ³⁰⁹ <i>soumise à évaluation</i> |
| 02. Batouly | {nom d'épouse} | Intervention réactive : usager |
| 03. Françoise | {nom d'épouse} | Intervention ratifiante : agent |
| 04. | nom d'épouse | |

ÉCHANGE 2

| | | |
|----------------------|------------------|---|
| 05. Françoise | prénom {Batouly} | Intervention initiative : agent <i>HI Int. soumise à évaluation</i> |
| 06. Batouly | oui | Intervention réactive : usager |

ÉCHANGE 3

| | | |
|----------------------|--|---|
| 07. Françoise | vous êtes née le {date de naissance} à dakar | Intervention initiative : agent <i>HI Int. soumise à évaluation</i> |
| 08. | vous êtes sénégalaise | |
| 09. | vous êtes mariée | |
| 10. Batouly | mh | Intervention réactive : usager |

ÉCHANGE 4

| | | |
|----------------------|--|---|
| 11. Françoise | vous habitez chez monsieur {prénom nom} | Intervention initiative : agent <i>HI Int. soumise à évaluation</i> |
| 12. | <u>{adresse}</u> | |
| 13. Batouly | <u>{adresse}</u> | Intervention réactive : usager |
| 14. Françoise | voilà | Intervention ratifiante : agent |
| 15. | dans {zone géographique} | |

³⁰⁹ « HI Int. » signifie « Hypothèse interprétative de l'interprétant » et désigne les hypothèses interprétatives que l'agent construit à partir des informations exposées par l'usager.

ÉCHANGE 5

| | | |
|----------------------|--|---|
| 16. Françoise | alors vous avez un numéro de téléphone | Intervention initiative : agent <i>Demande d'informations (HI Int. lacunaire)</i> |
| 17. | s'il vous plait | |
| 18. Batouly | eu::h oui | Intervention réactive : usager |
| 19. | (cherche son téléphone) | |

Dans ce service à objectif fixe (signature du contrat d'accueil et d'intégration), l'agent a une liste d'utilisateurs à voir et cette liste est constituée sur la base de l'état d'avancement de leur situation-problème : tous souhaitent réaliser le même objectif et leur situation-problème est dans le même état d'avancement. En conséquence, il connaît déjà l'objectif poursuivi : il n'a pas besoin de le définir, ni de vérifier sa compatibilité avec l'état de la situation-problème ; il peut donc mener la réalisation de cet objectif dès le début de la Transaction. L'exposition de la situation-problème sert alors à adapter l'application de la procédure au cas particulier de l'utilisateur, en remplissant le formulaire avec les informations adéquates, ou dans d'autres services en écrivant le courrier qui convient, en fournissant le visa de l'utilisateur, en faisant payer les frais d'inscription adaptés, etc. Cette fois encore, l'agent sait quelles informations il cherche : il produit les Interventions initiatives, soit en soumettant des informations fournies à valider (Actes signifiants 01, 05, 07, 11), soit en demandant des informations complémentaires (Acte 16).

Supports écrits de l'exposition

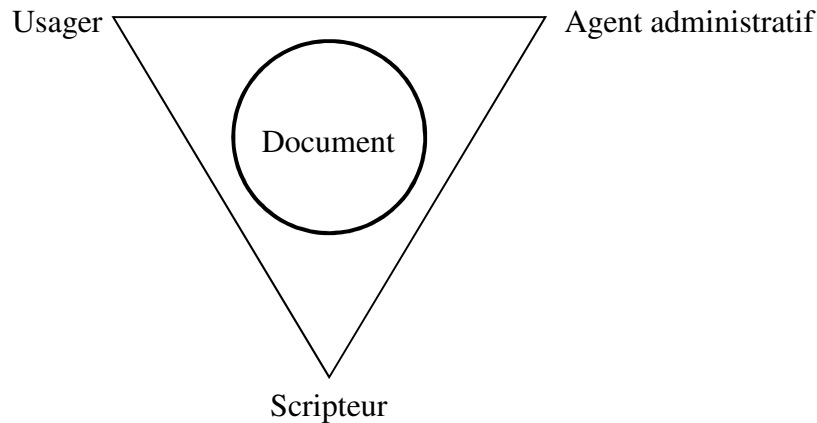
Les utilisateurs privilégient souvent l'exposition des informations-sources (documents d'origine) par rapport à l'exposition verbale par leurs propres mots. Les documents peuvent alors :

- contenir des informations parce qu'ils en sont le support ;
- représenter des informations (par exemple, le fait qu'un utilisateur possède un document indique qu'il l'a obtenu, le document constitue alors la trace d'une action passée et atteste de cette action³¹⁰) ;
- représenter une interaction passée entre le scripteur et l'utilisateur, directe et personnalisée (en face-à-face), indirecte et personnalisée (par courrier par exemple), ou indirecte et non personnalisée (comme lorsque l'utilisateur prend un prospectus sur un présentoir)³¹¹.

Les documents constituent toujours un médiateur informationnel entre le scripteur et l'agent par l'intermédiaire de l'utilisateur, comme le montre le schéma ci-dessous :

³¹⁰ Le certificat de la visite médicale atteste que la visite médicale a été passée ; la réponse envoyée par un assureur indique qu'il a reçu le courrier de l'utilisateur ; le visa long séjour atteste que l'utilisateur a déposé les documents nécessaires et payé la taxe OMI, etc.

³¹¹ Comme dans l'extrait [93] ci-dessus, où l'utilisatrice détient un formulaire de demande d'allocations familiales, ce qui indique qu'elle a été en contact avec un agent de la caisse d'allocations familiales.



Présenter l'information grâce à de tels supports présente un avantage pour l'utilisateur comme pour l'agent : l'utilisateur expose les informations sans produire d'erreurs dans la formulation des indices, sans les transformer à cause du processus d'interprétation qu'il a effectué et sans perdre le temps de chercher les mots pour construire la production verbale ; l'agent peut se fier au contenu du document puisque c'est un tiers informé et souvent professionnel qui l'a produit : il constitue un médiateur informationnel sûr.

L'exposition de la situation-problème sert

- à définir et
- à préciser l'objectif de la Transaction dans les interactions de services à objectifs variables,
- à évaluer la compatibilité entre l'objectif défini et l'état d'avancement de la situation-problème dans tous les services (à objectifs fixes et à objectifs variables) sauf ceux où les utilisateurs sont filtrés et ont tous une situation-problème dans le même état d'avancement ;
- elle sert enfin à adapter la réalisation à la situation-problème, dans tous les services.

Tant que l'agent ne sait pas quel objectif il doit réaliser, l'utilisateur mène l'exposition ; l'agent reprend l'initiative lorsqu'il doit améliorer son hypothèse interprétative ou lorsqu'il a identifié l'objectif.

Du point de vue de la gestion de l'intercompréhension, lorsque l'exposition sert la première fonction, l'utilisateur joue les rôles de producteur d'informations et de contrôleur de la qualité de l'intercompréhension tandis que l'agent construit une hypothèse interprétative, qu'il juge et soumet à évaluation. Dès que l'agent a une idée de l'objectif à réaliser, il oriente l'utilisateur vers les éléments utiles à exposer, soit pour préciser l'objectif, soit pour vérifier que l'objectif est faisable, soit pour le réaliser. Cette manœuvre d'orientation renverse les rôles : l'utilisateur est interprétant du guidage, il doit s'assurer de la bonne qualité de son hypothèse interprétative et répondre avec pertinence, tandis que l'agent doit vérifier la compatibilité entre les hypothèses.

6.1.2. L'exposition dans les services suivis

Outre la distinction entre les services à objectifs fixes et les services à objectifs variables, la distinction entre les services ponctuels et les services suivis est utile dans l'étude de l'exposition de la situation-problème. En effet, lorsque l'agent et l'utilisateur ont besoin de se rencontrer plusieurs fois (services suivis), l'utilisateur procède différemment.

[95] L'exposition de la situation-problème dans les services suivis ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 03 ☉ pdf p. 149 Actes 34-61.

Transaction de service : questions sur le fonctionnement du chèque d'aide pour une complémentaire santé envoyé par la C.P.A.M.

| | | |
|----------------|---|---------------------------------------|
| 01. Jacqueline | alors | Début de la Transaction |
| 02. | donc voyons | |
| 03. Porte | (est refermée) | |
| 04. Jacqueline | c'est ce que vous avez reçu là | Présuppositions que le |
| 05. | d'accord | document n'a pas été écrit par |
| 06. | alors | l'utilisateur, qu'il ne lui a pas été |
| 07. Chellakani | XXX (tamoul) | donné en main propre, mais |
| 08. Chellamani | c'est la carte <u>grise</u> | qu'il lui a été envoyé |
| 09. Jacqueline | ah oui | |
| 10. | alors donc ils vous l'ont envoyée | Anaphore sans antécédent |
| 11. | <u>d'accord</u> | dans cette rencontre |
| 12. Chellamani | <u>oui</u> | |
| 13. | mais elle envoie le chèque euh | Anaphores sans antécédents |
| | soixante-dix euros | dans cette rencontre |
| 14. | c'est rien | |
| 15. Jacqueline | comment | |
| 16. Chellamani | le chèque euh un chèque de | |
| | <u>soixante-dix euros</u> | |
| 17. Chellakani | <u>le courrier là</u> là marqué là | |
| 18. Chellamani | la dame elle a marqué | |
| 19. | vous signez | |
| 20. | et vendez le | |
| 21. Chellakani | X | |
| 22. Chellamani | (rire) | |
| 23. Jacqueline | (rire) | |
| 24. | (lit le courrier) | |
| 25. | vo- votre voiture elle valait | Guidage de l'exposition de la |
| | combien | situation-problème sans |
| 26. | euh à à l'origine | formulation d'objectif |
| 27. | vous l'avez achetée combien | |

Les propos énoncés dans cet extrait, tiré du tout début de la Transaction de service, manifestent une grande connivence entre les interactants : ils contiennent

– des pronoms personnels sans antécédent dans l'interaction (« ils » Acte 10, « elle » Acte 13),

- un déterminant défini sans référent cotextuel dans l'interaction (« le chèque » Acte 13),
- des verbes qui nécessitent une connaissance préalable de la situation-problème (« vous avez reçu » et « ils vous l'ont envoyée » sont choisis au lieu de verbes qui ne suggèrent pas de présupposition, comme « vous avez »),
- une marque de surprise et d'accord (« ah oui »), comme si l'agent venait de se souvenir.

Ces réactions suggèrent que l'agent a identifié le courrier et le replace dans la situation-problème dont il a déjà construit une interprétation.

De plus, l'objectif de la Transaction n'a pas été verbalement défini, mais l'agent réussit à guider l'exposition (Actes 25-27), comme si elle le connaissait déjà : elle a reconstitué l'état d'avancement de la situation-problème et en a déduit l'objectif à poursuivre dans cette interaction.

Les informations ayant déjà fait l'objet d'un accord ne sont pas rappelées dans leur intégralité. Les interactants se fondent sur l'histoire conversationnelle pour limiter l'exposition : ils parviennent à maintenir une intercompréhension en n'exposant que

- des faits nouveaux (qui ont eu lieu depuis la dernière rencontre)
- ou devenus pertinents (qui n'avaient pas été jugés utiles avant, mais le sont devenus avec l'évolution de la situation).

L'agent identifie le nouvel état d'avancement de la situation-problème, le nouvel objectif et les informations qui deviennent pertinentes pour sa réalisation.

6.1.3. La construction du dossier mental de la situation-problème

L'agent utilise les informations exposées pour construire une hypothèse interprétative globale de la situation-problème de l'utilisateur. Cette hypothèse interprétative est alimentée par ses connaissances dans le domaine de l'administration, elle est donc elle-même spécialisée. Nous appelons cette hypothèse interprétative globale administrative le dossier mental de la situation-problème de l'utilisateur. L'extrait suivant montre ce processus :

[96] Construction du dossier mental de la situation-problème de l'utilisateur ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 44 Actes 75-92, 104-119, 178-205.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

| | | |
|----------------|---------------------------------------|--|
| 01. Jacqueline | donc eu:h votre mari trava:ille | |
| 02. Anicham | oui | |
| 03. | il travaille | } Prod. ³¹² : « travaille » |
| 04. Jacqueline | oui | |
| 05. | (sil) | } HI : « salarié » |
| 06. | donc on va mettre salarié donc | |

³¹² « Prod. » signifie « production », « HI » désigne la formulation de l'hypothèse interprétative de l'agent construite à partir des informations exposées par l'utilisateur.

07. (sil) • Identification du cadre administratif
08. Anicham mh parce que tout part pis sa paie
09. tout euh le impôt
10. on vous savez divisé par euh avant
11. ça fait combien de
12. Jacqueline *d'accord*
13. donc on va voir
14. \hein
15. Anicham XXX
16. \oui
17. Jacqueline *alors salarié*
18. i- il travaille depuis combien de temps euh
- [...]
19. Jacqueline alors type de contrat (lit)
20. il travaille-
21. il a quoi comme contrat
22. Anicham euh
23. Jacqueline il a un contrat euh à durée indéterminée
24. c'est-à-dire que il travaille euh
25. Anicham non
26. **pour la boutique renouvellement un an un an** revou- renouvellement ← Prod. : « renouvellement un an un an »
27. après je vais travaille je-
28. mon mari travaille • Salarié implique certains types de contrats possibles et d'autres exclus
29. Jacqueline euh c'est-à-dire que chaque année
30. Anicham oui
31. chaque année il renouvelé
32. Jacqueline il renouvelé
33. hein
34. donc c'est- il est en **cé dé dé** HI : « cé dé dé »
- [...]
35. Jacqueline alors
36. (sil)
37. donc les revenus de votre euh mari
38. (sil) HI : « les revenus de votre euh mari » « donc d- des trois derniers mois »
39. donc d- des trois derniers mois
40. Anicham mh oui
41. Jacqueline donc euh le salaire de- d'octobre • Salarié implique bulletins de salaire
- novembre décembre
42. Anicham décembre
43. parce que le tout est le
44. Jacqueline tout est là
45. Anicham impôt
46. tout est là impôts euh participer
47. Jacqueline alors donc
48. Anicham celui divise
49. Jacqueline ah oui
50. alors là ils demandent plutôt les les

| | | |
|----------------|---|--|
| 51. | revenus alors si vous avez les bulletins de salaire | HI : possession de « bulletins de salaire » |
| 52. Anicham | non | |
| 53. | pas bulletins de salaire | ← Prod. : « pas bulletins de salaire » |
| 54. | non | |
| 55. | parce que le impôt tout est impôt | |
| 56. | mh | |
| 57. | (sil) | |
| 58. | mt | |
| 59. | on se comprend pas | |
| 60. | parce que | |
| 61. Jacqueline | ah | |
| 62. | alors c'est pas par mois qu'il est payé | |

Plusieurs aspects de la transformation de la situation-problème en dossier mental sont observables : d'abord, l'agent procède à une catégorisation administrative des informations :

- « il travaille » est interprété en « salarié », ce que manifeste la formulation de cette hypothèse interprétative spécialisée dans les Actes 03 et 06,
- « il renouvelé » est interprété en « C.D.D. », ce qui transparait dans la formulation de l'hypothèse interprétative spécialisée dans les Actes 31 et 34.

Les formulations de l'hypothèse interprétative contiennent des indices du processus de spécialisation de l'interprétation de l'agent : ces termes ont une définition établie par la loi, ils ont un sens particulier par les communautés de pratiques professionnelles de ce secteur (juridico-administratif) et ce sens s'ajoute au potentiel de sens sélectionné par l'agent pour interpréter la situation-problème : non seulement le mari de l'usagère « travaille », mais cela lui confère un statut administratif ; le mari renouvelé un contrat : il a un contrat de travail à durée déterminée³¹³.

Ensuite, il identifie le cadre administratif qui régit la situation-problème de l'usager. Ici, le statut de « salarié » déclenche une mise en correspondance avec le cadre administratif de ce statut (le salarié a une ancienneté donnée : Acte 18 « il travaille depuis combien de temps » ;

³¹³ Il se trouve que ces déductions sont erronées, mais le processus de spécialisation des informations exposées laisse des traces observables dans les productions de l'agent, et c'est cela que nous souhaitons montrer ici.

le salarié est sous contrat : l'Acte 21 « il a quoi comme contrat » exclut qu'il n'ait pas de contrat ; le salarié reçoit des bulletins de salaire : Actes 37, 39, 41, 50-51, etc.).

L'identification du cadre administratif place l'agent dans un niveau de la réalité (cf. *supra* p. 46) qui oriente ses interprétations ultérieures. Les informations exposées au fur et à mesure confortent ou invalident l'hypothèse du cadre administratif de l'agent : lorsque l'agent pose une question sur le type de contrat, l'usagère répond qu'il le renouvelé chaque année, elle ne remet pas en question la pertinence de la réponse et l'interprète comme « un C.D.D. » ; la réponse est compatible avec le cadre supposé correspondre à la situation, elle est interprétée comme une confirmation de la validité du cadre.

Avec l'information « pas bulletins de salaire » (Acte 53), théoriquement inconciliable avec le statut de salarié, l'agent doit alors gérer deux hypothèses interprétatives contradictoires : elle doit remettre en question une de ses hypothèses interprétatives (« ah c'est pas par mois qu'il est payé » Acte 62) et changer de cadre administratif³¹⁴.

L'identification de ce cadre fait l'objet d'une vérification systématique à chaque nouvel apport d'information.

Chaque cadre administratif est caractérisé par des catégories, des schémas d'action, une procédure, etc. L'identification du cadre administratif permet à l'agent de guider l'usager dans l'exposition de sa situation parce qu'il sait quelles catégories sont pertinentes. Par exemple, dans l'extrait [95] (p. 337),

1. l'agent sait que l'usager est propriétaire d'une voiture et que la voiture a été achetée, mais elle n'en connaît pas le prix (« votre voiture elle valait combien euh à à l'origine vous l'avez achetée combien » Actes 24-26),

2. l'agent sait que l'assurance refuse d'indemniser le propriétaire d'un montant convenable,

3. l'agent sait que le propriétaire peut porter plainte contre son assurance qui pourra se retourner contre l'assurance du propriétaire de la voiture à l'origine du sinistre,

4. l'agent sait qu'une telle procédure peut être couteuse.

► Un objectif envisageable pour la Transaction est le conseil de lancer cette procédure.

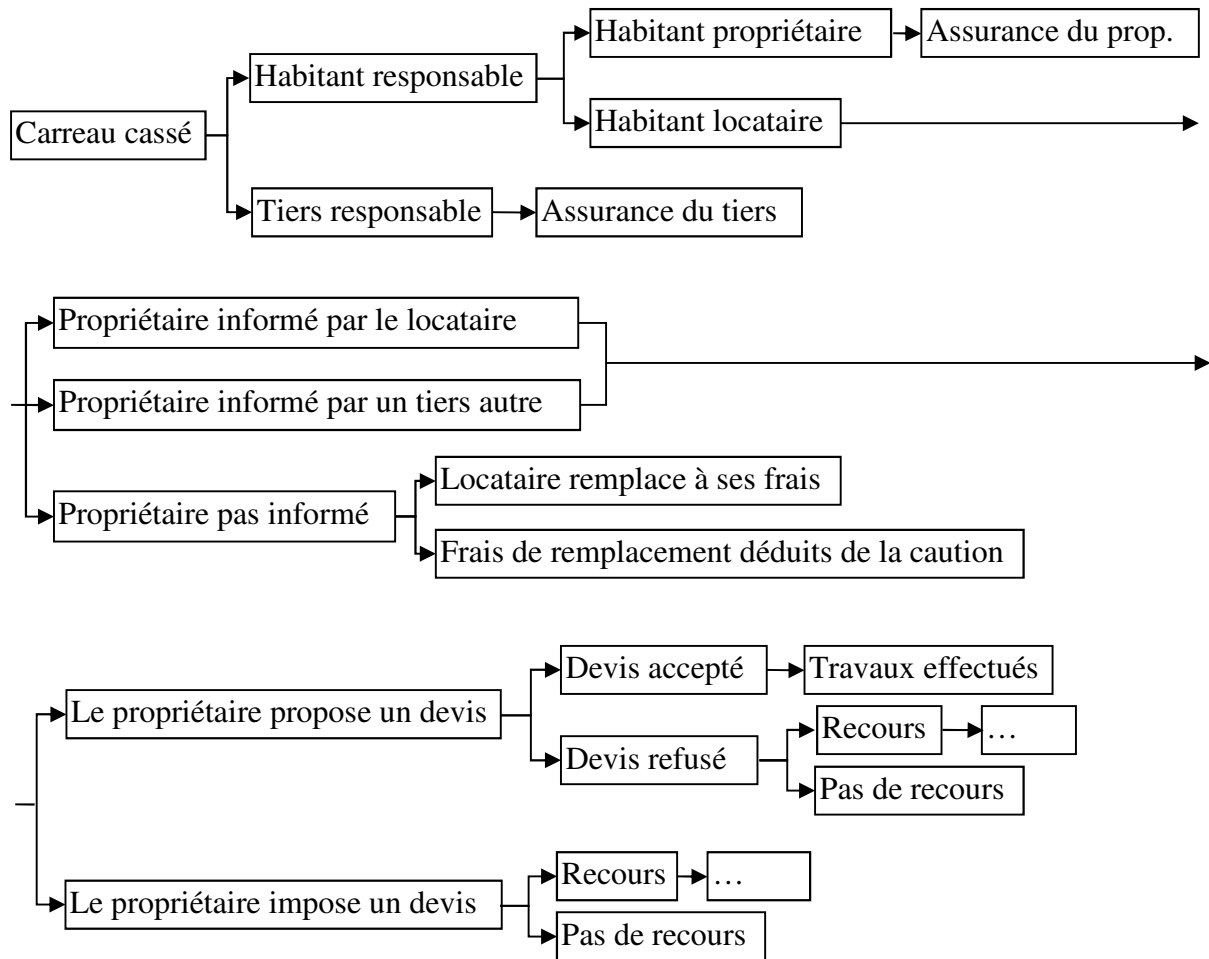
► Une première estimation de la valeur de la voiture permet de savoir si le conseil est valable ou pas.

L'agent a donc besoin de savoir la valeur approximative de la voiture à l'achat pour se faire une idée de la valeur au moment de l'incendie, arriver à une estimation de l'intérêt d'une procédure juridique et décider si elle va la conseiller à l'usager.

³¹⁴ Le changement de niveau de réalité et de cadre administratif remet en question toutes les catégorisations produites : l'agent mène alors une négociation longue (Actes signifiants 79 à 293 de l'interaction) qui l'amène à reconsidérer la validité du cadre administratif, à trouver le cadre qui convient et à recatégoriser l'ensemble des informations qu'elle s'était appropriées, celles qu'elle avait jugées pertinentes et celles qu'elle avait jugées non pertinentes et qu'elle juge alors pertinentes.

D'une manière générale, l'agent s'appuie sur le cadre administratif pour juger la pertinence des informations exposées et pour choisir les informations qu'il demande (cf. *infra*, p. 343).

L'agent procède également au repérage du schéma d'actions auquel correspond la situation-problème de l'utilisateur. Par exemple, le schéma suivant présente quelques alternatives du schéma d'actions auquel l'agent se réfère pour construire le dossier mental dans le corpus Écrivain public Shamina³¹⁵ :



Une fois le schéma d'actions reconnu, l'agent affine le dossier mental en recherchant les informations qui lui permettent de réduire les alternatives :

[97] Restriction des alternatives abstraites du script aux étapes concrètes de la situation-problème ◀

Tiré du corpus Écrivain public Shamina ☉ pdf p. 272 Actes 117-128.

Transaction de service : contestation d'une facture pour le remplacement d'une vitre.

³¹⁵ Cf. corpus Écrivain public Shamina ☉ pdf p. 270-297. Nous avons reconstruit ce script à partir des Échanges qui ont eu lieu entre l'écrivain public et Shamina. Chaque flèche lie une situation, un fait ou un événement à une suite possible. Les flèches en bout de ligne renvoient aux flèches en début de ligne suivante. Les [...] indique un fil alternatif que nous n'avons pas développé.

- cadre identifié
- script identifié
- niveau accédé : « carreau cassé »
- niveau suivant : alternative « qui est responsable ? » (tiers ou habitant/locataire)

| | | |
|----------------|--|---|
| 01. Jacqueline | alors euh à l'occasion des travaux | Intervention initiative : |
| 02. | alors en plus | agent |
| 03. | alors ça a été cassé à quelle occasion | <i>Demande de précision</i> |
| 04. | parce que là de la manière dont il écrit | |
| 05. | à l'occasion des travaux de suppression d'ac- | |
| 06. | c'est l'entreprise qui l'a cassé | <i>Formulation d'HI</i> |
| 07. | ou: c'est vous | <i>lacunaire du type : X ou Y ?</i> |
| 08. Shamina | euh parce que euh avec nous | Intervention réactive |
| 09. | parce que il y a beaucoup de vent | |
| 10. Jacqueline | oui | <i>Apport informationnel</i> |
| 11. Shamina | notre fenêtre ouvrir | |
| 12. | notre cet- tout de suite fermer | |
| 13. | ça a cassé un petit peu | |

L'agent cherche les informations qui lui permettent de reconstruire le parcours des événements en posant des questions qui doivent indiquer à l'utilisateur les lacunes à combler. Dans cet extrait, elle formule même l'alternative abstraite du script, adaptée à la situation-problème : « c'est l'entreprise qui l'a cassé ou c'est vous » (Actes 06-07).

À force de poser des questions et de compléter l'hypothèse interprétative globale de la situation problème, l'agent affine le dossier mental et identifie le schéma d'actions exact qu'elle a suivi et son état d'avancement :

Carreau cassé, habitant responsable, habitant locataire, propriétaire informé par un tiers, le propriétaire impose un devis.

À partir de là, l'agent connaît les alternatives abstraites qui restent valables : l'usagère peut effectuer un recours, ou pas. En fonction de l'attitude de l'usagère³¹⁶, des alternatives et de sa connaissance du cadre administratif, l'agent opte pour un recours.

Dans les services à objectifs fixes, l'objectif est posé à priori, il est dans le déjà-là de la Transaction. En conséquence, l'agent et l'utilisateur ont un rôle de vérificateurs : l'agent s'assure au fur et à mesure de l'exposition que la situation-problème est effectivement compatible avec l'objectif fixe et l'utilisateur s'assure de la réciproque. Les interactants n'ont pas les mêmes rôles parce qu'ils n'ont pas les mêmes connaissances : l'utilisateur découvre la réalité du service que

³¹⁶ L'usagère souhaite payer le carreau mais juge que la facture est trop élevée et qu'elle n'a pas les moyens : elle souhaite négocier le montant à rembourser.

propose l'agent et connaît sa situation-problème, tandis que l'agent découvre la réalité de la situation-problème et connaît le service qu'il propose.

Dans tous les types de services, l'agent construit un dossier mental de la situation-problème sur lequel il s'appuie pour juger la pertinence et l'efficacité de l'objectif de la transaction, pour juger la pertinence des informations que l'utilisateur expose et pour guider l'utilisateur afin qu'il expose les informations dont il a besoin. Par exemple dans l'extrait [96], dont la première partie est reproduite ici :

[98] Construction du dossier mental de la situation-problème de l'utilisateur ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 44 Actes 75-92.

Transaction de service : complétion d'une demande d'allocations familiales.

- | | | | |
|-----|------------|---|--------------------------------------|
| 01. | Jacqueline | donc eu:h votre mari trava:ille | |
| 02. | Anicham | oui | |
| 03. | | il travaille | Prod. ³¹⁷ : « travaille » |
| 04. | Jacqueline | oui | |
| 05. | | (sil) | |
| 06. | | donc on va mettre salarié donc | HI : « salarié » |
| 07. | | (sil) | |
| 08. | Anicham | mh parce que tout part pis sa paie | Potentiel de sens 1 : |
| 09. | | tout euh le impôt | information contradictoire |
| 10. | | on vous savez divisé par euh avant | avec « salarié » : argument |
| 11. | | ça fait combien de | pour rectifier l'HI |
| | | | Potentiel de sens 2 : |
| | | | anticipation des besoins |
| | | | d'information de la |
| | | | partenaire, information |
| | | | valide mais non pertinente |
| 12. | Jacqueline | <i>d'accord</i> | Réaction selon le sens |
| 13. | | <i>donc on va voir</i> | potentiel 2 : enregistrement, |
| 14. | | <i>\hein</i> | désintérêt momentané, |
| 15. | Anicham | <i>XXX</i> | phatique, |
| 16. | | <i>\oui</i> | |
| 17. | Jacqueline | <i>alors salarié</i> | réorientation vers l'action en |
| 18. | | <i>i- il travaille depuis combien de</i> | cours |
| | | <i>temps euh</i> | |

lorsque l'agent demande si le mari de l'utilisatrice travaille et qu'elle déduit de la réponse affirmative qu'il est salarié, l'utilisatrice réagit ainsi : « parce que tout part pis sa paie tout euh le impôt on vous savez divisé par euh avant ça fait combien de ». Un potentiel de sens envisageable pour cette production est l'hypothèse interprétative selon laquelle l'utilisatrice

³¹⁷ « Prod. » signifie « production », « HI » désigne la formulation de l'hypothèse interprétative de l'agent construite à partir des informations exposées par l'utilisateur.

invite l'agent à rectifier son hypothèse parce qu'elle lui expose une information incompatible avec elle (la paie est calculée après paiement des impôts par division, donc la catégorisation « salarié » n'est peut-être pas appropriée). Un autre potentiel de sens envisageable, qui semble être celui qu'a produit l'agent, est l'hypothèse selon laquelle l'usagère devance les besoins en informations de l'agent (elle « sur-réagit », cf. *supra* p. 299). L'agent enregistre (« d'accord » Acte 12), repousse l'intérêt à plus tard (« donc on va voir hein » Actes 12-14) et poursuit le remplissage du formulaire (« alors salarié i- il travaille depuis combien de temps euh » Actes 17-18). Elle est positionnée dans un niveau de la réalité (cf. *supra* p. 46) où elle juge la pertinence des informations en fonction de l'état d'avancement de la situation-problème (dans le formulaire, elle répond à une question sur le statut professionnel du mari, pas à une question sur ses revenus) : dans ce niveau de la réalité et à ce moment de l'évolution de la situation-problème, l'information exposée par l'usagère n'est pas pertinente.

Le cadre administratif, la participation à une activité et à une action, la concentration sur un point placent l'agent dans une disposition (cf. *supra* p. 48) qui fait qu'il se positionne dans un niveau de la réalité particulier (cf. *supra* p. 46). Cet état d'esprit le conduit à juger la pertinence des informations exposées en fonction des priorités du moment, de l'activité, des besoins de l'objectif, etc. Le plus souvent, cette dynamique entre cadre administratif, catégories spécialisées, activité, objectif de la transaction et jugement de pertinence est efficace et permet d'économiser du temps et d'aller à l'essentiel.

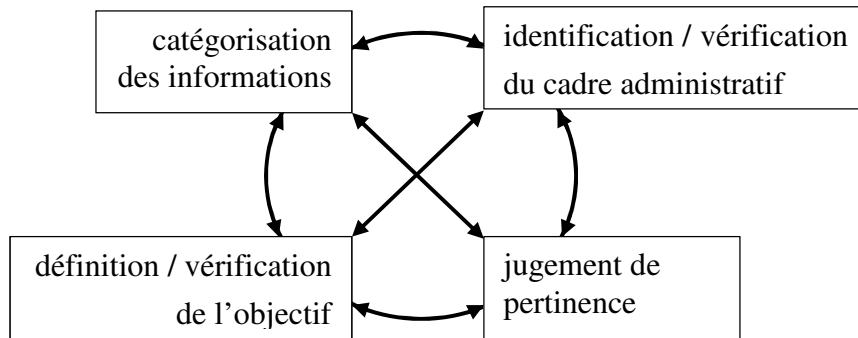
L'agent construit un dossier mental, hypothèse interprétative globale spécialisée de la situation-problème de l'usager, à mesure que des informations lui sont exposées : il contient

- les informations exposées et que l'agent s'est appropriées, qu'il a catégorisées et qu'il a jugées pertinentes ou non pertinentes³¹⁸ pour l'objectif envisagé,
- le cadre administratif, le schéma d'actions ou la procédure correspondant à la situation-problème,
- l'objectif qui se dégage de l'exposition (services à objectifs variables) ou qui se vérifie en même temps que les interactants procèdent à la réalisation (services à objectifs fixes et à objectifs variables),
- la catégorisation des actions et événements comme passés, présents, ou à venir, qui correspond à l'identification de l'état d'avancement de la situation-problème.

Ce contenu ne se construit pas selon un ordre chronologique : chaque transformation, chaque spécialisation de l'information exposée (catégorisation, identification du cadre administratif, définition de l'objectif ou jugement de pertinence) est d'abord supposée, puis elle est confirmée ou infirmée par l'interprétation des informations qui sont exposées au fur et à mesure, les quatre types de spécialisation interagissent les uns avec les autres ; les

³¹⁸ Une information peut être jugée non pertinente à un moment, mais faire partie du "dossier mental" de la situation-problème, de sorte que si elle devient pertinente à un moment, l'agent peut la mobiliser.

informations transformées se complètent ou se contredisent. Le schéma suivant représente cette dynamique entre les différentes modifications de l'agent :



Lors de la phase d'exposition de la situation-problème, l'utilisateur et l'agent se partagent les rôles de l'interprétant : l'agent est principalement dans la première posture de l'interprétant (cf. *supra* schéma p. 325), il construit une hypothèse interprétative, en évalue la qualité, l'améliore ou la complète si besoin ; il produit surtout des signaux régulateurs, des formulations de son hypothèse interprétative et des demandes d'informations. L'utilisateur est le garant de la véracité des informations exposées et de la qualité des évaluations des hypothèses de l'interprétant qu'il ratifie ou infirme.

6.2. La définition de l'objectif *ad hoc*

L'objectif réalisé dans la transaction de service doit faire l'objet d'un accord entre les interactants, mais les compétences entre l'agent et l'usager sont inégales (cf. *supra* p. 103) et les critères sur lesquels ils se fondent pour définir l'objectif sont différents : des négociations permettent alors de le définir ou de le redéfinir.

6.2.1. Objectifs et enjeux

Lorsqu'un usager s'adresse à un agent, il a un plan d'action en tête (cf. *supra* p. 44) : il sait ce qu'il souhaite obtenir à la fin de la transaction (l'objectif de la transaction), ce qu'il risque de perdre s'il ne l'obtient pas (la partie négative des enjeux de la transaction) et à quoi lui sert ce gain, dans une visée à plus long terme (l'objectif à long terme ou objectif au-delà de la transaction).

Dans l'analyse, nous distinguons l'objectif *ad hoc* qui est prévu, défini et réalisé *dans* la transaction et l'objectif projeté *dans l'après* de la transaction, l'objectif au-delà.

L'objectif *ad hoc* peut évoluer pendant la transaction : il peut se construire au fur et à mesure de l'exposition de la situation³¹⁹ et se négocier lorsque les interactants ne sont pas d'accord ; dans sa forme définitive, il est atteint à la fin d'une transaction. L'objectif au-delà est la projection par l'usager de l'état de sa situation lorsque le problème sera réglé.

Les enjeux d'une transaction de service sont constitués des conséquences *possibles* de toutes les directions que peut prendre la transaction en cours ; ils évoluent d'un état à l'autre de la situation-problème de l'usager puisque chaque objectif mené à bien peut supprimer certains enjeux et en construire de nouveaux.

L'objectif *ad hoc*, l'objectif au-delà et les enjeux sont liés les uns aux autres, comme le montre l'extrait suivant :

[99] Objectifs et enjeux, l'intrication ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil p. 513 Nancy Actes 204-217.

Transaction de service : obtention d'une convocation pour la visite médicale et pour l'obtention du titre de séjour (présentation des quatre participants principaux en note³²⁰).

01. Nancy et pour elle le problème c'est qu'elle Cause du besoin
est américaine

³¹⁹ Les objectifs *ad hoc* et au-delà peuvent être envisagés comme des composantes de la situation-problème : nous aurions pu traiter leur vérification, leur définition et leur négociation dans la section portant sur "l'exposition de la situation-problème", mais nous avons décidé d'organiser les sections en distinguant les deux phases parce qu'elles ne présentent pas les mêmes caractéristiques. Cependant, dans la pratique, "les objectifs" sont en grande partie impliqués par "la situation-problème".

³²⁰ Cf. note 304 p. 314 pour une présentation des interactants. Pour rappel, *Nancy* est l'accompagnante de l'usagère, elle organise un programme d'échange universitaire dans lequel les étudiants passent un semestre dans une ville française et un autre dans à Londres. *Romy* est agent dans un autre service, Nancy s'est adressée à elle en premier lieu, puis elle a été redirigée vers un autre service, dont la directrice, *Catherine*, s'apprête à réaliser l'objectif.

| | | |
|---------------|--|--|
| 02. | elle a besoin d'une- d'une visa anglaise | Besoin → objectif au-delà |
| 03. | parce que le programme que j'enseigne | Cause du besoin |
| 04. | c'est moitié en france | |
| 05. | mais le deuxième moitié à londres | |
| 06. | donc dans deux semaines trois semaines | Objectif au-delà |
| 07. | nous allons à londres | |
| 08. | mais elle a fait toutes les choses pour le visa anglais | |
| 09. | et ils ont dit | |
| 10. | il a besoin de le convocation | Besoin → objectif urgent |
| 11. Catherine | on va la convoquer au plus vite pour euh | |
| 12. Nancy | elle ne peut pas avoir le visa (sil) anglais sans le documentation français | Besoin → objectif urgent Enjeu → risque de ne pas avoir le visa britannique, de ne pas aller à Londres, de ne pas compléter le programme d'études |
| 13. Romy | <u>mais y a la visite médicale</u> | |
| 14. Nancy | <u>le problème c'est pas avant deux trois mois</u> | Enjeu → risque de ne pas avoir le visa britannique à temps |

Nancy, l'accompagnante de l'usagère, a un objectif au-delà : obtenir pour l'usagère un visa britannique pour qu'elle puisse aller à Londres poursuivre le programme d'études (« elle a besoin d'une- d'une visa anglaise » Acte signifiant 02) ; elle conçoit les enjeux de la transaction : l'obtention ou non du visa britannique et le dépassement ou non du délai pour aller à Londres. Tout est lié :

- sans la convocation, pas de titre de séjour français,
- sans titre français, pas de visa britannique,
- sans visa britannique, pas d'accès à Londres et pas de poursuite du programme d'études pour l'étudiante³²¹.

En fonction de l'objectif *ad hoc* réalisé, les conséquences changent et la situation-problème évolue d'une façon particulière : cela a un impact sur les enjeux de la situation, voire sur l'objectif « au-delà ».

6.2.2. Vérification et négociation de l'objectif dans les services à objectifs fixes

Dans les services à objectifs fixes (cf. *supra* p. 92), l'objectif *ad hoc* est posé comme un à priori dans la transaction de service : l'agent accomplit un objectif et n'en dévie qu'en de rares occasions ; la définition de l'objectif est donc superflue. En revanche, l'agent ne réalise pas l'objectif dans tous les cas :

³²¹ Nous retrouvons l'effet cascade des procédures administratives (cf. *supra*, p. 230).

[100] L'agent ajoute un objectif intermédiaire ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Seybou ☉ pdf p. 749 Actes 05-28.

Transaction de service : obtention du titre de séjour (redéfini) orientation pour l'achat des timbres OMI.

| | | |
|-------------|--|----------------------------------|
| 01. Seybou | je suis venu pour eu:h chercher: mon titre de séjour | Objectif <i>ad hoc</i> poursuivi |
| 02. Claudia | oui | |
| 03. | vous voulez me donner les papiers | Vérification de l'état |
| 04. | s'il vous plait | d'avancement de la |
| 05. Seybou | mh | situation |
| 06. | (sort les papiers d'une pochette) | |
| 07. | je dois vous donner le récépissé | |
| 08. | (sil) | |
| 09. Claudia | le récépissé | Liste des éléments |
| 10. | y a le certificat médical | nécessaires |
| 11. | la feuille de taxe | |
| 12. | et les timbres | |
| 13. | (sil) | |
| 14. Seybou | et j'ai pas fait les taxes | Exposition de la |
| 15. | hein | situation : un élément |
| 16. | euh | manque |
| 17. | j'ai pa::s j'ai pas fait les timbres | |
| 18. | (sil) | |
| 19. Claudia | faudra les acheter | Ajout d'un objectif |
| 20. Seybou | mh | intermédiaire |
| 21. Claudia | (prend les papiers) | |
| 22. | (va chercher le titre de séjour) | |
| 23. | les timbres il faut les acheter | Reformulation de |
| | monsieu:r au tabac | l'objectif intermédiaire |
| 24. | hein | |

L'agent juge l'état d'avancement de sa situation-problème insuffisant par rapport aux exigences de la procédure (Actes 14-17) : elle invite l'usager à effectuer une action qui fera évoluer la situation-problème vers un état d'avancement compatible avec l'état exigé par la procédure.

D'autres raisons peuvent conduire l'agent à refuser de réaliser un objectif :

[101] L'agent refuse un objectif, il en réalise un autre, 1^{er} extrait ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Brittany ☉ pdf p. 715 Actes 57-62.

Transaction de service : obtention du titre de séjour (redéfini) orientation vers le bon bureau.

REFUS DE RÉALISATION ARGUMENTÉ

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| 01. Yveline | alors c'est pas chez nous ça |
| 02. | (sil) |

03. **cé té o èm c'est pas là**³²²
 04. Claudia nan
 05. c'est pas

RÉALISATION D'UN NOUVEL OBJECTIF *AD HOC* : ORIENTATION VERS L'AGENT ADÉQUAT

06. Yveline **alors il faut voir la- le bureau à côté**

[102] L'agent refuse un objectif, il en réalise un autre, 2^d extrait ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Juana ☉ pdf p. 733 Actes 103-112.

Transaction de service : renseignement sur le coût de la taxe entreprise pour un titre de séjour (redéfini) orientation vers le bon bureau

REFUS DE RÉALISATION ARGUMENTÉ

01. Claudia **bah ça euh je peux pas vous dire**
 02. hein
 03. Juana mais vous savez pas c'est combien la taxe
 04. Claudia **n::an**
 05. Juana **en fait**
 06. Claudia **je pourrais pas vous dire**

RÉALISATION D'UN AUTRE OBJECTIF *AD HOC* : ORIENTATION VERS L'AGENT ADÉQUAT

07. **pour savoir la taxe que l'entreprise doit payer**
 08. **essayez de demander euhm à l'accueil là-bas après l'ascenseur**
 09. Juana okay
 10. Claudia peut-être qu'ils pourront vous d- vous donner un montant approximatif

Ici, le problème qui conduit l'agent à refuser de réaliser l'objectif de l'utilisateur n'est pas l'état d'avancement de la situation-problème : dans le premier extrait, « c'est pas chez nous » et « c'est pas là » (Actes signifiants 01 et 03) manifestent les limites des objectifs réalisés par chaque « service » (ici, découpage de l'institution dans lequel une équipe est affectée à un ensemble de tâches), le bureau où l'usagère est venue est occupé par des agents dont les obligations professionnelles ne couvrent pas le service qu'elle attend ; dans le second extrait, l'agent ne connaît pas la réponse à la question posée : c'est la limite des compétences professionnelles de l'agent qui ne lui permet pas de réaliser l'objectif. Dans ces deux cas, les agents proposent un objectif intermédiaire pour compenser la non-exécution de l'objectif, comme dans l'extrait [100] ; cependant, cette fois, l'objectif intermédiaire consiste à orienter les usagers vers l'agent compétent : eux ne réaliseront pas cet objectif plus tard, contrairement à Claudia dans la transaction de l'extrait [100].

³²² C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivité Territoriale d'Outre-Mer. Ici, cela désigne peut-être le visa avec mention « France sauf C.T.O.M. » qui permet de voyager en France et dans les départements et régions d'outre-mer mais pas dans les territoires d'outre-mer.

Dans les trois cas, les agents ne formulent pas l'objectif poursuivi (car il est posé à priori) et ils ne formulent pas l'objectif intermédiaire (l'orientation) ; ils exposent parfois des arguments pour expliquer leur refus (« ça euh je peux pas vous dire » Acte 01 extrait [102]) ou leur offre compensatrice (« peut-être qu'ils pourront vous d- vous donner un montant approximatif » Acte 10 extrait [102]) et ils l'exécutent immédiatement l'objectif intermédiaire : « alors il faut voir la- le bureau à côté » (Acte 06 extrait [101]) et « pour savoir la taxe que l'entreprise doit payer essayez de demander euhm à l'accueil là-bas après l'ascenseur » (Actes 07 et 08 extrait [102]).

Dans les services à objectifs fixes, l'objectif posé comme un à priori n'est pas verbalisé, mais lorsqu'il est redéfini par les agents, ils le réalisent le plus souvent sans manifester d'autre indice du changement d'orientation de la transaction : les usagers doivent s'appuyer sur les indices produits dans la réalisation pour interpréter le type de service réalisé et pour agir.

Dans l'extrait [102], le service demandé dépasse les compétences de l'agent. Cependant, les agents sont capables de réaliser d'autres tâches que celle prévue, même dans un service à objectifs fixes :

[103] Objectif *ad hoc* différent et faisable ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Tarek Actes 01-06, cf. ☞ pdf p. 772.

Transaction de service : renseignement sur l'achat des timbres.

| | | |
|-------------|---|---|
| 01. Tarek | -s::cusez-moi madame | Excuses : atténuateur pour la déviation de l'objectif habituel |
| 02. Yveline | oui monsieur | |
| 03. Tarek | il faut euh payer le timbre <u>avant</u> | Question |
| 04. Yveline | <u>oui</u> | Évaluation / réponse : |
| 05. Tarek | et revenir | RÉALISATION DE L'OBJECTIF |
| 06. | d'accord | AD HOC IMPOSÉ |

La question posée par l'utilisateur n'est pas une demande de délivrance d'un titre de séjour : elle n'entre pas dans la procédure de l'objectif *ad hoc* habituel de l'agent. Cependant, l'agent parvient à y répondre : elle a identifié l'écart entre sa tâche habituelle et l'objectif poursuivi ici (une demande de renseignement), elle a évalué ses compétences par rapport à cet objectif et l'a jugé faisable.

Lorsque l'objectif désiré par l'utilisateur est différent de celui prévu mais qu'il est faisable, l'agent s'adapte. En général, les services acceptés par tous les agents sont les demandes de renseignements concernant le service habituellement réalisé ou les demandes d'orientation dans le bâtiment ou dans l'environnement proche.

Dans les services à objectifs fixes, l'objectif *ad hoc* est posé à priori ou imposé par l'utilisateur : l'agent doit vérifier que l'état d'avancement de la situation-problème lui permet de le réaliser (si cela n'est pas le cas, il suggère à l'utilisateur un objectif intermédiaire qui fera évoluer la

situation-problème dans un état convenable), qu'il est compatible avec ses obligations professionnelles et qu'elle a les compétences pour le faire (si ce n'est pas le cas, il envoie l'utilisateur vers le bureau compétent).

L'utilisateur doit s'assurer que l'objectif réalisé améliore sa situation-problème ; il doit donc être attentif à la compatibilité entre les réactions de l'agent dans la réalisation d'un objectif et les attentes qu'il avait concernant cette réalisation.

6.2.3. Négociation et définition de l'objectif dans les services à objectifs variables

La définition de l'objectif *ad hoc* est nécessaire dans les services à objectifs variables car elle permet aux participants de s'accorder sur la tournure de la transaction :

[104] Identification de l'objectif *ad hoc* ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration Kshaunich ☺ pdf p. 452 Actes 18-22.

Transaction de service : prise de rendez-vous avec la préfecture pour le renouvellement du titre de séjour.

| | | |
|---------------|----------------------------------|------------------------|
| 01. Hélène | alors c'était pour quoi | Objectif non identifié |
| 02. Kshaunich | pour | |
| 03. Hélène | un rendez-vous préfecture | Objectif identifié |
| 04. Kshaunich | oui (marmonne) | Objectif confirmé |
| 05. Hélène | d'accord | |

[105] Définition de l'objectif *ad hoc* ◀

Tiré du corpus Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 43 Actes 14-25.

Transaction de service :

| | | |
|----------------|--|----------------------------------|
| 01. Jacqueline | alors | |
| 02. | (sil) | |
| 03. | <u>ah c'est pour une</u> demande euh | Objectif partiellement identifié |
| 04. Anicham | <u>je (veux, vais) écrire</u> <u>XX</u> | Objectif partiellement défini |
| 05. Jacqueline | d'accord | |
| 06. Anicham | à ça- | Objectif défini |
| 07. Jacqueline | d'accord | |
| 08. | (sil) | |
| 09. | d'accord | |
| 10. | d'allocations familiales | Objectif identifié |
| 11. | (sil) | |
| 12. | voilà | |

L'agent utilise les informations qui lui sont exposées pour interpréter l'objectif poursuivi par l'utilisateur (Actes signifiants 01 et 03 de l'extrait [104] et Actes 04 et 06 de l'extrait [105]).

Dans la section 6.1., nous avons vu que l'exposition de la situation-problème est nécessaire à la définition de l'objectif dans les services à objectifs variables : très souvent, dans ces services, l'objectif est verbalisé par les interactants (cf. fichier « Phases effectuées dans les transactions de service.xlsx » dans le DVD-Rom). Tant qu'il n'a pas identifié l'objectif, l'agent est dans la même posture d'interprétant que dans la phase d'exposition de la situation-problème lorsqu'elle est produite pour définir l'objectif : il écoute, observe et interprète. Lorsque l'objectif est identifié, il adopte surtout la seconde posture : il vérifie la compatibilité entre l'objectif posé et les informations exposées.

6.2.4. Contraintes dans la définition d'un objectif *ad hoc*

Les agents et les usagers gèrent différentes contraintes dans la négociation ou dans la vérification de la faisabilité de l'objectif de la transaction. Deux situations nous permettront d'observer les contraintes les plus prégnantes dans la négociation :

[106] Objectif *ad hoc* différent, négociation de l'objectif à réaliser et de sa faisabilité ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Shawn ☉ pdf p. 756 Actes 04-33.

Transaction de service : renseignement sur la procédure quand l'utilisateur a perdu son certificat médical.

EXPOSITION DE LA SITUATION-PROBLEME

01. Shawn euh je suis un étudiant
 02. et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical
 03. Yveline oui
 04. Shawn mais j'ai oublié le certificat qui prouve que je l'ai fait

REFUS DE REALISATION

05. Yveline **ah bah je peux pas donner la carte** *Objectif interprété : obtention du titre de séjour, infaisable → refus*
 06. Shawn non
 07. oui
 08. je- je sais

EXPOSITION DE LA SITUATION-PROBLEME

09. Shawn et j'étais ici avant
 10. et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh

REFUS DE REALISATION

11. Yveline **ah nan** *Objectif interprété :*

12. **ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens** rédaction d'une lettre à l'utilisateur,
13. **ici on est un bureau que de remise de cartes de séjour** *infaisable* → *refus*
14. Shawn oui
15. je sais

EXPOSITION DE L'OBJECTIF *AD HOC*

16. Shawn mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire

EXPOSITION DE LA SITUATION-PROBLEME

17. Shawn parce que j'ai oublié le certificat

REALISATION DE L'OBJECTIF *AD HOC* INTERPRETE

18. Yveline **les gens doivent se présenter avec la visite médicale le récépissé** *Objectif interprété :* renseignement sur la
19. Shawn nan procédure pour l'obtention
20. \je sais du titre de séjour sans le certificat, *faisable*

EXPOSITION DE LA SITUATION-PROBLEME

21. Shawn \mais j'ai- j'ai oublié ça
22. j'ai on a discuté déjà

REALISATION DE L'OBJECTIF *AD HOC* INTERPRETE

23. Yveline **bah si vous avez oublié** *Objectif interprété :* renseignement sur la
24. **il faut aller le chercher chez vous** procédure quand le
25. **pis revenir le cher- et venir avec ce document-là** certificat est oublié et que l'on veut le titre de séjour,
26. **pour que je puisse vous donner votre carte** *faisable*
27. Shawn mais j'ai pas le document
28. j'ai cherché pour euh deux semaines

REORIENTATION DE L'OBJECTIF *AD HOC*

29. Yveline **ben alors vous allez vous renseigner à côté monsieur au:: médical** *Objectif interprété :* renseignement sur la
30. **voyez avec les gens à côté ce qu'ils peuvent faire pour vous** procédure quand le certificat est perdu et que l'on veut le titre de séjour, *infaisable* → *orientation*

En fonction des objectifs que l'agent croit devoir réaliser, elle laisse transparaître différents arguments à travers les négations des hypothèses interprétatives qu'elle reconstitue. La mise en parallèle suivante montre le rapport entre l'évolution du dossier mental (à gauche) et l'évolution de l'interprétation des objectifs *ad hoc* poursuivis (à droite) :

1 *Actes signifiants 01-05*

« euh je suis un étudiant et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical mais j'ai oublié le certificat qui prouve que je l'ai fait »

Shawn est étudiant
+ il a passé la visite médicale
+ il a oublié son certificat médical
+ il n'a pas son titre de séjour

« ah bah je peux pas donner la carte »

Il veut obtenir le titre de séjour sans fournir le certificat médical
→ infaisabilité due à l'état d'avancement de la situation-problème et aux contraintes administratives (impossibilité de respecter la procédure)

2 *Actes signifiants 09-13*

« et j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh »

+ il lui faut une lettre rédigée

« ah nan ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens ici on n'est un bureau que de remise de cartes de séjour »

Il veut que l'agent rédige une lettre
→ infaisabilité due aux limites des fonctions professionnelles de l'agent

3 *Actes signifiants 16-18*

« mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié le certificat »

+ il a oublié son certificat médical
+ il ne sait pas quoi faire

« les gens doivent se présenter avec la visite médicale le récépissé »

Il veut savoir comment avoir son titre de séjour s'il a oublié son certificat médical
→ renseignement sur la procédure, faisable ; obtention du titre sans certificat médical, infaisable (cf. ci-dessus)

4 *Actes signifiants 21-26*

« mais j'ai- j'ai oublié ça j'ai on a discuté déjà »

« bah si vous avez oublié il faut aller le chercher chez vous pis revenir le cher- et venir avec ce document-là pour que je puisse vous donner votre carte »

→ renseignement relevant du bon sens, faisable

5 *Actes signifiants 27-31*

« mais j'ai pas le document j'ai cherché pour euh deux semaines »

- il a oublié son certificat médical
+ il a perdu son certificat médical

« ben alors vous allez vous renseigner à côté monsieur au:: médical voyez avec les gens à côté ce qu'ils peuvent faire pour vous »

Il veut savoir comment avoir son titre de séjour s'il a perdu son certificat médical

- infaisabilité due à la limite des compétences et des connaissances de l'agent concernant la procédure
- redéfinition de l'objectif *ad hoc* : orientation vers l'agent compétent, faisable

L'agent refuse de réaliser plusieurs objectifs supposés parce qu'ils ne sont pas faisables à cause de :

- l'écart entre l'état d'avancement de la situation-problème et l'état exigé par la procédure,
- la limite des tâches et obligations professionnelles de l'agent,
- la limite des connaissances et des compétences de l'agent.

L'usager refuse plusieurs objectifs proposés par l'agent parce qu'ils ne sont pas adaptés à sa situation-problème : ils ne la feraient pas progresser, ils ne sont pas pertinents, l'agent a construit une hypothèse interprétative erronée de sa situation-problème.

La seconde situation illustre d'autres contraintes. Lors de la période d'immersion qui a précédé nos enregistrements chez l'écrivain public, une usagère a rapporté la situation-problème de sa fille, victime d'un mariage gris³²³ : son beau-fils avait « donné un enfant » à sa fille en échange de quoi elle lui avait permis d'obtenir un titre de séjour et de bénéficier d'aides sociales. L'objectif « au-delà » poursuivi par l'usagère était de demander aux agents de la préfecture d'annuler le titre de séjour du mari, ou de ne pas le renouveler, pour qu'il soit interdit de séjour en France et déchu de ses droits. Son objectif *ad hoc* était de rédiger une lettre de délation à la préfecture.

L'usagère a exposé de nombreux éléments de la situation-problème : elle a déclaré que le couple était de procédure de divorce, que le mari utilisait les aides sociales pour retourner dans son pays d'origine régulièrement, qu'il était violent, que la femme était très malheureuse, etc. L'agent a construit le dossier mental de la situation-problème et a évalué le degré d'efficacité des objectifs proposés : elle les a jugés

- potentiellement contreproductifs par rapport à l'intérêt de l'usagère et de la concernée (l'écrivain public a craint que le mari ne devine de qui la dénonciation provenait et qu'il n'exerce des représailles à l'encontre des deux femmes : les objectifs mettaient potentiellement la mère, la fille et la petite-fille en danger) ;
- inefficaces par rapport aux moyens de résolution du dossier mental (quelle que soit la dénonciation qui aurait été rédigée, il est impossible de modifier la durée de validité d'un titre de séjour) ;
- problématiques au plan éthique selon l'écrivain public (l'agent s'est trouvée dans une posture qu'elle a ressenti comme de la complicité de délation).

³²³ Un mariage gris est un mariage contracté entre deux personnes, l'une ayant manipulé l'autre sentimentalement pour obtenir un titre de séjour ou la nationalité française.

L'objectif *ad hoc* et l'objectif « au-delà » ont été remis en question et refusés et des objectifs *ad hoc* et « au-delà » satisfaisants ont été proposés pour les remplacer : la rédaction d'un témoignage porté au dossier du divorce en cours, en faveur de la fille de l'usagère constituait un objectif *ad hoc*

- productif par rapport à l'intérêt de l'usagère et de la concernée (il pouvait avoir un effet négatif sur la situation du mari et positif sur la situation de la femme),
- efficace par rapport au type de dossier mental (il faisait progresser la situation-problème en augmentant les chances que le mari s'éloigne de la femme et de la famille de l'usagère),
- respectueux de l'éthique de l'agent,
- dans les limites des compétences et des obligations professionnelles de l'agent.

Les analyses de ces négociations d'objectifs *ad hoc* et « au-delà » ont permis de dégager une série de contraintes. L'inégalité des compétences entre les deux fait que certaines contraintes sont envisagées par l'un plutôt que par l'autre :

CONTRAINTES PRIORITAIRES
POUR L'USAGER

La pertinence par rapport à
la situation-problème

L'efficacité par rapport à
la résolution de la situation-problème

L'intérêt par rapport aux
enjeux de la Transaction

CONTRAINTES PRIORITAIRES
POUR L'AGENT

La faisabilité par rapport à
l'état d'avancement de la situation-problème

L'efficacité par rapport à
la résolution de la situation-problème
du point de vue administratif

L'intérêt par rapport aux enjeux de la
Transaction du point de vue administratif

La limite des compétences de l'agent

La limite des obligations professionnelles
de l'agent

Le sens éthique de l'agent

Les interactants ne sont peut-être pas conscients de ces contraintes. La négociation se construit souvent avec des stratégies qui évitent l'affrontement : pour celui qui convainc, insistance (re-formulations, focalisations, précisions), persuasion (exposition de liens logiques, d'arguments d'autorité, de contraintes pratiques) ; pour celui qui refuse, invitation à rectifier son hypothèse interprétative (infirmations, négations de l'hypothèse interprétative de l'usager), persuasion (exposition de liens logiques), désintéret et poursuite d'une autre activité, etc. À force d'exposer ou d'expliquer, les positions se déplacent pour trouver un accord.

6.2.5. Indices linguistiques de la définition de l'objectif

La phase de la définition de l'objectif est caractérisée par deux types d'indices linguistiques : ceux de l'exposition de l'objectif et ceux du refus de le réaliser. Les indices de la négociation ont été observés plus haut (cf. 6.2.4. p. 353 et 5.3. p. 267).

Exposition de l'objectif

Lorsque l'objectif *ad hoc* est exposé, il peut prendre les formes suivantes :

[107] Formulations de l'usager³²⁴

je (vais, veux) écrire XX à ça
 euh **poser des questions** (suite à Hélène 15 euh **qu'est-ce que vous voulez faire** aujourd'hui)
 je suis venu **pour** eu:h **chercher: mon titre de séjour**
 mais qu'e- je **veux savoir** si euh **qu'est-ce qu'on va faire**

[108] Formulations de l'agent³²⁵

bon alors **il faudrait répondre** un peu quelque chose comme ça
vous voulez savoir comment avoir la carte
vous voulez avoir votre carte de séjour
 et **vous voulez savoir** comment faire
 donc on vous avait appelée c'est ça j'ai entendu **pour compléter** c'est ça hein

[109] Co-énonciation de l'objectif *ad hoc* ◀

Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 01 ☞ pdf p. 80 Actes 243-248.

Transaction de service : déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier.

01. Chellakani mais **c'est pour ça** on vient ici aujourd'hui
02. **pour faire une**
03. Jacqueline **une lettre à votre assurance**

³²⁴ Tirés des corpus Écrivain public Anicham ☞ pdf p. 43 Actes 17 et 19, Office de l'immigration – Accueil Nadezhda ☞ pdf p. 464 Acte 16, Préfecture de police ☞ pdf p. 749 Seybou Acte 05, Préfecture de police Shawn ☞ pdf p. 756 Acte 18.

³²⁵ Tirés des corpus Écrivain public Shamina ☞ pdf p. 277 Actes 382-383, Office de l'immigration – Accueil Nadezhda ☞ pdf p. 464 Actes 21, 29, 32 et Office de l'immigration – Accueil Loussig ☞ pdf p. 460 Actes 03, 04, 06-09.

04. Chellakani

lettre à assurance

Les indices évoquant la volition (variations autour de « vouloir ») et le but (« pour ») sont très fréquents. L'usager peut exposer des lacunes dans son hypothèse interprétative qu'il souhaite combler : il peut directement poser la question dont la réponse devrait compléter son hypothèse interprétative.

[110] Demande de renseignements³²⁶

qu'est-ce qu'on fait après avec tout ça euh
et qu'est-ce que je dois faire maintenant

Les indices utilisés sont principalement des indices de volition, de but, et des formulations des attentes ou des demandes d'informations de l'usager et des formulations de suppositions ou d'hypothèses interprétatives de l'agent.

Refus de réalisation

Lorsque l'agent refuse de réaliser l'objectif proposé par l'usager, il peut produire des indices qui invitent l'usager à modifier ses attentes, exposer des informations qui servent à le persuader du bien-fondé du refus et proposer ou réaliser un objectif ad hoc intermédiaire ou compensatoire.

Les indices qui invitent l'usager à modifier ses attentes contiennent toujours des formes de négation :

[111] La négation³²⁷

| | |
|---|--|
| on va peut-être pas | Infirmer des attentes / refus d'agir |
| on va pas téléphoner | Infirmer des attentes / refus d'agir |
| je ne sais pas du tout | Infirmer des attentes / aveu d'incompétence |
| je ne peux rien pour vous | Infirmer des attentes / aveu d'incapacité |
| c'est pas bon | Infirmer des attentes / état de la situation incompatible avec les exigences de la procédure |
| je peux pas donner la carte | Infirmer des attentes / interdiction |
| je ne peux le faire. | Infirmer des attentes / interdiction ? |

Lorsque l'agent produit une Intervention interprétée comme un refus de réaliser l'objectif demandé, il formule son hypothèse interprétative sur les attentes de l'usager et les infirme en utilisant des indices de négation (« pas » en finale, « ne » et « pas », avec une forme de renforcement « du tout », etc.). Charaudeau écrit que « tout énoncé négatif exprime la non

³²⁶ Tirés des corpus Office de l'immigration – Accueil Sali ☺ pdf p. 566 Actes 93-94 et Office de l'immigration – Accueil Nadezhda ☺ pdf p. 469 Acte 250.

³²⁷ Nous avons rassemblé en annexe (p. 161-165) des extraits tirés de l'ensemble des enregistrements du corpus de référence dans lesquels un objectif est refusé par l'agent.

réalisation d'un évènement, précisément parce que *sa réalisation peut être envisagée comme possible* » (1992, p. 563) : dans les formulations de refus, la réalisation *est* envisagée comme possible par l'usager et c'est cette croyance que la négation infirme.

Le refus (« le fait de ne pas accepté ce qui est proposé par quelqu'un » *Trésor de la langue française informatisé*, entrée « refuser ») peut être motivé par les différentes contraintes que considère l'agent lorsqu'il évalue la faisabilité d'un objectif (cf. *supra* p. 332) : le refus n'est pas autoritaire, il n'émane pas de l'agent administratif personnellement ; il révèle plutôt une incapacité, une impossibilité ou une interdiction de procéder à la réalisation de l'objectif. L'agent ne prend pas l'initiative de juger des objectifs qui méritent d'être réalisés ou qu'il daigne réaliser, il ne fait que suivre les contraintes³²⁸. D'ailleurs, le sujet des énoncés peut offrir des indices sur le type de contrainte qui conduit l'agent à refuser :

le « je »³²⁹ et le « on » suggèrent

- une limite de pouvoir (contrainte d'obligation professionnelle, avec des expressions à valeur déontique, « pouvoir », « avoir le droit », « avoir la délégation de signature »),
- ou de connaissance (contrainte des compétences, avec des verbes de savoir),
- un malaise éthique ;

le sujet tiers « y a », « c'est » suggère

- une infaisabilité due à l'état d'avancement de la situation-problème,
- en lien avec la faisabilité ou l'efficacité du point de vue du cadre administratif (souvent accompagné d'explications en « il faut »)³³⁰.

L'explication présente la cause ou la raison du refus. Lorsque le refus est dû à l'état d'avancement de la situation-problème, l'explication peut contenir l'expression « il faut » qui à la fois suggère le manque et expose l'objectif intermédiaire. Lorsqu'il est dû à une limite de compétences ou de pouvoir, l'agent peut renvoyer au service compétent (« un conseil euh plutôt juridique », « service étudiant », « c'est le service de madame {nom} », « c'est plutôt à l'enseignant qui vous reçoit », « ça c'est la faculté ») ou informer que l'objectif ne relève pas du service de l'agent (« c'est pas chez nous », « no aquí »). Lorsqu'il est dû au jugement d'inefficacité de l'objectif par rapport à la situation-problème, l'agent expose les éléments de la situation qui justifient le jugement d'inefficacité. Souvent, ces explications sont introduites par des connecteurs : « parce que », « puisque », « donc », « comme », etc.

L'offre de compensation consiste en la substitution de l'objectif proposé et refusé avec un autre objectif : elle prend donc les formes de l'exposition d'un objectif :

³²⁸ Dans les cas repérés de refus d'agir, l'agent évalue la situation-problème et juge que l'objectif proposé n'est pas le plus adapté à la situation ou qu'il ressent une gêne (peut-être culturelle, peut-être professionnelle) à effectuer l'action demandée par l'agent.

³²⁹ Qui peut être encadré d'une formule présentative : « c'est pas à moi de... ».

³³⁰ Logiquement, ces deux contraintes peuvent aller de pair : lorsque la situation-problème a atteint un stade insuffisant pour agir, l'insuffisance est jugée du point de vue du cadre administratif qui régit les procédures faisables selon l'avancement.

- dire de faire lorsque l'agent ajoute un objectif intermédiaire ou réoriente l'utilisateur vers un autre agent (« vous m'apportez le certificat », « il faut que vous vous renseigniez hein euh au niveau des démarches », « faut voir avec eux si ils peuvent »)
- ou renvoyer l'objectif à un moment futur dans les cas de report (« si vous voulez on on essaiera la semaine prochaine », « ce qu'il y a c'est que après il va falloir négocier ») par exemple.

À trois occasions, l'agent a refusé de réaliser l'objectif parce qu'il reposait sur un présupposé erroné (Susan, cf. annexe p. 164-165) ; elle a invalidé l'objectif en niant la présupposition (« vous ne revenez pas pour le rapport »), ou elle a formulé son interprétation de la procédure pour aider l'utilisateur à rectifier son hypothèse interprétative (« mais par contre c'est une école payante la formation est payante on préfère ne pas faire d'erreur », « les examens sont en juin »).



Lorsque l'objectif *ad hoc* est posé à priori dans les services à objectifs fixes, l'agent vérifie sa faisabilité et sa compatibilité avec les informations sur la situation-problème exposées au fur et à mesure de la réalisation. Lorsqu'il est proposé par l'utilisateur, l'agent tient le même rôle, si ce n'est qu'en outre, il vérifie que l'objectif entre dans son rayon de compétences et d'obligations professionnelles. Lorsque l'utilisateur a un problème mais qu'il ne sait pas comment le résoudre, l'agent doit alors diagnostiquer la situation-problème pour en dégager l'objectif optimal.

Dans tous les cas, un désaccord peut apparaître entre les interactants. Ils s'engagent dans une négociation, en s'appuyant sur des contraintes différentes pour évaluer l'objectif en question : il doit être

- pertinent par rapport à la situation-problème,
- efficace pour la résolution de la situation-problème d'un point de vue « ordinaire »³³¹,
- compatible avec les intérêts de l'utilisateur d'un point de vue « ordinaire »,
- la faisabilité par rapport à l'état d'avancement de la situation-problème et au cadre administratif qui la régit,
- l'efficacité pour la résolution de la situation-problème du point de vue administratif,
- l'intérêt de l'utilisateur du point de vue administratif,

³³¹ C'est-à-dire non spécialisé : l'utilisateur peut envisager un objectif comme respectant son intérêt (cf. l'extrait tiré de Écrivain public Shamina, cf. pdf p. 270-297 ou l'exemple du mariage gris, cf. p. 356 dans ce tome).

- la faisabilité par rapport aux obligations professionnelles et aux limites de pouvoir de l'agent,
- la faisabilité par rapport aux compétences professionnelles de l'agent,
- l'acceptabilité par rapport à l'éthique de l'agent.

Les critères étant inégalement envisagés par l'agent et par l'utilisateur, les négociations peuvent être compliquées. Les usagers se situent dans un niveau de la réalité très ancré dans le quotidien, leur cas est toujours particulier. L'agent se situe dans un autre niveau de la réalité, celui de l'administration, système autonome, qui suit ses propres règles. Les priorités de l'agent sont le respect des règles de l'administration et de son institution de rattachement, ainsi que le respect de sa personne en tant que professionnelle.

Il peut y avoir des conflits entre ces deux niveaux de la réalité : les usagers peuvent avoir des difficultés à percevoir en quoi une solution moins directe ou moins arrangeante peut être une bonne solution pour résoudre leur problème. De leur côté, les agents respectent les critères administratifs mais n'en sont pas forcément conscients. La négociation se développe souvent sans en prendre des apparences formelles, par la réorientation de la transaction vers une phase, vers un thème, vers un élément de la situation-problème, par l'exposition d'exemples, de liens logiques, par l'infirmité ou par la négation de l'hypothèse interprétative de l'autre.

6.3. La réalisation de l'objectif *ad hoc*

Dans la section 2.3.2., nous avons proposé une typologie de 10 types de services (cf. *supra* p. 88) : le renseignement, le conseil, l'orientation, l'inscription, l'accompagnement dans l'action, la délivrance de documents, le diagnostic, la complétion de documents, la remise de documents, l'évaluation et la prise de rendez-vous.

Pour l'analyse de la gestion de l'intercompréhension dans la phase de réalisation³³² de l'objectif *ad hoc*, nous les avons regroupés en 4 catégories selon le rôle principal que joue l'utilisateur :

| | | |
|------------------------------|---|--|
| renseignement | } | l'utilisateur interprète des informations |
| conseil | | |
| orientation | | |
| inscription | } | l'utilisateur expose des informations |
| accompagnement dans l'action | | |
| délivrance de documents | | |
| complétion de documents | | |
| diagnostic | | |
| complétion de documents | } | l'utilisateur interprète des requêtes d'action |
| remise de documents | | |
| évaluation | | |
| prise de rendez-vous | } | l'utilisateur et l'agent collaborent |

Après avoir rappelé la définition de ces services, nous présentons les réactions que produisent les utilisateurs pour améliorer l'intercompréhension en fonction du rôle qu'ils jouent et du type de service réalisé.

6.3.1. L'utilisateur interprète des informations

Dans les services de renseignement, de conseil et d'orientation, l'agent expose des informations et l'utilisateur les interprète.

Le service de *renseignement* est caractérisé par un apport informationnel factuel, relatif aux procédures administratives, à la faisabilité d'un objectif, à la gestion administrative d'un cas particulier, etc. Il est déclaratif : l'agent expose une information, l'utilisateur en dispose.

³³² L'utilisateur souhaite atteindre un objectif à la fin de la transaction de service (il souhaite avoir un document, un rendez-vous, un renseignement, etc.), mais il a d'autres objectifs pour la transaction elle-même : il souhaite que l'agent et lui-même produisent des actions (délivrer un document, prendre un rendez-vous, donner un conseil, un renseignement, etc.). Ces objectifs consistent en actions, c'est la raison pour laquelle nous préférons parler de la *réalisation* des objectifs comme phase de la transaction de service.

L'*orientation* est un service de renseignement particulier, qui ne concerne que l'orientation géographique dans l'environnement proche.

Le *conseil* relève du « dire de faire », l'agent utilise ses connaissances pour suggérer à l'utilisateur une action qui va dans son intérêt. Il est incitatif : l'agent encourage l'utilisateur à produire une action.

La frontière entre les services de renseignement et de conseil est parfois mince dans les transactions administratives : certaines informations exposées par l'agent portent sur des actions prévues par la procédure, l'information est alors factuelle, mais elle est interprétée par l'utilisateur comme le conseil d'une action à mener.

Les agents produisent des réactions fondées sur leur hypothèse interprétative lorsqu'ils renseignent, conseillent ou orientent puisqu'ils répondent à une demande de l'utilisateur. De son côté, l'utilisateur s'assure que la réaction qu'il obtient répond effectivement à son besoin. L'agent identifie le plus souvent l'intention de l'utilisateur et y répond, mais parfois, l'agent produit des indices qui conduisent l'utilisateur à ressentir une incompatibilité entre les hypothèses interprétatives, comme dans les corpus préfecture de police Shawn et Secrétariats de FLE Ling :

[112] L'utilisateur repère une incompatibilité entre l'objectif qu'il poursuit et l'objectif réalisé, 1^{er} extrait

Tiré du corpus Préfecture de police Shawn ☺ pdf p. 756 Actes 04-05, 07-28.

Transaction de service : renseignement sur la procédure quand l'utilisateur a perdu son certificat médical.

Intervention initiale :

« euh je suis un étudiant et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical »
« mais j'ai oublié le certificat qui prouve que je l'ai fait »

Réactions de l'agent

Réactions de Shawn aux réactions de l'agent

« ah bah je peux pas donner la carte »

« non oui je- je sais et j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh »

- **acceptation de la validité de la réponse** (« non oui »)
- **rejet de la pertinence de la réaction** (« je sais »)
- **rappel de l'histoire conversationnelle** (« j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre [...] »)
- **réorientation vers la phase de l'exposition**
- **poursuite de l'exposition de la situation**

| | |
|--|---|
| « ah nan ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens ici on est un bureau que de remise de carte de séjour » | « oui je sais <i>mais</i> qu'e- je veux savoir euh qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié le certificat » <ul style="list-style-type: none"> ▪ acceptation de la validité de la réponse ▪ rejet de la pertinence de la réaction ▪ réorientation vers la phase de définition de l'objectif <i>ad hoc</i> |
| « les gens doivent se présenter avec la visite médicale le récépissé » | « nan je sais <i>mais</i> j'ai- j'ai oublié ça j'ai on a discuté déjà » <ul style="list-style-type: none"> ▪ acceptation de la validité de la réponse ▪ rejet de la pertinence de la réaction ▪ réorientation vers l'exposition ▪ focalisation sur un élément de la situation (qui justifie le jugement de non pertinence) ▪ rappel de l'histoire conversationnelle |
| « bah si vous avez oublié il faut aller le chercher chez vous pis revenir le cher- et venir avec ce document-là pour que je puisse vous donner votre carte » | « <i>mais</i> j'ai pas le document j'ai cherché pour euh deux semaines » <ul style="list-style-type: none"> ▪ rejet de la pertinence de la réaction ▪ réorientation vers l'exposition ▪ re-focalisation sur l'élément de la situation qui justifie le jugement de non pertinence |

[113] L'usager repère une incompatibilité entre l'objectif qu'il poursuit et l'objectif réalisé, 2^d extrait

*Tiré du corpus Secrétariats de FLE Ling*³³³.

*Transaction de service : question sur la nécessité de passer le T.C.F.*³³⁴ *avant de s'inscrire en licence.*

Corpus Secrétariats de FLE Ling

Intervention initiale :

« euh je voudrais savoir est-ce que je besoin euhm passer le examen té cé èf pour licence »

Réactions de l'agent

Réactions de Ling aux réactions de l'agent

³³³ pdf p. 808 à 813 Actes 01-03, 05-10, 45-51, 55-57, 59, 63, 67-69, 71-73, 80-86, 93-97, 104-114, 119-120, 213, 218, 225-227, 235, 252.

³³⁴ Test de connaissance du français.

« alors pour une licence » « bah toute façon l'année prochaine ce qu'il faudra que vous fassiez (sil) c'est nous contacter déjà euh (sil) faites-le même à la fin de l'année là pour euh savoir exactement quand on va avoir le dossier » [...]

« euh je sur internet je voir euh si je euh entrer la licence euh je obligatoire passer le examen té cé èf mais le té cé èf euh:h passer eu:h février donc euh euh euh avant- avant euh moi »

- réorientation vers la définition d'un objectif
- formulation d'un objectif complémentaire, ce qui manifeste un sentiment d'incomplétude monologique

« vous allez passer le té cé èf en février »

« *mais* je ne sais pas *où* est le té cé èf euh pour passer examen »

- réorientation vers la définition d'un objectif
- formulation d'un objectif complémentaire, ce qui manifeste un sentiment d'incomplétude monologique

« parce que là avec le: le dèfle vous avez déjà des: indications » « vous avez déjà eu des renseignements » « ce qu'il faudrait faire hein pour euh donc ce té cé èf » « il faudra (sil) quand même (sil) faire une demande d'admission préalable (sil) au mois de janvier »

« ah demande *où* »

- réorientation vers la définition d'un objectif
- formulation d'un objectif complémentaire, ce qui manifeste un sentiment d'incomplétude monologique (en lien direct avec l'objectif *ad hoc* proposé juste avant : « *où* »)

« vous voulez que je vous le note » « il faudra que ça soit euh traduit par un traducteur assermenté d'ailleurs hein enfin il- vous aurez les indications dans le dossier »

« euh besoin passer le euh té cé èf c'est pour doit choisir en- pour entrer la licence (sil) euh euh je ne s- je ne sais pas beaucoup » « et il a besoin passer le examen mais je ne sais pas (sil) je dois comment faire »

- réorientation vers la définition d'un objectif
- formulation d'un objectif complémentaire, ce qui manifeste un sentiment d'incomplétude monologique

« ben de toute façon on aura les indications là en cours d'année » « mais y aura déjà (sil) donc je vous disais (sil) là cette eu:h démarche hein d'admission préalable qui sera à faire hein en janvier là hein je vous ai noté ça sur le papier »

« *mais* je voudrais savoir *est-ce que* j'ai besoin passer quelque examen » [...]

« *mais* où est le passer le té cé èf *où* » [...]

« *mais quand* » [...]

« euh *mais* je *comment* » « oui je *comment* savoir » « euh *comment* je: savoir tous les: euh tous les renseignements sur (sil) euh té cé èf » [...]

« *mais* ic- tous le- euh tous les papiers je envoyer *où* »

- réorientation vers la définition d'un objectif
- formulation d'une série d'objectifs *ad hoc* reprenant ceux déjà formulés plus tôt : « *est-ce que* », « *où* », « *quand* », « *comment* », « *où* »)

L'utilisateur ressent une insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'agent et vis-à-vis de la pertinence de sa réaction. Cela se manifeste par la réorientation systématique vers les phases d'exposition de la situation-problème ou de définition de l'objectif *ad hoc*, jusqu'à ce que l'agent produise une réaction fondée sur une hypothèse interprétative satisfaisante pour l'utilisateur.

La réorientation peut consister en une re-formulation, une focalisation, une demande différente mais complémentaire de la précédente. Les extraits montrent qu'elle est souvent introduite par un « mais », peut-être pour manifester le fait que l'utilisateur accepte la validité de la réaction et qu'en même temps, il conteste sa pertinence.

L'utilisateur peut utiliser la réorientation vers l'exposition ou vers la définition de l'objectif avec insistance pour manifester son désaccord et pour aider l'agent à construire une hypothèse plus satisfaisante. D'autres moyens seraient envisageables, mais ils ne semblent pas être privilégiés par les utilisateurs : par exemple, la distinction entre les hypothèses interprétatives (par reformulation contrastive de l'une et l'autre par exemple), l'infirmité, la négation de l'hypothèse interprétative (employée une fois par Shawn : « mais j'ai pas le document » et qui résout définitivement l'incompatibilité), le commentaire sur l'état de l'intercompréhension, etc.

La vérification à laquelle procède l'utilisateur est importante car une incompatibilité peut émerger et, lorsque c'est le cas, son repérage permet de lancer des négociations pour rétablir une intercompréhension satisfaisante. Le rôle principal de l'utilisateur dans ces services est l'interprétation et l'appropriation des informations exposées par l'agent. En effet, ces trois types de services se caractérisent par des apports informationnels utiles à la résolution de la situation-problème de l'utilisateur : il en évalue la pertinence par rapport à ses besoins et se les approprie pour construire des attentes, agir selon les recommandations ou en connaissance de cause, faire valoir ses droits, etc.

L'évaluation par l'utilisateur de la qualité de son hypothèse interprétative est primordiale : lorsqu'il ne sera plus en compagnie de l'agent, il ne pourra plus obtenir de reformulations des informations, ni de confirmations ni d'invitations à rectifier son hypothèse interprétative. L'utilisateur a intérêt à s'assurer qu'il est satisfait de son hypothèse interprétative (qu'il se sent autonome pour agir avec les informations interprétées) et qu'elle est valide (qu'il n'a pas de doute sur leur compatibilité avec celle de l'agent).

Dans d'autres services, l'agent joue un rôle équivalent, où il doit être satisfait de son hypothèse interprétative sur la situation-problème de l'utilisateur et être sûr de sa validité pour

coproduire un service adapté à l'utilisateur : l'inscription, l'accompagnement dans l'action, la délivrance de documents (dans les services à objectifs variables) et le diagnostic³³⁵.

Le meilleur moyen pour l'interprétant de s'assurer que son hypothèse interprétative est satisfaisante est d'en formuler le contenu (cf. 4.5.3.) : cela donne au producteur de l'Intervention interprétée la possibilité de

- reconstituer de manière plus précise et plus sûre l'hypothèse interprétative de l'autre,
- l'évaluer avec davantage de fondements et
- la ratifier ou l'invalider avec davantage de confiance.

En procédant à une analyse des formulations d'hypothèses interprétatives dans les services où l'utilisateur doit interpréter des informations et dans ceux où l'agent doit le faire, nous pourrions comparer les différences entre les pratiques des usagers et celles des agents. Pour ce faire, nous sélectionnons huit transactions dont le service réalisé est l'un des types de services étudiés ici pour les formulations des usagers et l'un des services évoqués ci-dessus pour les formulations des agents (comptage des formulations en annexe p. 166-198)³³⁶. Le tableau suivant rend compte du nombre de formulations d'hypothèses interprétatives dans les extraits étudiés :

*Services dans lesquels l'utilisateur doit donner les moyens à l'agent
d'évaluer la qualité de l'intercompréhension*³³⁷

| | | |
|---------------|---|---------|
| Renseignement | Office de l'immigration – Auditeurs Chang, Transaction 2 | 5/20/17 |
| | Scolarités de FLE Mayara, Transactions 2, 3, 4 | 2/16/17 |
| | Service des relations internationales Johana, Transaction 2 | 0/9/6 |
| Orientation | Service des relations internationales Marilena, Transaction 3 | 0/4/1 |
| | Préfecture de police Juana, Transaction 2 | 0/2/2 |
| Conseil | Écrivain public Chellamani 03, Transaction 1 | 3/46/46 |
| | Écrivain public Ikram, Transaction 1 | 1/12/15 |

³³⁵ Cf. *infra* p. 371 pour la définition et l'analyse de ces services. Nous désignons par « diagnostic » non seulement l'évaluation par l'agent des compétences de l'utilisateur à la suite de tests ou de questions mais aussi la construction du dossier mental qui permet d'évaluer la faisabilité et la compatibilité de l'objectif *ad hoc* soumis par l'utilisateur avec les contraintes qui doivent être observées. Dans ce cas, le service de diagnostic s'opère au fur et à mesure de l'exposition de la situation-problème, pas dans la phase de réalisation de l'objectif *ad hoc*.

³³⁶ Nous avons sélectionné des corpus dans lesquels le service produit se déroule sur plusieurs Échanges afin d'avoir une quantité suffisante de données à analyser, et des services rendus sur des terrains plutôt à objectifs variables qu'à objectifs fixes, parce que l'appropriation des informations s'y effectue avec davantage de prudence puisqu'elle est moins préparée par des attentes. Nous avons également exclu de ces corpus étudiés ceux recueillis à l'Institut de traducteurs et d'interprètes, où la relation agent/locuteur natif et utilisateur/locuteur non natif est inversée ; nous formulons en effet l'hypothèse que les locuteurs non natifs ont moins tendance que les locuteurs natifs à exposer le contenu de leur hypothèse interprétative et l'intégration des enregistrements de ce terrain brouillerait les analyses.

³³⁷ Dans la colonne de droite du premier tableau, le premier nombre comptabilise les formulations d'une hypothèse interprétative produites par l'utilisateur à la suite d'Actes de renseignement, d'orientation ou de conseil ; le deuxième est le nombre total de réactions produites par l'utilisateur à la suite de ces Actes de l'agent ; le troisième est le nombre d'Actes informatifs produits par l'agent.

Dans le second tableau, ce sont les mêmes nombres de formulations mais par l'agent, de réactions mais par l'agent et d'Actes d'expositions d'informations, mais par l'utilisateur.

Préfecture de police Tarek, Transaction 3

0/14/08

11 formulations/123 réactions de l'utilisateur, soit 8,9%**11 formulations/112 Actes informatifs de l'agent,
soit un ratio de 9,9 formulations d'hypothèses par 100 Actes informatifs***Services dans lesquels l'agent doit donner les moyens à l'utilisateur
d'évaluer la qualité de l'intercompréhension*

| | | |
|------------------------------|---|----------|
| Inscription | Scolarités de FLE Aiko, Transaction 1 | 10/19/12 |
| | Scolarités de FLE Friedrich, Transaction 1 | 5/10/5 |
| Accompagnement dans l'action | Écrivain public Anicham, Transaction 2 | 10/17/18 |
| | Écrivain public Anicham, Transaction 1 | 18/35/31 |
| Délivrance de documents | Secrétariats de FLE Maria, Transaction 1 | 15/31/30 |
| | Scolarités de FLE Iounna, Transaction 1 | 1/8/7 |
| Diagnostic | Office de l'immigration – Accueil Nadezhda, Transaction 1 | 9/23/20 |
| | Écrivain public Rahifa, Transaction 1 | 42/82/77 |

110 formulations/225 réactions de l'agent, soit 48,9%**110 formulations/200 Actes informatifs de l'utilisateur,
soit un ratio de 55 formulations d'hypothèses par 100 Actes informatifs**

Le tableau met en regard les types de réactions des interactants à la suite d'un apport d'information : les formulations d'hypothèses interprétatives par rapport aux autres types de réactions et le nombre de formulations d'hypothèses interprétatives produites par rapport au nombre d'Actes informatifs auxquels ils font suite.

L'écart entre le nombre de formulations d'hypothèses interprétatives produites par les usagers et produits par les agents est flagrant : 8,9% chez les usagers contre 48,9% chez les agents dans les extraits analysés et le ratio de formulations par rapport au nombre d'Actes informatifs donne le même genre de résultats : 9,9 pour 100 Actes informatifs chez les usagers et 55 pour 100 Actes informatifs chez les agents.

Nous avons procédé à la même analyse pour deux extraits témoins, dans lesquels l'agent est locuteur non natif du français et l'utilisateur est locuteur natif (cf. annexe p. 198-206) pour les comptages). Les résultats sont les suivants :

- l'agent non natif produit
 - 5 formulations sur 30 Actes réactifs, soit 16,6%, et
 - 5 formulations en rapport avec 42 Actes informatifs, soit un ratio de 11,9 pour 100 Actes informatifs,
- les usagers locuteurs natifs produisent
 - 14 formulations sur 75 Actes réactifs, soit 18,6%, et

- 14 formulations en rapport avec 87 Actes informatifs, soit un ratio de 16,1 pour 100 Actes informatifs.

La représentativité des extraits témoins est très faible³³⁸, mais les résultats se distinguent de ceux des premiers extraits analysés. Globalement, l'écart entre les pratiques des agents et des usagers dans ces extraits est beaucoup plus faible que celui des extraits de comparaison. Les pratiques de l'agent et des usagers correspondent plus ou moins aux pratiques des usagers des premiers extraits : un peu en dessous de 15% pour les usagers francophones non natifs, un peu au-dessus de 15% pour l'agent non natif et pour les usagers natifs.

Doit-on en déduire que ce sont les pratiques des agents francophones natifs qui présentent une anormalité ? Premièrement, l'agent des extraits témoins a un niveau de maîtrise du français très avancé, ce qui n'est pas toujours le cas des usagers des extraits de comparaison. S'ajoute à cela le fait que les usagers peuvent supposer cette compétence élevée parce que l'agent a accédé à un statut professionnel qui la requiert. En conséquence, il se peut que

- les usagers estiment qu'il y a moins de risques que l'intercompréhension soit insuffisante,
- que la confiance dans la qualité de l'intercompréhension est supérieure
- et que les vérifications sont jugées davantage superflues.

Au contraire, dans les extraits de comparaison, les agents doivent juger très rapidement le niveau de compétence des usagers : ils prennent peut-être davantage de précautions. Cela expliquerait l'écart entre le taux élevé chez les agents en interaction avec des usagers francophones non natifs et le taux moyen de formulations d'hypothèses dans les extraits témoins.

Enfin, les usagers ont une maîtrise du français en moyenne plus faible que celle de l'agent des extraits témoins : la prise de parole est peut-être plus coûteuse, en termes d'efforts cognitifs, de temps et de risques de menaces vis-à-vis de leur face (à cause des risques d'« erreurs » de production par exemple). De plus, la soumission d'une hypothèse interprétative manifeste une incertitude vis-à-vis de celle-ci, ce qui ajoute à la menace de la face de l'interprétant. Pour ces raisons et d'autres possibles, les usagers ne compenseraient peut-être pas le déficit de confiance dans l'intercompréhension autant que ne le font les agents.

Lorsque le rôle de l'utilisateur dans un service est d'interpréter des informations et de se les approprier, plusieurs moyens sont à sa disposition pour participer à la gestion de l'intercompréhension :

- vérifier la qualité de l'hypothèse interprétative de l'agent en effectuant une interprétation critique de cette hypothèse interprétative,

³³⁸ Ils sont moins nombreux que les extraits de la comparaison, et l'agent est le même.

- aider l'agent à réorienter ou à rectifier son hypothèse interprétative si nécessaire en réorientant l'interaction, en poursuivant ou en reformulant sa demande, l'exposition de sa situation, en rejetant ou en niant l'hypothèse interprétative, en opposant les deux hypothèses, etc.
- aider l'agent à vérifier la qualité de l'intercompréhension en lui soumettant des hypothèses interprétatives par exemple.

6.3.2. L'agent agit sur la base des informations exposées par l'utilisateur

Les services d'*inscription*, d'*adhésion* ou d'*enregistrement* consistent pour l'utilisateur à donner des informations personnelles afin de constituer une fiche personnelle dans la base de données d'une institution, d'intégrer cette base de données et de devenir membre de cette institution ou d'être répertorié par elle. Le déroulement de ces transactions est en grande partie orienté par un formulaire à remplir. Ce formulaire indique à l'agent les informations requises, l'agent les demande, les obtient et les inscrit. À ces services sont subordonnés deux services qui le composent : *la complétion de document* et *la remise de document*. Cependant, l'*inscription* se distingue de la simple somme de ces deux services parce qu'elle est caractérisée par l'acte symbolique d'ajout d'une fiche à un fichier. C'est cet acte symbolique qui lui donne toute sa spécificité.

Les services d'*accompagnement dans l'action* sont caractérisés par le fait que l'agent prend en charge une action qu'il revient normalement à l'utilisateur d'effectuer. À cause d'une incapacité (physique, mentale, linguistique, etc.), l'utilisateur n'a pas les moyens d'effectuer seul cette action administrative. Dans les corpus, c'est l'écrivain public qui effectue ce type de service ; elle pallie l'incapacité de lecture et/ou d'écriture des usagers en lisant à haute voix les documents qui lui sont apportés, en écrivant les réponses et en lisant à haute voix le contenu de ses rédactions. Souvent, elle complète ce service de conseils et de renseignements afin d'aider les usagers à profiter pleinement de leurs droits et à ne pas être lésés par des erreurs de procédure. Elle anticipe ainsi les lacunes que peuvent avoir les usagers sur le plan de la culture administrative française.

Les services de *délivrance de documents* consistent pour l'agent à identifier le document demandé et à le fournir. Ils suivent nécessairement un service de diagnostic et peuvent nécessiter la complétion d'un document (signature par exemple).

Les services de *complétion de documents* consistent le plus souvent en une signature ou un cachet certifiant que l'utilisateur a effectué une étape d'une procédure, ou en un remplissage de formulaire. Comme pour la délivrance, l'agent vérifie principalement que la situation-problème de l'utilisateur lui permet d'obtenir ce service et qu'il est compétent ou autorisé à le produire.

Les services de *diagnostic* prennent différentes formes selon leur utilité dans la transaction. La forme la plus courante est celle que l'agent effectue lorsqu'il construit le dossier mental de

l'utilisateur : il en évalue l'état d'avancement, évalue la faisabilité de l'objectif *ad hoc* poursuivi par l'utilisateur et identifie éventuellement l'objectif *ad hoc* optimal.

D'autres formes ont été observées dans les corpus : par exemple dans les interactions à l'office de l'immigration, les auditeurs évaluent le niveau de maîtrise du français écrit des usagers afin de décider s'ils leur prescrivent des heures de formation. Le diagnostic est donc l'identification ou l'évaluation d'une situation, d'un niveau, d'une compétence et son positionnement par rapport à un seuil au-delà duquel l'agent peut, ne peut pas, doit ou ne doit pas produire une action donnée.

Ces cinq types de services sont effectués sur la base des informations exposées par les usagers. L'utilisateur

- s'assure qu'il a produit une hypothèse interprétative convenable de la demande ou du besoin informationnel de l'agent (la production de l'information permet généralement à l'agent de vérifier la qualité de l'intercompréhension),
- expose les informations de la manière la plus pertinente et la plus coopérative possible,
- vérifie que l'agent a produit une hypothèse interprétative satisfaisante de ses besoins en évaluant la pertinence du service produit.

Les agents produisent de nombreuses formulations d'hypothèses interprétatives qui donnent aux usagers les moyens de vérifier la qualité de l'intercompréhension (cf. l'analyse comparative p. 368).

6.3.3. L'utilisateur agit sur la base des informations exposées par l'agent

À la demande de l'agent, l'utilisateur peut être conduit à *compléter un document* (apposer une signature, remplir un chèque ou un formulaire, etc.) ou à *remettre un document* (le montrer ou le fournir). La remise de document donne droit à un autre service parce qu'il sert de preuve à l'état d'avancement de la situation.

L'évaluation est une tâche qui incombe à l'utilisateur lorsqu'il doit exploiter ses compétences lors d'une épreuve. L'agent utilise le résultat pour diagnostiquer la situation : il en dégage les actions à mettre en place³³⁹.

Dans ces trois types de service, l'agent produit une consigne que l'utilisateur doit suivre. Cependant, contrairement aux services de conseil, renseignement et orientation, l'utilisateur est immédiatement confronté à l'utilisation de la consigne et des informations puisqu'il les mobilise dans la réalisation d'une action devant l'agent : s'il se rend compte qu'il n'est pas

³³⁹ Les usagers effectuent de telles évaluations dans les interactions avec les auditeurs de l'office de l'immigration (ils en effectuent également lors du bilan de compétences professionnelles qui peut être prescrit par les auditeurs).

capable de produire ce service, il a la possibilité de demander de l'aide, comme le fait Mayara dans l'extrait suivant.

[114] L'utilisateur produit une demande d'aide pour produire le service correctement

◀

Tiré du corpus Scolarités de FLE Mayara ☉ pdf p. 800 Actes 50-60.

Transaction de service : inscription à l'université

| | | |
|-------------|--|-------------------------------|
| 01. Olivier | donc il faudra un de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept | Consigne 1 |
| 02. | et un autre de six-cent un <u>quatre-vingt-sept</u> | Consigne 2 |
| 03. Mayara | <u>ah oui</u> | Acceptation |
| 04. | <u>\d'accord</u> | |
| 05. | euh est-ce que vous pouvez m'aider | Échange sub. ³⁴⁰ : |
| 06. | j'ai oublié pour des ch- des- des ces chèques-là | demande d'aide |
| 07. Olivier | comment | |
| 08. Mayara | euh est-ce que vous pouvez m'aider | Re-formulation |
| 09. Olivier | (ah, bah) c'est écrit là | Apport de l'aide |
| 10. Mayara | ah d'accord | Satisfaction |

L'acceptation (« d'accord ») et l'ouverture d'un Échange subordonné (« est-ce que vous pouvez m'aider ») suggèrent que l'usagère est satisfaite de son hypothèse interprétative concernant le type d'action à mener : elle a interprété les Actes 01 et 02 comme des consignes de complétion de chèques. Elle n'est cependant pas satisfaite de sa capacité à y réagir et y remédie en ouvrant cet Échange subordonné. Cela suggère qu'une incomplétude monologique persiste, puisque l'usagère sait ce qu'elle doit faire, mais elle ne sait pas comment : la réaction d'aide de l'agent la satisfait et elle atteint l'autonomie (Acte 10 « ah d'accord » puis les Actes où elle remplit les chèques).

Dans les services de remise de documents, la difficulté est inverse : l'utilisateur sait comment remettre le document ; il ne sait pas toujours quel document remettre. Les agents désignent les documents par leur nom (« passeport »), par leur nature juridique, avec ou sans précision sur l'objet (« justificatif de domicile », « contrat »), par une description non spécialisée (« feuille de taxe »), ou par un indice vague (« les pièces », « les papiers ») (cf. *supra* p. 238).

Dans les interactions enregistrées, les usagers maîtrisent le nom des institutions³⁴¹ avec lesquelles ils sont en interaction : la CAF, l'ASSEDIC, l'OFII, la C.M.U.³⁴², {ville} Habitat, etc. Malgré cela, les désignations périphrastiques posent problème :

³⁴⁰ « Échange sub. » signifie « Échange subordonné ».

³⁴¹ Nous avons remarqué lors d'interactions non enregistrées que les désignations non officielles sont parfois moins connues que les officielles : par exemple une usagère de l'écrivain public n'est pas parvenue à construire du sens à partir de « chômage », mais à réussir à partir de « ASSEDIC ». Cela peut s'expliquer par le contact

[115] Les désignations périphrastiques ◀

Tiré du corpus Préfecture de police Nourredine ☉ pdf p. 746 Actes 13-22.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

| | | |
|----------------|---|--------------------------------------|
| 01. Yveline | alors monsieur vous avez ce document- là | Périphrase : générique + fonction |
| 02. | pour coller vos timbres | |
| 03. Nourredine | oui | |
| 04. | (sil) | |
| 05. | je crois | |
| 06. | c'est | |
| 07. | je l'ai donné | Désignation interprétée |
| 08. Yveline | nan | Infirmation |
| 09. | y a ça | Distinction 1 |
| 10. | pis vous avez un autre papier | Distinction 2 |

L'utilisateur parvient à une hypothèse interprétative a priori satisfaisante pour lui (puisqu'il produit une réaction fondée sur elle), mais pas pour l'agent (infirmation, distinction) : les deux hypothèses interprétatives ont construit un lien entre la désignation et deux référents différents (« y a **ça** pis vous avez un **autre** papier » Actes 09 et 10).

Les usagers interprètent sans difficulté les mots des désignations périphrastiques, mais pas toujours si facilement le référent précis que l'agent désigne.

Ils semblent également maîtriser le nom officiel des documents qu'ils ont reçus après avoir suivi une procédure administrative : le récépissé (sorte de visa provisoire), le procès-verbal de dépôt de plainte, la carte grise, le passeport, etc., ou des documents qu'ils reçoivent de manière chronique (l'avis d'imposition, les bulletins de salaires).

Des problèmes se posent lorsque l'agent demande de fournir n'importe quel document appartenant à une catégorie (désignation par la nature juridique du document, « pièce d'identité », « justificatif de domicile ») parce que la catégorie désigne des documents différents d'une législation à l'autre :

[116] Désignation catégorique fondée sur la valeur du type de document ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Accueil Vicente ☉ pdf p. 573 Actes 30-59.

Transaction de service : obtention du titre de séjour.

| | | |
|--------------|--|--|
| 01. Séverine | alors donc il me faut un justificatif de domicile | « justificatif de domicile » |
| 02. Vicente | (sort une lettre personnelle) | « lettre personnelle » <i>Interprétant satisfait</i> |

répété avec l'institution officielle conjointement à un apprentissage de la langue usuelle aléatoire, au gré des besoins du quotidien.

³⁴² Caisse d'Allocations Familiales, ASSociation pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce, Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, Couverture Maladie Universelle.

| | | |
|--------------|---|--|
| 03. | vous <u>pouvez euh faire euh photocopie</u> | • Acte fondé sur son HI <i>Producteur insatisfait</i> |
| 04. Séverine | <u>euh nan</u> | • Infirmation |
| 05. | <u>\c'est pas bon</u> | • Négation de l'HI Int. |
| 06. | <u>\c'est pas bon</u> | • Négation de l'HI Int. |
| 07. | (sil) | |
| 08. | c'est pas bon du tout ça | • Négation de l'HI Int. |
| 09. | moi il me faut un justificatif de domicile | • Re-formulation |
| 10. | soit c'est vous habitez euh | |
| 11. Isa | mh | |
| 12. Séverine | vous habitez <u>ensemble</u> | |
| 13. Vicente | <u>oui</u> | |
| 14. Isa | <u>mh mh</u> | |
| 15. Séverine | okay | |
| 16. | bon donc il me faut soit une quittance eu dé èf | • Exemples de justificatifs admissibles |
| 17. | (sil) | |
| 18. | voilà | |
| 19. | ou le bail | |
| 20. | ça je peux pas prendre | • Exclusion du document fourni |
| 21. Isa | comó ³⁴³ <i>comment</i> | |
| 22. | <u>comó</u> <i>comment</i> | |
| 23. | <u>\que dijo</u> <i>qu'est-ce qu'elle a dit</i> | |
| 24. Séverine | <u>je ne peux pas prendre</u> | • Exclusion |
| 25. | ça c'est pas bon | • Négation de l'HI Int. |
| 26. Isa | <u>m:::h</u> | |
| 27. Vicente | <u>mais pourquoi</u> | <i>Interprétant insatisfait</i> |
| 28. Isa | otro <i>autre chose</i> | Lacune dans l'hypothèse interprétative |
| 29. | una de- poliza de agua de luz de eso <i>une de- un contrat d'eau d'électricité de ça</i> | |
| 30. Séverine | vous revenez demain | |

L'usager ne manifeste pas de doute sur la validité de son courrier comme justificatif de domicile (Acte 03, fondé sur son hypothèse interprétative de validité et Acte 27, acceptation de l'infirmation de l'agent mais hypothèse interprétative lacunaire concernant la raison de cette infirmation) : il est satisfait du document qu'il soumet et lorsque cette satisfaction est remise en cause, il ne voit pas pourquoi (Acte 27).

³⁴³ La langue des passages traduits est le castillan.

Les désignations par la nature juridique laissent l'utilisateur libre de sélectionner le document qu'il souhaite, mais la demande ne précise pas toujours suffisamment les documents inclus dans la catégorie et l'utilisateur peut construire une hypothèse interprétative trop large par rapport au sens de la désignation dans la législation ou dans les textes administratifs.

Dans les services où l'utilisateur agit selon la requête de l'agent, il se trouve dans le même type de position que dans les services de renseignement, conseil et orientation, mais cette fois, l'action à mener s'opère dans le *hic et nunc* de la transaction :

- si l'utilisateur n'est pas satisfait de son hypothèse interprétative, il peut y remédier,
- s'il est satisfait de son interprétation de l'action à mener mais qu'il n'est pas autonome dans la réalisation, il peut ouvrir un Échange pour améliorer la complétude monologique de la consigne,
- et s'il est satisfait de son hypothèse interprétative mais pas l'agent, l'incompatibilité est immédiatement mise au jour et peut se résoudre pendant la transaction.

Cette situation où l'utilisateur utilise les informations apportées pour agir, sur place, devant l'agent, est profitable à la qualité de l'intercompréhension parce que les Actes de l'utilisateur sont fondées sur son hypothèse interprétative : même s'il ne la formule pas, elle transparait dans ses Actes, que l'agent évalue immédiatement. En effet, pour l'agent, c'est moins la qualité de l'intercompréhension qui importe que la pertinence et la validité des Actes produits par l'utilisateur.

6.3.4. Résolution conjointe de problème

Le service de *prise de rendez-vous* tend vers la conclusion d'un accord entre les participants au rendez-vous :

[117] Collaboration dans une prise de rendez-vous ◀

Tiré du corpus Office de l'immigration – Audit Fanja 📄 pdf p. 650 Actes 436-471, 481-487.

Transaction de service : signature du contrat d'accueil et d'intégration.

| | | |
|---------------|--|---|
| 01. Françoise | alors le bilan de compétences professionnelles | Apport informationnel : <i>objectif de l'entretien</i> |
| 02. | alors là on va prendre rendez-vous | |
| 03. Fanja | mh | |
| 04. Françoise | donc ça c'est pour vous aider dans votre recherche d'emploi | Apport informationnel : <i>objectif, poursuite</i> |
| 05. | ça va durer trois heures | Apport informationnel : |
| 06. | (sil) | <i>durée</i> |
| 07. | vous habitez dans quel quartier | Demande d'information : <i>zone géographique</i> |
| 08. Fanja | XX | Apport informationnel |
| 09. Françoise | dans dans le {nom du quartier} | Enregistrement |

| | | |
|---------------|--|---------------------------------------|
| 10. | d'accord | |
| 11. | (sil) | |
| 12. | (cherche sur son ordinateur) | |
| 13. | alors là vous pouvez choisir | Apport d'un choix : |
| 14. | ou bien le matin à neuf heures | horaire, option 1 |
| 15. | ou l'après-midi à quatorze heures | horaire, option 2 |
| 16. | (sil) | |
| 17. Fanja | dans la semaine | |
| 18. Françoise | alors par exemple la première date que j'ai de disponible c'est le cinq février | Apport d'un choix : date, option 1 |
| 19. | sinon après ben au cours du mois de février | date, option 2 |
| 20. Fanja | cinq février | Choix : date |
| 21. Françoise | cinq février c'est un vendredi | Enregistrement date + |
| 22. | alors vous pouvez choisir à neuf heures du matin ou à quatorze heures l'après-midi | Reformulation du choix de l'horaire |
| 23. Fanja | à quatorze heures l'après-midi | Choix : horaire |
| 24. Françoise | ça vous convient vendredi | |
| 25. Fanja | oui | |
| 26. Françoise | donc le vendredi cinq février | Récapitulatif : <i>date</i> , |
| 27. | hein | soumis à évaluation |
| 28. Fanja | oui | Ratifié |
| 29. Françoise | (clique et tape sur l'ordinateur) | |
| 30. Fanja | c'est- mais c'est pas ici le- | |
| 31. Françoise | je vais vous donner l'adresse | Apport informationnel : |
| 32. | c'est à {ville, même quartier que celui d'hébergement de Fanja} | adresse |
| 33. Fanja | d'accord | Enregistrement |
| | [...] | |
| 34. Françoise | alors | |
| 35. | (sil) | |
| 36. | donc on a dit un cinq février | Récapitulatif : <i>date</i> |
| 37. | (tape sur l'ordinateur) | |
| 38. | à quatorze heures hein | Récapitulatif : <i>heure</i> , |
| | | soumis à évaluation |
| 39. Fanja | d'accord | Accepté |

Cet extrait illustre le fait que les rôles des interactants n'est pas aussi découpé que dans les autres types de service : l'agent apporte diverses informations (objectifs du rendez-vous, choix, lieu, durée) et l'utilisateur en apporte d'autres ; la pertinence des choix de l'utilisateur est vérifiée par l'agent (enregistrement Acte 21, récapitulatifs Actes 36-37) et l'enregistrement des choix est lui aussi vérifié et ici ratifié par l'utilisateur (Actes 28 et 39).

Dans les services de prise de rendez-vous, une collaboration étroite s'engage entre les interactants et chacun doit vérifier la qualité de l'intercompréhension à partir des réactions de

l'autre et évaluer avec justesse la qualité de son hypothèse interprétative. Les deux apportent des informations et interprètent celles exposées par l'autre. Ils sont ainsi tous deux dans les différentes postures de l'interprétant :

- évaluateurs de la qualité de leur hypothèse interprétative,
- évaluateurs de la qualité de l'hypothèse interprétative de l'autre,
- évaluateurs de la pertinence et de la validité de la réaction de l'autre,
- facilitateurs du contrôle de la qualité de l'intercompréhension.



Les agents et les usagers se placent dans des postures de l'interprétant différentes en fonction des types d'objectifs réalisés : lorsque l'usager interprète des informations ou lorsqu'il agit sur la base d'information, il se place dans la posture de l'« interprétant » (cf. schéma p. 325) ; il doit être vigilant dans l'évaluation de son hypothèse interprétative et s'assurer que son interprétation ne met pas en péril l'intercompréhension. Malheureusement, peut-être parce que la formulation d'une hypothèse interprétative nécessite des efforts importants, elle est peu pratiquée par les usagers non natifs (cf. *supra* p. 368). L'entraînement à cela peut constituer un objectif d'enseignement qui permettra aux apprenants d'être plus à l'aise avec cette pratique et d'être plus actifs dans leur gestion de leur hypothèse et de l'intercompréhension.

Lorsque l'usager fournit des informations pour que l'agent effectue une tâche ou lorsqu'il prend un rendez-vous, il se place dans la seconde posture, celle du « partenaire » : il doit alors reconstituer l'hypothèse interprétative de l'agent, s'assurer que cette reconstitution est relativement juste, évaluer sa compatibilité avec la sienne et manifester son désaccord si cela est jugé utile. Là encore, ces actions nécessitent la maîtrise de savoir-faire cognitifs complexes pour construire un sens complexe, multidimensionnel (cf. *supra* p. 203) et pluriel (hypothèses interprétatives locales, hypothèse interprétative globale de l'interaction, hypothèse interprétative globale de ce dont il est question dans l'interaction verbale et hypothèse interprétative de l'interprétant), évaluer la pertinence des éléments, la logique, la cohérence (cf. *supra* p. 283-296). Non seulement ces savoir-faire sont peu développés dans l'apprentissage des langues, mais peu de contenus sont proposés pour inspirer les enseignants et les concepteurs de programmes. Le chapitre 8 proposera un certain nombre d'éléments de contenus envisageables pour commencer à combler ce manque.

6.4. Conclusion

Nous avons fondé les analyses sur une organisation de la transaction de service en trois phases, l'exposition de la situation-problème/construction du dossier mental, la définition de l'objectif *ad hoc* et de l'objectif au-delà et la réalisation de l'objectif *ad hoc*.

Certains chercheurs ont proposé d'autres modèles de structuration du service : par exemple ouverture ; demande de service ; série de questions optionnelle ; prestation, ou pas, du service ; clôture (Kidwell 2000). Nous avons pu constater que ce modèle n'est pas adapté aux différents types de service étudiés : les questions (correspondant à l'exposition de la situation-problème) est à notre avis nécessaire quel que soit le type de service fourni ; la demande de service (correspondant à la définition de l'objectif *ad hoc*) peut être posée comme un à priori et ne pas constituer une étape dans la transaction de service ; l'idée, enfin, que le « service » est ce qui est fourni par l'agent et non ce qui se co-construit tout au long de la transaction va à l'encontre des propositions théoriques de Gadrey présentées dans le deuxième chapitre (cf. *supra* p. 85) : l'évaluation de la faisabilité de l'objectif, l'exposition de la situation-problème, la construction du dossier mental, la négociation de l'objectif et l'accomplissement des différentes tâches que nécessite l'objectif ne sont pas l'apanage de l'agent ; l'utilisateur participe activement à leur accomplissement.

Ces phases sont caractérisées par des fonctions différentes : les agents et les usagers prennent des rôles différents en tant qu'interprétants. Le tableau suivant récapitule ces rôles et les actions correspondantes :

Phase d'exposition de la situation-problème et de construction du dossier mental

| L'utilisateur | L'agent |
|---|--|
| expose les informations qu'il juge utiles, | enregistre les informations et juge leur pertinence, |
| vérifie la compatibilité entre le dossier mental que construit l'agent et la situation-problème telle qu'il l'interprète, | construit le dossier mental : reconnaît la typicité de la situation-problème, identifie le cadre administratif qui lui correspond, catégorise les informations, repère la ou les solutions, dégage un objectif <i>ad hoc</i> convenable, |
| évalue la qualité de l'intercompréhension, | soumet son hypothèse interprétative à évaluation, |
| interprète les demandes d'informations de l'agent, | demande des informations jugées utiles, |
| évalue la qualité de l'intercompréhension, | interprète les réponses, |
| répond aux demandes. | juge la pertinence des réponses, complète le dossier mental. |

Phase de négociation et de définition de l'objectif ad hoc

L'utilisateur

envisage l'objectif *ad hoc* le plus efficace étant donné sa situation-problème,

négoce la prise en compte de sa situation-problème, en faisant valoir les enjeux et les causes de la situation-problème, ainsi que les besoins qu'elle engendre, dans la définition d'un objectif *ad hoc*,

vérifie la qualité de l'hypothèse interprétative de l'agent concernant la situation-problème.

L'agent

envisage l'objectif *ad hoc* le plus efficace étant donné le dossier mental qu'il a construit et l'ensemble des contraintes qu'un tel objectif doit respecter,

dans les services fixes « altérés » ou dans les services à objectifs variables, négocie la prise en compte de l'ensemble des contraintes administratives et personnelles dans la définition de cet objectif, en faisant valoir le cadre administratif et les procédures prévues, les limites de ses obligations, de ses compétences professionnelles et de son éthique,

dans les services routinisés, vérifie la compatibilité entre l'objectif habituel et l'état d'avancement de la situation-problème.

Phase de réalisation de l'objectif ad hoc

(les rôles et actions varient selon le type de service)

L'utilisateur

interprète des informations,
juge la qualité de son hypothèse interprétative,
juge la complétude monologique de l'Intervention,

interprète la demande,
le cas échéant, demande des précisions pour combler l'incomplétude monologique,
expose des informations,
évalue la qualité de l'intercompréhension,

interprète la demande,
le cas échéant, demande des précisions pour combler l'incomplétude monologique,
effectue les actions,

demande des informations complémentaires lorsqu'il juge avoir trop d'alternatives possibles.

L'agent

expose des informations,

demande des informations,
interprète les informations,
évalue la pertinence des réponses (donc la qualité de l'intercompréhension),
soumet son hypothèse interprétative à évaluation,
effectue les actions qui lui reviennent,

demande des actions,
interprète les actions,
évalue leur pertinence (donc la qualité de l'intercompréhension),

répond aux questions complémentaires de l'utilisateur.

Quelle que soit la phase de la transaction, si une incompatibilité, une lacune ou une insatisfaction est repérée ou manifestée, le producteur de l'Intervention problématique facilite l'interprétation ou la rectification de l'hypothèse interprétative ou la réaction. Ce rôle peut être endossé par l'agent comme par l'utilisateur, en fonction des phases et du détenteur de l'information exposées.

Selon que les usagers agissent ou réagissent, leur position en tant qu'interprétant est différente. Lorsqu'ils réagissent (répondent, vérifient, écoutent les arguments, effectuent des actions, enregistrent des informations ou demandent des informations complémentaires), ils doivent être critiques dans l'évaluation de leur satisfaction vis-à-vis de leur hypothèse interprétative et ils doivent réagir en conséquence. Lorsqu'ils agissent (exposent ou argumentent), ils doivent également être attentifs à l'hypothèse interprétative que produit l'agent à partir de leurs propos, évaluer sa compatibilité avec la leur et éventuellement négocier pour établir une valeur interactante satisfaisante.

Les interactions administratives nécessitent que l'utilisateur endosse les deux postures de l'interprétant (postures « interprétant » ou « partenaire », cf. schéma p. 325), chacune plus ou moins en fonction des phases de la transaction. Du point de vue de la didactique des langues, les interactions administratives répondent à plusieurs critères qui conditionnent le choix des supports d'enseignement : concision³⁴⁴, variété des éléments à faire découvrir, crédibilité des circonstances, globalité et autonomie³⁴⁵ (construites autour d'une ouverture, d'un développement et d'une clôture) entre autres.

De plus, ce sont des circonstances interactionnelles que les apprenants rencontrent très probablement s'ils viennent en France : la connaissance des phases qui y sont menées, d'une partie du lexique qui y est utilisé, des liens entre formes linguistiques couramment employées et intentions communicatives leur seraient profitables.

Enfin, les usagers qui viennent s'adresser à un agent se trouvent dans une situation-problème qui contraint une partie de leur vie, qui les définit temporairement, qui nécessite des actions à mettre en place dans le futur de l'interaction, etc. : les usagers ne sont pas des personnages fictifs vides d'histoire et de contraintes et cette histoire et ces contraintes font partie des éléments pris en compte dans la définition de l'objectif *ad hoc* et dans la réalisation des différents types de services. Puisque ces éléments revêtent une telle importance, les apprenants pourraient être placés³⁴⁶ dans des situations certes fictives mais créant une histoire et des contraintes qu'ils devraient prendre en compte dans l'interprétation des propos de l'agent et dans la gestion de l'intercompréhension dans des activités de simulation par exemple.

Enfin, la communication langagière est omniprésente dans les interactions de service : elle est primordiale dans les trois phases de la transaction, pour mettre en partage des informations, pour négocier et pour co-construire le service, mais aussi pour gérer les relations entre les interactants (cf. les bavardages d'Yveline dans certaines interactions, note 225 p. 197). Boutet

³⁴⁴ Certes toutes les transactions ne sont pas courtes, mais il est crédible et aisé de construire ou d'enregistrer une transaction de service qui dure moins de cinq minutes (avec durée réelle d'attente, d'actions physiques, etc.).

³⁴⁵ Autonomie pour les services ponctuels indépendants. Pour les autres, la construction d'attentes et l'exposition de connaissances supposées partagées est nécessaire.

³⁴⁶ Ou s'il s'agit d'interactions à écouter, être mis au fait de la situation des usagers.

remarque en 2005 que la « part langagière au travail » a pris une grande ampleur. Mourlhon-Dallies en tire plusieurs conséquences pour l'enseignement des langues :

« En pointant la multicanalité des situations de travail, on met notamment le doigt sur les nombreux va-et-vient entre l'écrit, l'oral, la lecture de textes professionnels, leur écriture, la manipulation conjointe de l'ordinateur, l'exécution de gestes techniques. L'étude du langage au travail, dans son insertion en contexte professionnel, montre que les compétences en langues vivantes dans les programmes professionnalisants devraient surtout favoriser les activités de transcodage (transfert d'information d'un support à l'autre, passage de l'oral à l'écrit, etc.) » (2008, p. 92).

Nous avons étudié les différents types de supports d'informations utilisés par les agents et par les usagers pour construire des attentes (cf. *supra* p. 219), les différents documents qui transitent des mains de l'un à l'autre dans les réalisations d'objectifs (cf. *supra* p. 373) ; nous avons observé des pratiques de verbalisation de l'écrit (par l'écrivain public) et de report à l'écrit de productions orales (la secrétaire dans le corpus Secrétariats de FLE Ling par exemple), etc. La part de l'oral reste prépondérante dans les interactions de service en face-à-face, mais les autres « ressources » (Borzeix distingue les « personnes ressources », les « objets-ressources » et les « *affordances* » – les « 'prises' de toute nature qu'offre l'environnement matériel, sans intention systématique d'informer : les odeurs, les couleurs, les bruits, [...] le mouvement de foule [...] l'éclairage » 2001 [2005] p. 209) ne doivent pas être négligées. Les apprenants de français ont intérêt à découvrir l'« écosystème »³⁴⁷ des ressources à leur disposition dans la culture française et à manipuler les ressources (cf. *infra* p. 468).

³⁴⁷ Nous élargissons ici le sens d'écosystème pour désigner l'ensemble formé par les institutions, les supports de diffusions utilisés, les documents diffusés et l'environnement sociétal.

* * *

Dans la première partie de la thèse, nous avons présenté l'objet de cette recherche, composé des différents processus qu'opère l'interlocuteur : l'interprétation et la gestion de l'intercompréhension (chapitre 1). Dans cette deuxième partie, une exploration des corpus a été effectuée pour dégager les types d'informations dévoilées par les Interventions des interactants (chapitre 4). Cette description des données a permis de constituer des catégories d'analyse : à travers ses Interventions, l'interprétant informe sur le contenu de son interprétation (4.1.) ou sur son état (4.2.), il laisse transparaître ces informations en produisant une réaction fondée sur elles (4.3.) ou bien il réoriente le cours de l'interaction, ce qui ne permet que des inférences vagues et incertaines sur son interprétation (4.4.).

Ces catégories ont permis d'établir une correspondance entre des indices produits et le degré de satisfaction de l'interprétant (4.5.1.) et son contenu, autrement dit le sens qu'il construit pour l'Intervention qu'il interprète, dans toute son ampleur (4.5.2.). Les catégories (et sous-catégories) ont été classées en fonction de leur degré d'informativité et du degré de satisfaction qu'elles laissent transparaître.

Les analyses de la gestion de l'intercompréhension (chapitre 5) ont permis d'étudier la façon dont les interactants coproduisent les attentes utilisées par les interprétants pour aborder les interactions et amorcer le processus d'interprétation (5.1.). La construction des attentes précède l'interprétation, la réaction la suit : après avoir analysé la première, nous avons abordé la deuxième. Le classement des catégories évoqué ci-dessus a été utilisé pour analyser les types de réactions de l'interprétant en fonction du degré de satisfaction qu'il prétend ressentir et le cas échéant, du type d'insatisfaction : incertitude, lacune, manque d'autonomie dans la réaction, manque d'une vision d'ensemble, etc. (5.2.). Ce classement a ensuite été repris pour analyser les indices qu'utilise le partenaire de l'interprétant pour inférer la qualité et le contenu de son interprétation, les évaluer et y réagir (5.3.). La dernière partie du processus de gestion de l'intercompréhension consiste à réagir aux réactions de l'interprétant : les types d'insatisfactions manifestés par l'interprétant ont été mis en rapport avec les types de réactions du partenaire (5.4.).

Le dernier chapitre de cette partie a été consacré aux spécificités de la gestion de l'intercompréhension par les agents et les usagers dans les interactions

administratives des corpus en fonction des phases de l'interaction : lorsque l'usager initie l'exposition de sa situation-problème, il est en position d'interlocuteur vérifiant la validité de l'interprétation de l'agent ; lorsque l'agent a repéré les informations dont il a besoin et qu'il mène la construction de son dossier mental, l'usager est alors l'interprétant des requêtes de l'agent et doit d'abord être vigilant quant à la qualité de son interprétation afin d'apporter à l'agent les informations utiles (6.1.) ; la définition de l'objectif ad hoc peut nécessiter des négociations au cours desquelles les interactants prennent l'un ou l'autre rôle (6.2.) ; enfin, la répartition des rôles varie dans la phase de réalisation de l'objectif en fonction des types d'objectifs coproduits (6.3.).



TROISIÈME PARTIE

TRANSPOSITIONS POUR LA DIDACTIQUE ET POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE



Le choix de l'objet de cette recherche a été effectué suite à la constatation d'un manque dans l'offre de formation des apprenants de langue étrangère : la méthodologie audiovisuelle a beaucoup misé sur l'oral, l'approche communicative sur la compétence de communication, mais les recherches en sciences du langage n'étaient pas encore suffisamment développées pour que les apports sur l'interaction et sur la gestion de l'intercompréhension soient transposables à l'enseignement des langues jusque dans les années 1990. Bien que les recherches sur l'interaction se soient multipliées depuis³⁴⁸ et que de nombreux mécanismes de l'interaction orale soient mis au jour, il semble que les résultats aient eu peu d'impact sur l'enseignement des langues. La gestion de l'intercompréhension ayant fait l'objet de recherches depuis plus récemment encore (cf. supra p. 51), la situation ne s'en trouve pas améliorée.

Ce problème est en fait symptomatique de la posture de la didactique vis-à-vis de l'interaction : l'enseignement de la langue par l'exposition à des productions dans cette langue est privilégiée par rapport à l'enseignement de la compréhension et de la production à l'oral et à l'écrit dans la langue étrangère. C'est la distinction que fait Vandergrift (2004) dans son article « Listening to learn or learning to listen » (écouter pour apprendre ou apprendre à écouter). L'apprentissage des éléments de la langue est nécessaire (cela correspond aux savoirs linguistiques qui composent la compétence de communication de Hymes, 1972 et 1984), mais les locuteurs natifs d'une langue utilisent les indices de contextualisation, donnent un sens à ces indices et mettent en place des stratégies de gestion de l'interaction de manière différente de ceux d'une autre langue. Ces savoirs, savoir-faire et savoir-être peuvent trouver leur place dans l'enseignement des langues.

La première partie de ce travail a permis de poser les objets de recherche, les notions et les concepts sur lesquels s'appuient les analyses de la deuxième partie. Les résultats des analyses sont transposés ici pour l'enseignement du français comme langue étrangère et pour l'enseignement du français langue professionnelle ou sur objectifs spécifiques. Le premier chapitre est consacré à la place de la gestion de l'intercompréhension et des stratégies de communication dans l'enseignement des langues jusqu'à présent ; le deuxième propose une transposition des résultats de la deuxième partie en contenus d'enseignement, pour le français comme langue étrangère d'une part et pour le français sur objectifs spécifiques et pour le français langue professionnelle d'autre part ; le chapitre suivant examine les possibilités de programmation et de mises en place

³⁴⁸ Ceux de l'équipe du laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations) à Lyon, du GARS (Groupe Aixois de Recherche en Syntaxe) à Aix-en-Provence ou de Roulet à Genève par exemple.

pédagogique d'activités adaptées aux objectifs d'enseignement dégagés ; le dernier chapitre explore les types de supports que les enseignants peuvent utiliser pour atteindre ces objectifs avec les apprenants.

7. Des sciences du langage à la didactique des langues

Dans ce septième chapitre, nous entrons dans le domaine de la didactique des langues et du français langue étrangère. La première section aborde la place de l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension dans l'enseignement-apprentissage et en didactique du français langue étrangère depuis la méthodologie directe jusqu'à aujourd'hui ; la seconde section explore l'enseignement-apprentissage des stratégies de communication.

7.1. L'intercompréhension dans l'enseignement du français comme langue étrangère

Les locuteurs d'une langue étrangère éprouvent des difficultés particulières dans la construction de leur hypothèse interprétative et dans la gestion de l'intercompréhension (cf. 1.1.2., 1.2.4. et 1.3.5.). Afin de pallier ces difficultés, ils peuvent apprendre à utiliser des moyens linguistiques utiles en ces circonstances et à les mobiliser de manière stratégique.

Certaines conditions doivent être réunies pour que les apprenants puissent découvrir et s'entraîner à employer ces moyens linguistiques et ces stratégies : ils ont besoin d'être exposés et de participer à des interactions dans lesquelles l'intercompréhension est gérée, afin de découvrir les productions auxquelles ils peuvent avoir à réagir et d'observer les pratiques mises en œuvre et de se les approprier. L'évolution de la méthodologie audiovisuelle et des approches plus récentes ont créé des conditions de plus en plus favorables à l'acquisition des savoir-faire relatifs à la gestion de l'intercompréhension (7.1.1.). Cependant, les savoirs enseignés n'ont pas suivi le même parcours : la section 7.1.2. permet d'étudier les contenus d'enseignement proposés par quelques didacticiens et par des manuels. Enfin, les supports et les moyens techniques employés en cours ont un impact sur les possibilités de travailler sur l'intercompréhension ; la dernière section expose l'évolution des moyens et des technologies disponibles pour l'enseignement des langues qui sont utiles à l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension³⁴⁹.

7.1.1. De la compréhension de l'oral décontextualisée scolaire à la gestion de l'intercompréhension dans des interactions situées

Cette sous-section est consacrée à la place des interactions dans le cours de français langue étrangère et à la nature des interactions présentées aux apprenants et produites par eux. En

³⁴⁹ L'exposition de cette section est structurée en fonction de critères (place des interactions et des types d'interactions dans les cours, place des savoirs à enseigner permettant de travailler cet objectif d'apprentissage, et types de supports disponibles pour l'animation des cours) plutôt que selon un ordre chronologique ou par approches méthodologiques parce que ces critères ont évolué de manières très différentes les uns des autres et parfois indépendamment des approches.

effet, pour apprendre à gérer l'intercompréhension en interaction en face-à-face, les apprenants ont besoin d'être exposés à des dialogues dans lesquels les interactants gèrent l'intercompréhension et des problèmes d'intercompréhension, des dialogues qui présentent des problèmes d'intercompréhension similaires à ceux qu'ils pourraient expérimenter ; ils ont besoin de pratiquer la gestion de l'intercompréhension dans des interactions auxquelles ils participent ; ils ont besoin que ces interactions auxquelles ils sont exposés ou auxquelles ils participent soient situées (cf. *supra* p. 41 et p. 113) pour apprendre à mobiliser l'ensemble des indices à leur disposition et à adapter leurs moyens et leurs stratégies à différentes circonstances ; ils ont enfin besoin que des ressources autres que le matériau oral soient disponibles si les interactions correspondantes en milieu non pédagogique en offrent (documents écrits, lieu, supports variés, etc.) afin d'apprendre à utiliser ces moyens pour se préparer à l'interaction, pour compenser des insatisfactions après coup et pour faciliter l'intercompréhension et l'enregistrement des informations pendant l'interaction. Nous verrons ici, méthodologie par méthodologie, comment les interactions présentées et produites en cours ont évolué pour s'approcher des conditions optimales pour l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension.

La méthodologie dite « grammaire-traduction » n'accorde aucune place à la compréhension de l'oral ; la première méthodologie d'enseignement du français langue étrangère qui manifeste un souci de l'apprentissage de la compréhension de l'oral est la méthodologie directe, où la langue-cible est la seule autorisée en classe de langue : les interactions orales en langue étrangère sont alors la règle. Mais ces interactions sont très balisées : les enseignants utilisent les objets de la classe et de l'environnement direct pour parler d'eux et interpréter les énoncés qui y réfèrent, ils interagissent sur la base de questions-réponses avec les apprenants, qui ensuite interagissent entre eux de la même façon. La pratique des interactions orales et la limitation des thèmes abordés aux choses visibles sont insuffisantes pour s'appropriier les éléments complexes de la gestion de l'intercompréhension (évaluation de l'hypothèse interprétative et réaction en fonction de l'évaluation, repérage d'incompatibilités entre les hypothèses, réactions stratégiques, etc.).

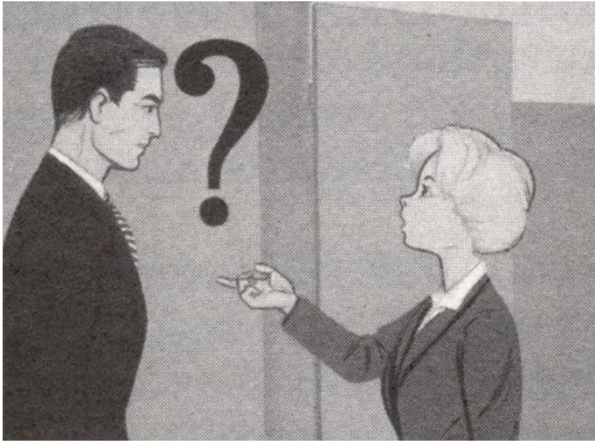
De notre point de vue, la première révolution de la méthodologie audiovisuelle³⁵⁰, mise en place sous l'impulsion de Guberina (à Zagreb), réside dans l'objectif d'enseigner « la parole en situation » : les dialogues enregistrés sont écoutés en parallèle de films fixes que l'enseignant fait défiler, comme dans le manuel *Voix et images de France* publié sous la direction pédagogique de Guberina et Rivenc en 1960. Les séquences d'images

³⁵⁰ Deux méthodologies ont été pratiquées entre la méthodologie directe et la méthodologie audio-visuelle : la méthodologie mixte ou active et la méthodologie audio-orale. La première consiste principalement en un assouplissement de la méthodologie directe, qui réintègre des techniques de la méthodologie traditionnelle ; la seconde travaille effectivement l'oral, mais n'accorde aucun intérêt au sens ni au contexte de production, les structures morphosyntaxiques et la prononciation étant la priorité.

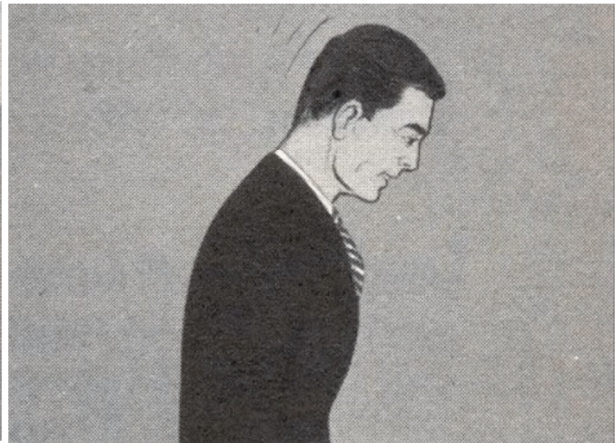
situationnelles³⁵¹ multiplient les types et le nombre d'indices visuels et kinésiques qui peuvent servir à interpréter les attitudes et les intentions des personnages : elles

« privilégient la situation d'énonciation et essaient de restituer avec soin certaines composantes non linguistiques de l'acte de communication (gestes, mimiques, attitudes, rapports affectifs, etc.). [...] Elles sont polysémiques et permettent l'approche du sens par traduction intralinguale ou paraphrase. [...] les images situationnelles permettent d'appréhender globalement les situations et les intentions de communiquer des personnages. » (Boyer, Butzbach-Rivera et Pendanx 1990, p. 107).

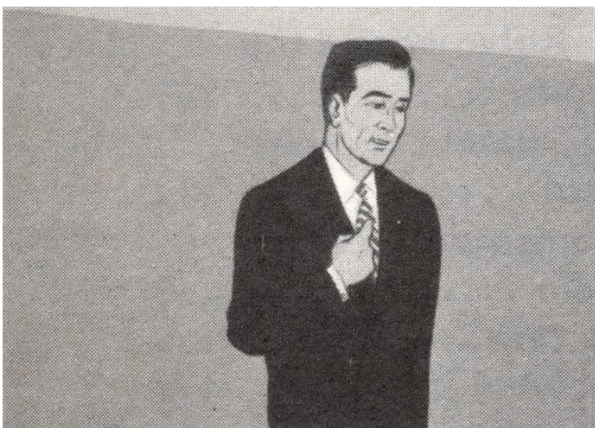
La séquence d'images situationnelles suivante (*Voix et images de France*, Guberina et Rivenc (éd.) 1960) illustre cette représentation de la parole en situation : les personnages sont visibles, ils sont positionnés les uns par rapport aux autres et dans un environnement, ils ont des relations les uns avec les autres et ils produisent des gestes et des expressions faciales qui accompagnent leurs propos.



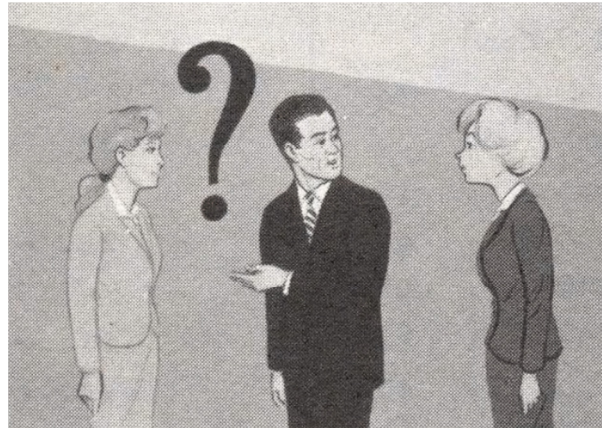
« Vous êtes monsieur Thibaut ? »



« Oui. »



« Je suis monsieur Thibaut ? »



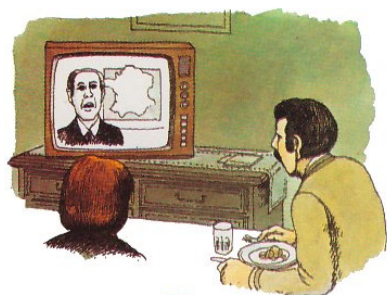
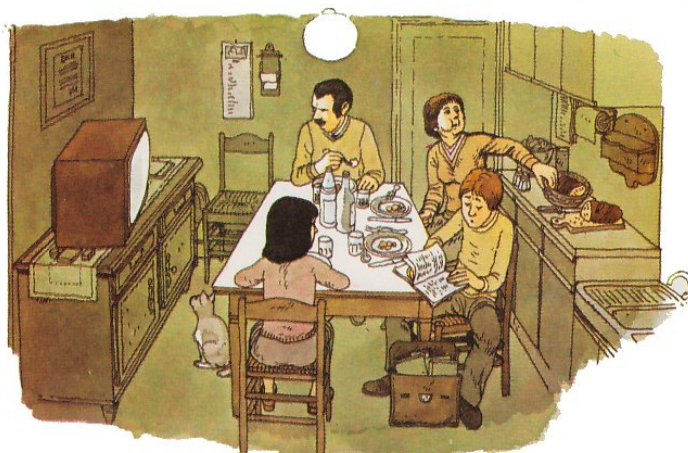
« Vous connaissez ma femme ? »

³⁵¹ Les images situationnelles ont un équivalent selon nous beaucoup moins satisfaisant : les images codées, qui reproduisent certains éléments de la « situation de communication » et qui représentent de manière iconique le sens potentiel à recouvrer dans une bulle. La « situation » est beaucoup plus épurée, les indices sont plus évidents (ce qui ne permet pas d'entraîner les apprenants à juger la pertinence des informations) et les apprenants n'ont pas le choix du sens à construire.

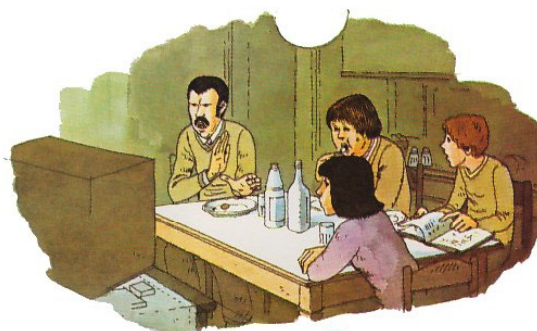
Les images situationnelles seront ensuite reprises et améliorées dans les manuels qui suivent : la séquence issue de *C'est le printemps 2* (Cesco, Gschwind-Holtzer, Lavenne *et al.* 1978, p. 4) offre des indices sur l'appartenance des personnages à une classe sociale, sur leurs relations interpersonnelles, sur leurs émotions, sur leur activité, sur la formalité de la « situation de communication », etc.

1|a

Dialogues : HUIT HEURES DU SOIR



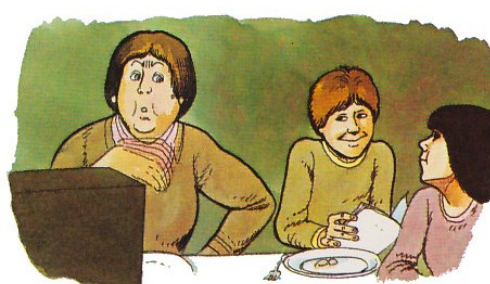
1



2



3



4



5

4

La deuxième génération de la méthodologie audiovisuelle (1970-1980) est marquée par la production de dialogues imaginés sur la base des images situationnelles, avant l'écoute de l'enregistrement. Les productions commencent à se libérer du modèle de dialogue prévu par la leçon. À partir de là, et surtout dans l'approche communicative, les apprenants ont de plus en plus d'occasions de prendre la peau d'un personnage dans une interaction en cours de langue et de co-construire librement une interaction (Caré 1978, Besse 1984, p 149-164) :

- le « jeu de la situation » est une forme très contrainte : les apprenants, après avoir travaillé la « compréhension » d'un dialogue, écoutent par deux une paire de répliques et la répètent et ainsi de suite jusqu'à avoir reproduit le dialogue entier ;

- la « dramatisation » est une reproduction aussi fidèle que possible du dialogue étudié, de mémoire ;

- la « transposition », ou « simulation », est la mise en scène en classe d'une situation que les apprenants sont susceptibles de vivre en dehors et dont ils ont étudié un exemple ensemble.

Dans ces trois cas, l'apprenant est d'abord un observateur extérieur de l'interaction, il la vit de l'extérieur, l'écoute sans la légitimité du participant ratifié par les interactants et ensuite la reproduit, par jeu ou pour l'entraînement. Plus tard viennent d'autres types d'activités où l'apprenant n'est plus un intrus (un *eavesdropper*, dirait Goffman) mais un interactant ratifié et adressé : il peut jouer son propre rôle ou celui d'un autre, mais il crée, il construit, il ne copie plus seulement une conversation à laquelle il est étranger.

- Le « jeu de rôle » permet aux apprenants de se mettre dans la peau d'un personnage différent d'eux-mêmes dans une situation donnée.

- La « simulation globale » arrive quelques années plus tard (Debyser et Yaiche 1986, Caré et Debyser 1995, Yaiche 1996, Schiffler 1980 [1991]), elle s'organise autour d'un lieu commun à un nombre de personnages égal au nombre d'apprenants et qui permet à tous les apprenants de jouer une tranche de vie fictive. Un intérêt majeur des simulations globales est de combiner « apprentissage de la règle et découverte de la liberté » (Yaiche 1996, p. 71).

Ce type d'activité, qui permet un apprentissage incarné et situé, a évolué au cours des années vers des pratiques de plus en plus créatives, libres, variées et précisément situées, ce qui tend vers des pratiques de plus en plus propices à l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension. La mise en pratique par l'interaction peut donc présenter plus ou moins de points communs avec les interactions non pédagogiques, elles peuvent contenir des difficultés de construction de l'intercompréhension, prévisibles et déjà gérées dans un exemple (jeu de la situation, dramatisation et simulation), non prévisibles et pas observées dans un passé proche, ou par coïncidence (jeu de rôle et simulation globale) ; elles peuvent également mettre en scène une situation unique déjà observée, ou plusieurs situations ou des situations différentes de celles observées afin de faire les types de difficultés dans la construction de l'intercompréhension et de faire varier les stratégies et les moyens linguistiques employés.

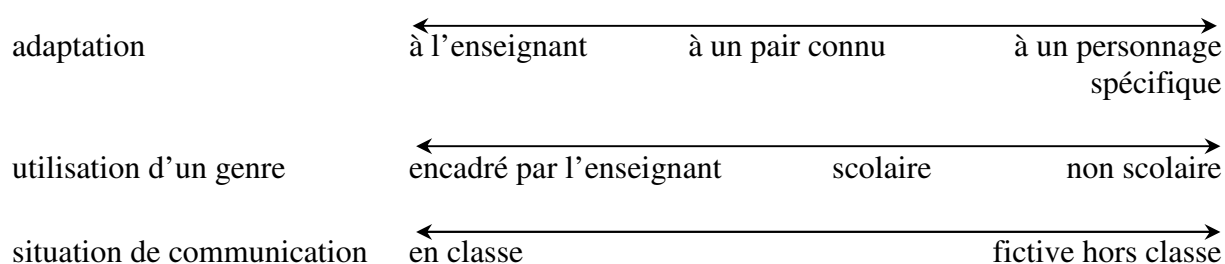
Les autres activités de « compréhension » deviennent également de plus en plus situées. Pour travailler la « compréhension » de la séquence d'images situationnelles de *C'est le printemps 2* reproduite ci-dessus, les enseignants sont invités à guider les apprenants dans l'interprétation des images et des dialogues sur plusieurs plans : le sens est construit à partir d'hypothèses fondées sur un ensemble d'indices ; différentes dimensions du sens sont interrogées, dont les émotions (« Après avoir entendu les phrases suivantes : 'Pendant les informations, tu te tais.' 'Chic alors ! On n'ira pas à l'école.' 'Oh là là ! Vous serez à la maison toute la journée' [...] Pouvez-vous dire si – le père est gentil/autoritaire, – la fille est contente/triste, – la mère est contente/mécontente »), les relations (« Y a-t-il dialogue entre les membres de la famille [...] ? Ont-ils de bonnes relations entre eux ? ») et l'orientation de l'interaction (« les personnages s'intéressent-ils à la télévision ? ») ; les dialogues, socialement situés, exposent les apprenants à des variations sociolinguistiques (variations diastratiques – en fonction de l'appartenance sociale du locuteur – et diaphasiques – en fonction de l'interlocuteur et des circonstances de l'interaction) et l'intercompréhension n'est pas toujours optimale³⁵². Les activités de « compréhension » invitent les apprenants à étudier la situation des dialogues : elles orientent les apprenants dans l'apprentissage des variations sociolinguistiques, ce qui est précurseur de l'approche communicative. Plus tard, les activités conduiront également les apprenants à se questionner sur le rapport entre les productions des personnages et leurs intentions de communication, sur le rapport entre leur formulation et la situation et la réaction obtenue (*Cartes sur table*, Richterich et Suter 1981-1983, mise sur le repérage de ces variations de formulation en fonction de la situation). Cependant, ces activités de « compréhension » ne sont pas elles-mêmes situées.

Les activités didactiques situées sont organisées selon le script d'une activité non didactique : le projet d'écoute (cf. *supra* note 54 p. 41) de l'apprenant n'est alors plus de répondre aux questions de « compréhension » posées par l'enseignant ou par le manuel, il émerge en fonction des objectifs de l'activité non didactique³⁵³. Cette pratique est prônée par l'approche actionnelle depuis les années 2000, mais le CRAPEL (Gremmo et Holec 1990, Carette 2001) avait déjà proposé de tels types d'activités dès le milieu des années 1980 : *Écoute... écoute*

³⁵² Cependant, les activités des manuels ne s'arrêtent pas toujours sur ce point : les apprenants sont exposés à des pratiques mais leur étude est laissée à la discrétion des enseignants ou à la curiosité des apprenants (cf. 7.1.2.).

³⁵³ Cette pratique n'est pas encore très répandue malgré les fondements théoriques (théories de l'apprentissage situé initiée par Lave et Wenger en 1991, de l'apprentissage par l'action promue par Dewey 1938 [1997] et de l'apprentissage incarné ou *embodied learning*, proposée par Glenberg, Guttierrez et Levin en 2004 – issue de la théorie de la cognition incarnée, cf. p. 113). De nombreux manuels, de *Les Orléanais ont la parole* (Biggs et Dalwood 1976) à *Écho* (par exemple le niveau A1 par Girardet et Pécheur 2013) ou *Interactions* (par exemple le niveau A1.1. par Crépieux, Masset & Rousse 2013), en passant par des manuels par compétence comme *Compréhension orale* (par exemple les niveaux A1, A2 par Barféty et Beaujoin 2004) ou *Cinq sur cinq* (par exemple le niveau B2 par Roesch & Rolle-Harold 2005), utilisent toujours des activités didactiques où la compréhension est évaluée sur la base de réponses verbales à des questions, sans autre projet d'écoute que de trouver la « bonne » réponse.

La plupart des manuels conduisent les apprenants à avoir un projet d'écoute plus ou moins conscient (selon qu'ils connaissent l'activité à effectuer avant l'écoute ou pas) orienté vers la réalisation de l'activité didactique : dans l'écoute, ils cherchent les réponses aux questions de « compréhension » du manuel.



Cette proposition permet de mettre en place un cadre pédagogique propice à la découverte et à l'exercice de la gestion de l'interaction et de travailler progressivement différentes dimensions de la gestion de l'intercompréhension (en particulier les dimensions du sens relatives à l'orientation de l'interaction, cf. 4.5.2. p. 206). Les principes sous-jacents offrent quant à eux les moyens d'apprendre à gérer l'intercompréhension : écarts d'informations à combler, coopération, perspectives multiples, prise de conscience et contraintes (cf. *infra* p. 502). Mais finalement, cette proposition a été suivie, à notre connaissance, de peu d'effets jusqu'ici.

La dernière avancée concernant les échanges interactionnels des apprenants concerne leurs interlocuteurs : l'informatique et l'internet ont permis à l'apprentissage des langues assisté par ordinateur (ALAO) de devenir de plus en plus interactif (Grosbois 2012), avec la communication médiatisée par ordinateur (CMO) et les apprentissages collaboratifs assistés par ordinateur (ACAO) qui appliquent les théories de l'apprentissage collaboratif qui s'appuient sur la théorie de la cognition distribuée (cf. p. 114). Ces deux types d'apprentissage³⁵⁴ mettent en interaction des apprenants à distance : les apprenants ne sont plus limités à interagir avec les autres membres du groupe-classe et avec l'enseignant, ils peuvent interagir avec d'autres apprenants du monde ou avec des personnes non apprenantes, sur des sujets encadrés ou non, dans des interactions spontanées qui nécessitent une gestion *ad hoc* de l'intercompréhension (qui n'est pas une réutilisation programmée d'un apprentissage initié juste avant), et qui ont généralement un objectif autre que la « compréhension » pour la « compréhension », c'est-à-dire sans projet d'écoute authentique et non pédagogique.

Depuis les années 1970, la place accordée aux interactions dans l'enseignement-apprentissage des langues est de plus en plus importante, les interactions sont de plus en plus situées, variées, les interactants potentiels sont innombrables et une progression a été proposée : les

³⁵⁴ Mangenot éclaire la distinction entre communication médiatisée par ordinateur et apprentissage collaboratif assisté par ordinateur :

« on admettra ici qu'outre la collaboration devant un même ordinateur, relèvent de l'ACAO les dispositifs utilisant un logiciel ad hoc, alors que les CMO se servent plutôt des canaux existants, comme le courrier électronique, les 'chats', les 'mondes virtuels' (Mangenot, 1999) ; une autre différence tient au poids relatif de la communication et de la collaboration : si la première l'emporte, comme dans le projet européen Tandem, par exemple, on parlera plutôt de CMO ; si, à l'inverse, c'est la dimension de résolution en commun de problèmes de nature diverse qui est prépondérante [...], on considérera que l'on a affaire à de l'ACAO. » (2001, p. 106).

MANGENOT François (1999) « L'intérêt pédagogique des mondes virtuels » dans ANIS Jacques (éd.) *Internet, communication et langue française*. Paris, Hermès, p. 91-112.

conditions sont de plus en plus propices à l'enseignement-apprentissage de la gestion des interactions. Cependant, l'apprentissage de la langue en situation d'interaction permet d'apprendre la langue, mais pas les stratégies de gestion de l'intercompréhension, qui sont acquises, bon gré mal gré, par incidence, alors que des contenus pourraient être envisagés (cf. chapitre 8). Qu'en est-il donc des savoirs à enseigner ?

7.1.2. La place de l'intercompréhension dans les savoirs à enseigner

En France, l'enseignement du français langue étrangère n'est pas organisé par des programmes d'enseignement nationaux, comme dans le cas des enseignements de français ou de langues étrangères dispensés dans les établissements d'enseignement primaire et secondaire. Dans de nombreux pays, le concept de programme national d'enseignement n'existe pas : chaque établissement ou chaque région administrative conçoit une politique d'enseignement qui définit des lignes directrices. Les enseignants organisent ensuite leur curriculum en fonction de leur groupe d'apprenants, de leurs affinités avec une approche ou une autre, du manuel utilisé, etc. Il est donc difficile de produire une analyse exhaustive des contenus relatifs à la gestion de l'intercompréhension qui ont été enseignés ou qu'il a été conseillé d'enseigner.

Dans l'histoire récente des méthodologies d'enseignement des langues, une rupture majeure s'est opérée sur le plan des contenus à enseigner : l'ouvrage de référence du *Niveau seuil* (Coste, Courtyllon, Ferenczi *et al.* 1976) produit un virage entre un enseignement de la langue par des entrées linguistiques (lexique par thématiques, grammaire par ordre de difficulté pour les apprenants, phonétique, etc.) à l'époque de l'audiovisuel de première et deuxième génération et un enseignement organisé par actes de langage et par notions (les notions – la fête, la santé, la météorologie, etc. – sont liées à des fonctions du langage – inviter des amis, accueillir, bavarder, remercier, etc.), selon les besoins des apprenants à l'époque de l'approche communicative puis de l'approche actionnelle.

Nous avons étudié les contenus de quelques manuels de français langue étrangère datant de 1976 à 2007³⁵⁵ (les manuels précédents sont peu informatifs sur les contenus d'enseignement, ils contiennent principalement des images ; les enseignants suivaient des formations pour apprendre à les utiliser) et avons passé en revue les orientations et les contenus suggérés par le *Niveau seuil* (Coste, Courtyllon, Ferenczi *et al.* 1976).

³⁵⁵ Nous avons examiné en particulier *Cartes sur table 1* et 2 (Richterich & Suter 1981 et 1983), *Archipel 2* (Courtyllon & Raillard 1983), *La clé des champs 2* (Geffroy, Lo Cascio & Rivas 1992), *Café crème 1* (Kaneman-Pougatch, Trevisi, Beacco di Giura *et al.* 1997) et *Alter ego A1* (Berthet, Hugot, Kizirian *et al.* 2006). D'autres manuels ont été étudiés, de manière moins systématique (*Les Orléanais ont la parole*, Biggs & Dalwood 1976 [1978], *C'est le printemps 2*, Cesco, Gschwind-Holtzer, Lavenne *et al.* 1978, *Reflets 1*, Capelle & Gidon 1999, *Connexions 1*, Loiseau & Mérieux 2004, *Ici 2*, Abry, Daàs, Fert *et al.* 2007, etc.). Dans ces analyses, nous n'avons pas étudié les transcriptions des dialogues ni les exercices systématiques ; nous nous sommes focalisée sur les pages de cours, sur les encarts informatifs, sur les activités de discussion globale en classe au sujet des stratégies de communication ou d'apprentissage, par exemple.

La plupart des manuels exposent des réactions possibles lorsque l'interprétant juge son hypothèse interprétative globalement insatisfaisante :

« – Médard, vous comprenez ? – Non, madame, je comprends pas. », « Excusez-moi, mais je n'ai pas compris la question. », « Je n'ai pas compris. Pouvez-vous répéter s'il vous plaît » (*Cartes sur table 1*, Richterich et Suter 1981, p. 25, p. 47 et 99)

« Vous pouvez répéter, s'il vous plaît ? », « Vous avez compris ? », « je ne comprends pas. » (*Café crème 1*, Kaneman-Pougatch, Trevisi, Beacco di Giura *et al.* 1997, p. 7).

« Je comprends, Tu comprends, Vous comprenez, Il/elle comprend » « Il comprend ? – Non, il ne comprend pas. » (*Le nouveau sans frontières 1*, Dominique, Girardet, Verdelhan *et al.* 2002, p. 19, p. 21)

Les manuels permettent également de travailler la demande de précision, en particulier lorsque l'interprétant a une hypothèse interprétative globale lacunaire, avec les formulations de questions (« où », « quand », « comment », etc.) et dès les années 1980, ils proposent des contenus d'enseignement sur les types de réactions adéquats en fonction des actes de langage produits : que répondre à une invitation (accepter ou refuser), comment réagir à un argument (être d'accord ou pas d'accord), comment répondre à une question, etc.

Du côté des références pour l'enseignement du français, le *Niveau seuil* (Coste, Courtilon, Ferenczi *et al.* 1976) accorde une place aux moyens linguistiques que nous avons constatés utiles (chapitre 5) pour la gestion de l'intercompréhension :

parmi les « actes de parole »,

- « échec et réussite de l'intention énonciative » (utile lors de décalages dans les hypothèses interprétatives),
- « faire l'hypothèse qu'un fait est vrai » (lors de la formulation d'une hypothèse),
- « insister sur un fait » (pour réorienter l'interprétant sur une des deux actions à mener ou pour désambigüiser une production),
- « demander la parole »,
- « demander un avis » (lors de la demande d'évaluation d'une hypothèse formulée),
- « demander d'approuver une action accomplie par soi-même »,
- « demander de répéter/de paraphraser/d'expliciter/de préciser/les intentions énonciatives »,
- etc. ;

parmi les notions,

- « appréciation quant à l'acceptabilité »,
- « appréciation quant à la correction »,
- « appréciation quant à l'adéquation »,
- « relations logiques »,
- etc.

Des contenus sont donc présents dans les manuels et suggérés par le *Niveau seuil*. Cependant, les contenus des manuels sont relativement pauvres par rapport à l'ampleur des possibilités (nous n'avons trouvé dans les sections étudiées ni « comment », ni « quoi », ni « hein » pour concurrencer « Je n'ai pas compris ») et à la variété des réactions. Quant au *Niveau seuil*, il propose certes des notions et des actes de langage, mais ils ne sont pas spécifiquement

orientés vers la gestion de l'interaction : les auteurs ne manifestent pas un intérêt particulier à la gestion de l'intercompréhension dans la communication ; si nous y trouvons ce que nous cherchions, c'est peut-être parce que l'ouvrage a une visée générale, pas parce que les concepteurs avaient envisagé une telle utilisation de ces éléments. En conséquence, dans l'élaboration des programmes de cours, il est probable que les enseignants aient prévu d'enseigner ces notions et ces actes de parole sans les connecter à des intentions de gestion de problèmes d'intercompréhension, ni aux stratégies sous-jacentes, ni aux conséquences de ces stratégies.

L'enseignement-apprentissage de la compétence de communication prévoit peu de contenus spécifiques à la gestion de l'intercompréhension. Certains manuels, en particulier dans les années 1980 et au début des années 1990, invitaient à un apprentissage réflexif sur la gestion de la communication. Par exemple, *La Clé des champs* (Geffroy, Lo Cascio et Rivas 1991-1992) contient des encarts sur la situation de communication, sur les variations de formulation en fonction de la situation, sur le rapport entre production, intention de communication et effets de la production, etc. Le seul exemple de méthode qui propose des encarts et des activités centrés sur les stratégies de communication (les activités ne servent pas à « comprendre » un document mais à réfléchir à la « compréhension ») que nous avons trouvé est *Cartes sur table* (Richterich et Suter 1981-1983). Le manuel du niveau 1 contient des encarts et des activités :

« Qu'est-ce que vous faites quand vous ne comprenez pas ? – arrêter l'enregistrement – écouter encore une fois – demander au professeur – continuer d'écouter. » « Est-ce qu'il vous arrive de ne pas comprendre votre professeur ? Qu'est-ce que vous faites quand vous ne le comprenez pas ? » « Vous n'avez pas compris ? Qu'est-ce que vous pouvez faire ? Par exemple : demander d'écrire, demander de répéter, ... Vous voyez : on peut toujours demander à l'autre de parler plus lentement » « Que faire si vous ne comprenez pas ? – demander à votre professeur – deviner – chercher dans un dictionnaire – ... » (Richterich et Suter 1981, p. 81, p. 86, p. 99, p. 109),

et le niveau 2 (Richterich et Suter 1983) contient des encarts et des activités et des pleines pages :

| | | | |
|------------------|---|---|--|
| Unité 1 p. 11 | Si vous ne comprenez pas une conversation enregistrée, cherchez pourquoi. | Les gens parlent trop vite. Il y a beaucoup de mots que je ne connais pas. | Écouter plusieurs fois. Demander au professeur de répéter lentement les mots ou les phrases. Chercher à deviner le sens des mots inconnus en les associant aux mots compris. |
| Unité 2 p. 26 | Si vous ne comprenez pas une conversation enregistrée, cherchez pourquoi. | Vous n'avez pas identifié les personnages qui parlent. Vous ne comprenez pas où ça se passe. | Écouter plusieurs fois sans s'occuper des mots inconnus. Repérer les éléments caractéristiques de la situation : intonation, voix, bruits... |

| | | | |
|--------------------|--|---|---|
| Unité 3 p. 35 | Si vous ne comprenez pas un texte enregistré, cherchez pourquoi. | Des mots inconnus reviennent plusieurs fois. Le thème ne vous est pas familier. Vous n'avez jamais entendu cet accent. | Écouter sans vouloir tout comprendre, uniquement pour vous habituer à l'accent. Essayer de repérer quelques caractéristiques de l'accent et de les comparer à d'autres accents. Demander au professeur ou à d'autres personnes des informations sur le thème. Pour deviner le sens d'un mot inconnu qui revient, repérer les différents contextes où ce mot est utilisé. |
| Unité 3 p. 38 | Si vous ne pouvez pas vous exprimer, cherchez pourquoi. | Vous ne connaissez pas les mots pour dire ce que vous voulez dire. | Faire des gestes qui remplacent le mot. Dire le mot dans sa langue maternelle. Expliquer le mot par d'autres mots. |
| Unité 7 p. 78 | Si vous avez l'impression qu'on ne vous comprend pas, cherchez pourquoi. | Vous voulez exprimer plus que vous ne pouvez. Vous cherchez vos mots trop longtemps. Vous parlez n'importe comment et vous confondez tout. | Observer les réactions de son interlocuteur ou le questionner pour s'assurer qu'on est compris. Essayer de répéter plus simplement ce qu'on vient de dire. Demander de l'aide à son interlocuteur si on a des difficultés d'expression. Utiliser les gestes, la mimique, l'intonation qui aident à mieux se faire comprendre. |
| Unité 11 p. 116 | Si vous avez de la peine à vous exprimer, cherchez pourquoi. | Vous ne savez pas quoi dire. Vous n'avez pas envie de parler. Vous n'avez pas compris ce que votre interlocuteur a dit. Vous n'osez pas dire ce que vous pensez. | On peut toujours se taire. Répondre avec des formules vagues. Faire semblant d'avoir compris son interlocuteur. On peut changer de sujet et parler de ce qu'on connaît. |

Enfin, le manuel consacre plusieurs encarts à l'adaptation du discours en fonction des circonstances de la communication, avec de nombreux exemples du même acte de langage dans différentes situations (formulations lexicales ou syntaxiques différentes) ou de la même phrase avec différentes intonations et interprétée différemment selon les circonstances.

Même si les propositions de solutions aux problèmes d'intercompréhension citées sont peu nombreuses et parfois peu coopératives, la méthode présente le mérite d'en faire un sujet de discussion dans le cours : les solutions peuvent être complétées ou critiquées par les apprenants et par l'enseignant. Plusieurs axes de réflexion sont abordés : les différents types d'insatisfaction, les moyens linguistiques pour y remédier, les aides disponibles (« Demander au professeur ou à d'autres personnes », « Demander de l'aide à son interlocuteur »), les différentes causes d'insatisfactions, la gestion des faces des interactants (« vous n'osez pas

dire ce que vous pensez »), les stratégies d'écoute possibles³⁵⁶, les stratégies de réactions possibles (« on peut toujours se taire », « Faire semblant d'avoir compris »), etc. Les problèmes et les solutions ne sont pas traités de manière aussi exhaustive qu'ils pourraient l'être à la lumière des résultats de la deuxième partie de cette thèse³⁵⁷ (cf. chapitre 8), mais l'intention est clairement marquée.

Depuis le milieu des années 1990, l'éclectisme suggéré par Puren (1994) semble avoir des effets négatifs sur l'orientation communicative ou interactionnelle des contenus d'enseignement : les manuels semblent lisser les différences sociales entre les personnages des dialogues, limiter les variations exposées aux apprenants pour un même acte de langage et se recentrer sur l'apprentissage de la langue.

« Tout se passe comme si une 'méthodologie-compromis' s'était installée sur les lignes de force du courant communicatif, avec notamment un retour à un enseignement plus systématique de la grammaire, du lexique et de la correction phonétique » (Cuq et Gruca 2003, p. 249).

L'arrivée de l'approche actionnelle aurait pu produire une nouvelle révolution en combinant les contenus notionnels et fonctionnels à un travail situé et à un apprentissage incarné, mais les pratiques évoluent moins vite que les idéaux : Beacco (2007) déplore que les notions, les fonctions et les situations ne servent trop souvent que de prétexte ou d'apparence communicative à un enseignement centré sur les savoirs linguistiques³⁵⁸ (et non sur les savoirs sociolinguistiques ou pragmatiques).

Malgré l'intérêt affiché par les concepteurs de manuels et par les didacticiens pour les conditions de la communication, pour l'impact de la situation de communication sur l'interaction, pour les rapports entre intention, formulation et effet, pour les stratégies d'apprentissage et de communication, etc. que nous avons pu observer dans les années 1980 et l'orientation vers des méthodes d'apprentissage situées et incarnées, il semble que les habitudes des enseignants et les réticences des éditeurs de manuels aient peu à peu fait oublier ces contenus d'enseignement envisageables dans une formation à la communication en langue étrangère.

D'autre part, de nombreux travaux ont étudié les stratégies d'apprentissage, les causes et les « réparations » d'« incompréhensions » (plusieurs sont présentés dans la section 1.3.5. p. 59), mais l'angle que nous avons pris a été très peu exploré, ce qui a eu pour conséquence de ne pas proposer de contenus d'enseignement clairs et utilisables. Cela justifie probablement en partie le très faible intérêt que les acteurs du milieu de l'enseignement des langues ont pu

³⁵⁶ Cet axe est annoncé dans la présentation du manuel niveau 2 : « Multipliez les occasions de faire écouter et lire toutes sortes de textes sans exiger une compréhension précise et détaillée » (*ibid.* p. 7).

³⁵⁷ Les manuels posent des questions, proposent quelques réponses, mais ils laissent de nombreux éléments à la charge de l'enseignant et des apprenants (ils n'abordent ni les différents types d'insatisfactions ressenties par l'interprétant, ni les différents types de problèmes que peut repérer le partenaire par exemple).

³⁵⁸ Par exemple, la notion de quantité sert de prétexte pour enseigner les différences entre les déterminants et les articles partitifs, l'enseignement des formulations de l'acte de langage « demander » consiste à faire travailler les pronoms interrogatifs, et celui de la politesse consiste à faire travailler le conditionnel.

montrer pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension et des stratégies afférentes.

7.1.3. Des documents fabriqués aux corpus de documents authentiques

Nous avons évoqué dans le 7.1.1. les documents auxquels les apprenants sont exposés en ce qu'ils participent à constituer les conditions globales dans lesquelles les apprenants découvrent et pratiquent la gestion de l'intercompréhension. Nous revenons ici sur ces documents, pour étudier plus précisément les types d'apprentissages qu'ils permettent, en prenant en considération l'évolution de leur nature, de leur quantité et de leurs fonctions dans l'enseignement.

Les dialogues pédagogiques sont apparus avec la méthodologie audiovisuelle. Ils ont d'abord été fabriqués, en fonction des besoins pédagogiques (par exemple à l'aide des listes du français fondamental, Gougenheim, Michea, Rivenc *et al.* 1956 [1964]) avant que les chercheurs n'évoquent la possibilité de travailler à partir de documents authentiques, en particulier pour des formations professionnelles et pour l'enseignement du français aux migrants (dès la fin des années 1960 dans certains manuels et dans les pratiques de classe en particulier pour les publics spécifiques, Duda, Esch et Laurens 1972, Duda, Laurens et Rémy 1973, Sauriol 1980).

Les dialogues fabriqués ont d'abord été conçus afin de faciliter l'audition et de faire écouter des productions orales fidèles aux règles enseignées pour la langue écrite : les textes étaient écrits avant d'être joués, les enregistrements avaient lieu en studio, dans le silence, et les textes visaient à refléter des productions prononcées par des locuteurs natifs du français ; les conversations se déroulaient sans heurts, entre natifs, dans un français quasiment lu, impeccable tant du point de vue de la prononciation que de la morphosyntaxe ; elles étaient loin des conversations non surveillées des locuteurs natifs.

Lorsque les dialogues étaient fabriqués à partir d'enregistrements de conversations naturelles, ils étaient fréquemment « nettoyés » (hésitations, reprises et marques de la construction des énoncés, écarts thématiques, etc. étaient supprimés). En France, la méthode pionnière en français général pour l'utilisation de documents authentiques est *Les Orléanais ont la parole* (Biggs et Dalwood 1976 [1978]). Le guide de l'enseignant (Biggs et Dalwood 1976 [1978]) regorge de renseignements sur la culture et de remarques sur la langue (débit, intonation, registres de langue, syntaxe de l'oral, etc.) ; il contient également les transcriptions des enregistrements avec des indications phonétiques (« c'est_une région qui est_éq. équilibrée sur le plan: sur le plan température » *ibid.* p. 22, « c'était_unë ville tranquille paisiblë » p. 32).

Les premiers documents fabriqués n'étaient pas adaptés au travail de la gestion de l'intercompréhension, qui n'était pas un objectif d'enseignement à l'époque : pas de problème d'intercompréhension ni de gestion de ces problèmes, manque d'authenticité et de crédibilité dans les textes des dialogues, pas de contextualisation, pas de locuteurs non natifs ni de

variété sociale dans les locuteurs natifs représentés. Les critiques ont conduit les auteurs à aménager les dialogues pour qu'ils soient plus proches de la réalité : ils ont ajouté des effets sonores aux bandes audio pour situer les conversations. Certaines méthodes ont même intégré des personnages francophones non natifs aux conversations, comme *C'est le printemps* au niveau 2 par exemple (Cesco, Gschwind-Holtzer, Lavenne *et al.* 1978) ou *Cartes sur table*³⁵⁹ au niveau 2 également (Richterich et Suter 1983).

Aux États-Unis, en 1977, Krashen propose l'*input hypothesis*³⁶⁰, hypothèse selon laquelle les documents exposés aux apprenants doivent présenter un niveau de difficulté de $n+1$ si n est le niveau de l'apprenant pour une vitesse optimale d'apprentissage. En effet, la langue exposée est ainsi « compréhensible » (selon les termes de Krashen, il s'agit d'un *comprehensible input*) et permet une acquisition inconsciente des éléments nouveaux, selon lui plus efficace qu'un apprentissage conscient. Selon cette proposition, comme dans le cas des dialogues fabriqués décrits plus tôt, le dialogue est fabriqué en fonction des besoins de l'objectif d'enseignement. L'idée de départ semble vertueuse, mais la réalisation pose plusieurs types de problèmes : quel est le niveau $n+1$ d'un groupe d'apprenants ? Qu'interpréteront les apprenants et qu'acquerront-ils si leurs hypothèses interprétatives ne sont pas discutées ? Est-il nécessaire de faire reposer tous les apprentissages sur des objectifs précis déterminés à l'avance et de ne pas s'appuyer sur le contenu qu'exposent les documents authentiques ? Est-ce salubre pour les apprenants ?

L'utilisation des documents authentiques reste malgré tout un objectif à atteindre. Mais les différents types de documents authentiques ne sont pas tous aussi disponibles ou faciles à utiliser : les documents écrits sont à disposition lorsque les enseignants sont en territoire francophone (et depuis l'avènement de l'internet), ils sont faciles à analyser parce que le matériau linguistique est visible et le niveau de difficulté, les régularités et les points intéressants sont plus saillants que les documents audio ou oraux dont les transcriptions sont rarement disponibles et que les enseignants doivent effectuer ou dont ils doivent se passer. Par ailleurs, certains documents audio ou vidéo sont protégés par des droits d'auteur qui freinent les éditeurs et qui peuvent poser problème pour une utilisation pédagogique dans certains pays ; certaines interactions aussi ne peuvent pas être enregistrées pour des raisons éthiques,

³⁵⁹ Les dialogues de cette méthode contiennent d'ailleurs également des problèmes d'intercompréhension : souvent des insatisfactions de l'interprétant concernant son 'hypothèse interprétative globale' qui conduisent à des demandes de précisions : « – C'est Jacques, il a une sale grippe et on avait pris des billets pour aller au théâtre demain soir, mais malade comme il est, il pourra pas sortir ; Moi, j'avais pas envie d'y aller seule, alors je me suis demandée si ça te ferait plaisir d'y aller. – Oh ben oui. C'est quand ? – Demain soir. – C'est où ? – Au théâtre municipal. » (situation 3 exercice 7 p. 25, transcrit p. 157), plus rarement des insatisfactions de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse interprétative (« – Ca m'est arrivé à moi. – Pardon ? – Je disais ça m'est arrivé à moi d'être enfermé dans un ascenseur. » dialogue c exercice 1 p. 76-77, transcrit p. 162).

³⁶⁰ Inspiré par les travaux de Vygotsky.

auquel cas ils peuvent être remplacés par des documents réalistes (Pérez 1981)³⁶¹. Enfin, les pratiques langagières à l'oral sont assez éloignées des pratiques à l'écrit (cf. *supra* p. 240) et les enseignants ne sont pas toujours formés pour appréhender ces spécificités et pour répondre aux questions des apprenants.

Certains documents authentiques audio et vidéo sont plus faciles à utiliser que d'autres : les chansons et les enregistrements télévisés ou cinématographiques sont privilégiés parce qu'ils sont faciles à produire ou à acheter. Les chansons sont souvent accompagnées de paroles disponibles en texte et les films peuvent être sous-titrés, ce qui peut faciliter la préparation pédagogique du cours. Jusqu'à la démocratisation de l'internet, les documents audio d'autres natures que les produits vendus (films et chansons) étaient difficiles d'accès. Les manuels proposaient donc quelques extraits d'ouvrages, dont les droits sont souvent passés dans le domaine public, et peu voire pas de documents audio ou vidéo non fabriqués. Les enseignants utilisaient principalement ces supports authentiques en complément des manuels et des documents qu'ils fabriquaient, jusque dans les années 1990 et début 2000³⁶².

Depuis que ce réseau mondial est accessible dans les écoles, dans les maisons et maintenant sur les téléphones, les possibilités d'accès à des documents authentiques sont multipliées. Mais cela n'améliore pas la facilité d'utilisation pour les enseignants : la qualité des documents est très variable, tout comme leur intérêt pédagogique, et le nombre de documents existants noie dans la masse les documents adaptés et utiles à l'enseignement des langues. Mais cette quantité présente certains intérêts.

Les documents fabriqués en fonction d'un objectif linguistique concentraient généralement des exemples d'emplois à partir desquels les apprenants pouvaient travailler, la découverte était balisée, les exemples choisis pour leur pertinence et leur typicité et les contextes maîtrisés. Les documents exposés se sont multipliés lorsque l'enseignement des langues a accordé davantage de place à la compétence de communication (années 1980) : les interactions présentées mettaient en scène des personnages dont l'appartenance à une classe sociale était reconnaissable et dont les relations interpersonnelles étaient mises en évidence (parent/enfant, patron/secrétaire, personne familière/personne inconnue, etc., cf. *supra* p. 391) et les dialogues étaient préparés pour manifester la variabilité des productions en fonction des situations de communication. La méthode *Cartes sur table* (Richterich et Suter 1981-1983)

³⁶¹ Ce qui est important est moins l'authenticité à tout prix que l'effort de réalisme, qui est un objectif plus atteignable maintenant que les recherches sur l'oral sont bien développées, et que l'authenticité des activités, comme le prône Moirand : « mieux vaut privilégier l'authenticité des activités ou des fonctions de communication mises en œuvre par les tâches que celle des documents et accepter, par exemple, d'intégrer dans les programmes de langue ce que nos collègues canadiens appellent des documents réalistes, à mi-chemin entre le fabriqué et l'authentique » (1982, p. 52).

³⁶² Selon les statistiques du site www.internetworldstats.com, la population mondiale avait accès à l'internet à hauteur de 0,4% en décembre 1995, 10% en 2003, 20% en 2007, 30% en 2011 et une estimation de 38,8% en mars 2013. Le recours à ce média pour trouver des documents authentiques est certainement fonction de la disponibilité du réseau et des habitudes pédagogiques des enseignants, mais on peut raisonnablement penser que cette pratique va continuer à augmenter.

est un exemple de cette pratique : elle met en contraste les mêmes fonctions de la communication employées dans des situations différentes.

L'arrivée de l'informatique et la constitution de corpus d'enregistrements (cf. 10.2. et 10.3.) multiplie les sources de documents que les enseignants peuvent exposer et modifient le travail de découverte des apprenants : ils ont accès à des sources beaucoup plus nombreuses d'occurrences d'un terme ou d'un phénomène et peuvent effectuer des recherches en autonomie grâce aux concordanciers ou aux moteurs de recherche. Cette approche a été nommée « *data-driven learning* »³⁶³ par Johns (1990). Depuis, elle a été largement reprise, développée et discutée (Seidlhofer (éd.) 2003, Chambers 2010, Boulton 2012, etc.). Le « *data-driven learning* » présente de nombreux avantages pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension : grâce bases de données et aux concordanciers, il donne accès aux apprenants à des transcriptions d'interactions authentiques, il permet des recherches par mots-clés ou par étiquettes qui peuvent correspondre à des mots ou à des structures repérées dans les analyses (« ah bon », « oui nan mais », « je ne vois pas », etc., cf. chapitres 4 et 5), il donne à voir en un coup d'œil un nombre important d'occurrences des éléments recherchés avec leur cotexte, etc.

Cependant, les cotextes sont courts (quelques mots, une ligne en général) dans la fenêtre des résultats de la recherche : le fait qu'il soit difficile d'accéder au contexte large, aux circonstances de la communication et à l'hypothèse interprétative globale de l'interprétant rend compliquée l'identification des actes signifiants ou des mots-clés trouvés³⁶⁴. Nous faisons une proposition pour profiter des avantages des concordanciers en limitant les inconvénients pour l'apprentissage des moyens utiles à la gestion de l'intercompréhension (cf. *infra* p. 492).

Les moyens offerts par l'informatique présentent un autre type d'intérêt ; ils constituent une mine de ressources complémentaires : les dictionnaires électroniques rassurent certains apprenants, d'autres utilisent les dictionnaires en ligne, les sites de grammaires pour apprenants, les forums d'enseignement-apprentissage, les traducteurs automatiques, les sites informatifs (qui permettent d'en apprendre davantage sur un thème donné, comme les encyclopédies collectives), etc. L'autonomie dans l'interaction implique aussi de connaître les ressources à sa disposition, de savoir les utiliser et en tirer profit au moment opportun (cf. la théorie de la cognition distribuée, p. 114). L'enseignant peut donner accès à d'autres types de ressources, en plus, comme des vidéos, des formulaires ou des prospectus informatifs.

³⁶³ La désignation de l'approche a fluctué en fonction des périodes et des auteurs, avec « *data-based learning* » (Johns 1988), « *corpus-driven approach* » (Tognini-Bonelli 2001), « *data-driven language learning* » (Johns, Lee & Wang 2008), etc.

³⁶⁴ À plusieurs reprises, nous avons constaté qu'une même expression peut offrir des potentiels de sens différents et qu'elle peut orienter l'interaction de manières différentes (dans la présentation de la démarche d'analyse, cf. 3.3.1. p. 131 par exemple).

Les frises de la double page suivante permettront de synthétiser les évolutions positives dont nous avons rendu compte ici ; elles mettront en regard le travail déjà effectué pour chaque critère et ce qu'il reste à faire.

Place de l'interaction dans l'enseignement-apprentissage

Méthodologie traditionnelle majoritaire :
pas de compréhension de l'oral

Méthodologie directe :
interactions enseignant-apprenants en langue-cible très
balisées, apprentissage imitatif

Méthodologie audiovisuelle 1^{ère} génération :
images situationnelles, dialogues en situation, personnages
socialement ancrés (*Voix et images de France*)

Méthodologie audiovisuelle 2^e génération :
images situationnelles plus précises, personnages d'origines
sociales variées, relations interpersonnelles variées, situations
variées, dialogues entre personnages imaginés par les
apprenants à partir des images, puis dramatisation et
transposition

Approche communicative :
jeux de rôles, variété des situations pour une même unité
d'apprentissage (*Cartes sur table, Archipel*)

Proposition de progression de l'apprentissage des interactions
(Kramsch)

Simulations globales (Debyser et Yaiche)
CRAPEL *Écoute ... écoute*

L'internet :
possibilités d'interactions à distance avec de « vrais »
interlocuteurs : l'apprenant joue son propre rôle dans des
interactions authentiques avec d'autres

+ oral
+ interactions
(scolaires) 1902

+ interactions
(non scolaires) 1960
+ interactions situées
+ indices variés

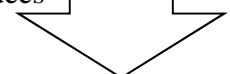
+ interactions situées 1970
+ indices variés
+ situations variées
+ sens complexes
+ production libre
+ construction
d'attentes
+ reproduction de
dialogues incarnée

+ production de
dialogues incarnée 1980
+ situations variées
+ selon les besoins

+ progression 1984

+ production de
dialogues incarnée 1986
+ interactions situées
+ interactions
longues
+ projet d'écoute

+ interlocuteurs
variés 1995
+ selon les besoins
+ interactions
incarnées et situées



Place de l'intercompréhension dans les contenus à enseigner (en gras)
&
Types de supports à disposition des enseignants et des apprenants

| | | |
|------|---|---|
| | Documents fabriqués selon les objectifs de la leçon | |
| 1968 | (environ) Début de l'utilisation de documents authentiques | + crédibilité |
| 1975 | Dialogues incluant des personnages non natifs (<i>C'est le printemps</i>) Réactions quand l'hypothèse interprétative est globalement insatisfaisante. Demandes de précisions | + selon les besoins + contenus |
| 1976 | Niveau seuil : notions et actes de langage Manuel composé d'enregistrements authentiques (<i>Les Orléanais ont la parole</i>) | + contenus + authenticité |
| 1977 | <i>Compréhensible input</i> (Krashen) | + adaptation des documents |
| 1980 | Accumulation de documents pour constituer de mini-corpus Documents qui présentent des variations sociolinguistiques Documents authentiques écrits et audio/vidéo collectés par les enseignants Enregistrements d'émissions télévisées Types de réactions adéquats après un acte de langage donné Réflexions en classe sur la communication, sur les stratégies d'écoute, d'apprentissage, etc. | + représentativité des documents + crédibilité des documents + contenus + contenu réflexif |
| 1990 | (environ) Retour à une « méthodologie-compromis » (Cuq et Gruca) | |
| 1995 | Documents sur l'internet, sites d'activités | + autonomie |
| 2000 | Bases de données constituées de corpus d'enregistrements Concordanciers | + <i>Data-driven learning</i> |

7.2. Les stratégies de communication en didactique des langues

La gestion de l'intercompréhension peut être envisagée pour l'enseignement-apprentissage des langues comme la mise en œuvre de stratégies. La notion de stratégie de communication est apparue au début des années 1970³⁶⁵, mais elle a pris son essor à la fin des années 1970 et au début des années 1980, avec entre autres l'article fondateur de Tarone (1977) dans lequel l'auteure propose une première taxonomie ainsi qu'une première définition qui dit ceci : « *Conscious communication strategies are used by an individual to overcome the crisis which occurs when language structures are inadequate to convey the individual's thought.* » (*ibid.*, p. 165). Selon cette définition³⁶⁶, les stratégies de communication sont mises en œuvre lorsque la communication est rompue à cause d'un problème linguistique.

En 1980, Canale et Swain proposent une liste de compétences composant la « compétence de communication » élaborée par Hymes³⁶⁷ : les compétences grammaticale, sociolinguistique³⁶⁸ et stratégique. Si Canale et Swain se cantonnent à une définition d'abord aussi limitée que celle de Tarone en 1977, Canale élargit l'éventail des stratégies lorsqu'il établit les raisons pour lesquelles elles peuvent être utilisées :

« (a) to compensate for breakdowns in communication due to limiting conditions in actual communication [...] or to insufficient competence in one or more of the other areas of the communicative competence [grammatical, sociolinguistic or discourse]; and (b) to enhance the effectiveness of communication (e.g., deliberately slow and soft speech for rhetorical effect) » (1983, p. 10-11, nous soulignons).

Canale ne développe pas davantage sur la raison (b) dans le chapitre, mais elle présente des intérêts pour l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension, qui ne concerne pas seulement les ruptures de communication mais aussi les orientations thématiques, les choix de formulations en fonction de l'effet désiré du point de vue des faces des participants, etc.

Ce choix d'une définition élargie est rarement suivi dans la littérature en didactique des langues étrangères et en pragmatique interculturelle³⁶⁹ alors que dans les travaux sur la

³⁶⁵ Selinker 1972 [1980], Savignon 1972, Váradi 1973 [1980].

³⁶⁶ La définition (et de nombreuses autres) posent les stratégies comme étant conscientes. Cette caractéristique revendiquée par certains pose plusieurs problèmes. D'abord, on peut distinguer des interprétations très différentes à la notion de conscience :

« one can be conscious of a language problem, the intent/attempt to solve this problem, the repertoire of potentially applicable CSs [communication strategies], the way a CS may achieve its effect, the alternative plan, the execution of the CS, the use of a less-than-perfect 'stop-gap' device (i.e. the CS), or the use of a CS when brought to the learner's attention later. » (Dörnyei & Scott 1997, p. 184).

Ensuite, on peut considérer plusieurs types de « conscience » : l'intentionnalité, le fait d'être conscient, l'attention, le contrôle, etc.

Enfin et surtout, certaines stratégies de communication sont souvent utilisées, dans différents contextes, et finissent par être automatisées, voire fossilisées. C'est même là l'objectif de l'apprentissage des stratégies de communication (Dörnyei 1995). Leur exécution n'est alors plus consciente.

³⁶⁷ Il la définit comme « la connaissance des règles psychologiques, culturelles et sociales qui commandent l'utilisation de la parole dans un cadre social » (1972).

³⁶⁸ Cette compétence correspond aux règles d'usage socioculturelles et aux règles du discours, elle sera ensuite divisée en deux compétences par Canale (1983), la compétence sociolinguistique et la compétence discursive.

³⁶⁹ J. Wagner 1983, J. Wagner & Firth 1997, Palacios Martínez & Fernández Dobao 2007 suivent l'orientation de Canale et Swain, alors que Færch & Kasper 1983, Dörnyei 1995 et de nombreux autres suivent l'orientation de Tarone.

communication en entreprise, en politique, en publicité, etc., une définition aussi large est au contraire répandue (Wiemann et Daly³⁷⁰).

Nous préférons cette dernière définition pour plusieurs raisons. D'abord, la compétence de communication elle-même a une définition large selon les termes de Hymes (1972) : elle correspond à la fois à la *connaissance* de la langue et au *savoir-faire* de son utilisation en situation. Ensuite, la restriction des stratégies de communication aux moments d'exolinguisse des interactions entre locuteur natif et non natif revient à n'envisager ces interactions que sous l'angle des différences de maîtrise de la langue entre les participants ce que nous nous sommes refusée à faire³⁷¹. Enfin, nous avons observé la mise en œuvre de stratégies pour gérer les difficultés d'interprétation *et* pour orienter la construction de l'hypothèse interprétative de l'interprétant, pour gérer les difficultés de construction de l'intercompréhension et pour négocier la 'valeur interactantielle' de l'objet interprété³⁷².

Selon nous, le choix de la production d'indices de contextualisation relève de stratégies de communication, tout comme le choix de l'utilisation privilégiée de certaines fonctions du langage, le choix de ressources qui permettent de gérer la flatterie et la menace des faces des interactants, ou encore le choix d'une production à laquelle le producteur donne une force illocutoire dans l'espoir qu'elle conduise l'interprétant à ressentir la force perlocutoire recherchée³⁷³.

La « compétence de communication » a fait l'objet de nombreuses propositions de taxonomies (Coste 1978, Abbou 1980, Moirand 1982, Bergeron, Desmarais et Duquette 1984, Bachman 1990, Boyer, Butzbach-Rivera et Pendax 1990, Beacco 2007). Canale et Swain avaient suggéré que la « compétence stratégique » en constitue une composante, mais cela ne fait pas l'unanimité.

Selon Moirand (1981, 1982), la « compétence de communication » repose sur la combinaison de quatre composantes : linguistique, discursive, référentielle et socio-culturelle. Pour elle, l'utilisation de stratégies se situe à un autre niveau :

³⁷⁰ Ils définissent les stratégies de communication comme l'accomplissement de « critical social goals such as gaining compliance, generating affinity, resolving social conflict, and offering information » (1994, p. vii).

³⁷¹ Cela rend saillant le statut de francophone non natif du point de vue étique, alors que du point de vue émique, cela n'est pas toujours prégnant (cf. *supra* p. 60).

³⁷² Par exemple, selon Tarone (1977), les manifestations de désintérêt et les réorientations des locuteurs lorsqu'ils jugent un thème non pertinent ne seraient pas comprises dans les stratégies de communication limitées à la gestion des problèmes de communication. Pourtant, le producteur est satisfait de son hypothèse interprétative sur la production précédente et il n'a pas de difficultés à construire sa propre production ; en revanche, il cherche à amener l'interaction sur un thème donné (dimension structurante de la 'valeur interactantielle'), et souhaite en même temps protéger la face de son interlocuteur en ne disant pas verbalement son désintérêt (dimension relationnelle) ; il s'agit bien là d'une stratégie de communication, mais elle ne gère pas un *problème* de langue.

³⁷³ En ethnométhodologie, cette idée est désignée par l'expression « paires adjacentes » (cf. *supra* p. 285) et par la notion de « préférence » : le locuteur met en œuvre la formulation qu'il juge convenable pour que l'autre réagisse d'une manière qui le satisfait (pour obtenir une réponse, l'on pose une question).

« Lors de l'actualisation de cette compétence dans la production et l'interprétation des discours, ces différentes composantes semblent toujours toutes intervenir mais à des degrés divers. On peut supposer (en langue étrangère comme en langue maternelle), l'existence de *phénomènes de compensation* entre ces différentes composantes, dès qu'il y a manque pour l'une d'entre elles. Ces phénomènes, qui font partie de l'intervention directe du sujet [...] dans la production de ses discours et dans son interprétation du discours des autres [...] relèverait [sic] en fait de ses stratégies de discours, c'est-à-dire de *stratégies individuelles de communication* » (1982, p. 20).

La proposition de Moirand de considérer les stratégies de communication³⁷⁴ sur un autre plan que les composantes de la « compétence de communication » nous paraît plus logique que celle de Canale et Swain de les placer sur le même plan. Nous pensons comme elle que c'est dans l'actualisation des connaissances de la « compétence de communication » que l'interactant met en œuvre des stratégies.

Appliquer une stratégie, c'est faire des choix, organiser des priorités, trouver la meilleure solution en fonction des circonstances et agir en fonction de ces choix. Selon nous, pour devenir un « étranger compétent » (Adami, André, Bailly *et al.* 2003), il faut apprendre à maîtriser les connaissances des composantes de la « compétence de communication » et à les utiliser en contexte en appliquant des stratégies de communication adaptées.

Les stratégies sont fortement influencées

- par *la pression sociale, par les usages et les pratiques de la communauté des locuteurs* (par exemple les paires adjacentes préférées, les usages de politesse, la correspondance entre registres de langue et types de circonstances de communication, etc.)³⁷⁵,
- par *la situation et la disposition de l'interactant* (empressement, inquiétude, maladie, occupation parallèle) et
- par *sa personnalité et son identité*.

La plupart du temps, les interactants ont intérêt à employer des stratégies coopératives qui respectent les usages habituels : la pression sociale joue un rôle important dans l'application

³⁷⁴ Sa conception des stratégies se rapproche de celle de Tarone plutôt que de celle de Canale et Swain (l'emploi de stratégies « compense » les « manques » dans la maîtrise des composantes), mais sa proposition reste applicable pour les « stratégies » au sens large.

³⁷⁵ Par exemple, Kasper (1997) rappelle entre autres que les apprenants d'anglais justifient davantage leurs requêtes que les natifs, ils manifestent davantage leur responsabilité et offrent plus de compensations dans les actes d'excuse, leurs plaintes sont significativement plus longues, ils préfèrent des formulations plus « explicites » quand d'autres sont plus idiomatiques, et ils reprennent davantage la production de l'autre dans leur réponse plutôt que de pratiquer l'ellipse (p. 349). Nous avons constaté que les interprétants non natifs avaient davantage que les natifs tendance à utiliser la description négative de l'état de leur hypothèse interprétative (« je ne comprends pas ») plutôt que d'utiliser les formules « comment » et « pardon », ce qui est plus menaçant pour leur face ; et nous avons observé les différents degrés de prise de risque dans l'emploi de certaines stratégies dans la gestion de l'intercompréhension. Les locuteurs non natifs maîtrisent souvent moins que les natifs les formulations dites « indirectes conventionnelles » et « indirectes non-conventionnelles » des actes de langage (Searle 1979).

des stratégies, mais on peut toujours aller à leur rencontre, au risque de ne pas obtenir les résultats escomptés. En langue étrangère, l'interactant non natif peut *produire* un Acte que le partenaire natif peut interpréter selon les habitudes de sa communauté linguistique et réciproquement, il peut *interpréter* un Acte produit par le partenaire natif, selon les habitudes de sa communauté linguistique. En production comme en réception, chocs culturels, malentendus et tensions dans les relations peuvent résulter de ces écarts qui créent une incompréhension dont la satisfaction est incertaine.

Les apprenants peuvent découvrir les connaissances et les habitudes qui fondent les choix de stratégies des locuteurs, ils peuvent apprendre à les manipuler, à les utiliser, afin de limiter les malentendus et de désamorcer les chocs culturels et les tensions, afin de gérer avec davantage de finesse les faces des participants et de participer plus activement à la co-construction et à la qualité de l'incompréhension. Ces connaissances peuvent être acquises et leur emploi peut rendre les productions et les interprétations beaucoup plus efficaces et fluides qu'elles ne le sont lorsque l'interactant utilise des stratégies calquées de sa langue maternelle ou d'une langue de référence.

Les autres critères d'influence peuvent être pris en compte, le deuxième (la situation) pour que les apprenants apprennent à s'adapter et le troisième (la personnalité et l'identité) pour laisser aux apprenants la latitude d'agir à leur manière et pour leur donner les moyens d'apprendre de manière épanouissante, dans le respect de leur personne.

7.3. Conclusion

Les propositions didactiques, à l'époque de la méthodologie audiovisuelle, de l'approche communicative puis de l'approche actionnelle, ont œuvré pour une meilleure considération de l'enseignement-apprentissage de la langue en situation, en situation d'interaction, et de l'emploi des connaissances linguistiques en fonction de la situation de communication et des intentions ou des besoins communicatifs : la notion de « situation de communication » a eu des répercussions nombreuses sur la conception de l'enseignement-apprentissage des langues étrangères. Les travaux ont proposé des apprentissages articulés autour de ces « situations de communication », des fonctions du langage (les « actes de paroles »), de l'adaptation des formulations à chaque situation, puis autour de tâches communicatives. Les activités sont devenues de plus en plus interactives, créatives, les apprenants sont sortis de la salle de classe (avec l'apprentissage situé poussé à l'extrême, ou, virtuellement, avec les technologies de la communication) ; les supports sont devenus plus crédibles et leur nombre a fortement augmenté. Dans les pratiques, la réflexion sur les variations sociolinguistiques (diatopiques, diastratiques, diaphasiques et diachroniques), sur les stratégies de communication, sur la métacognition dans la communication et dans l'apprentissage, sur les situations de communication, etc., ont existé.

Ces conditions, les propositions didactiques, les possibilités technologiques, les pratiques réflexives, une meilleure connaissance du fonctionnement des interactions, des référentiels

d'objectifs d'enseignement, auraient pu conduire à un enseignement-apprentissage de la communication en langue étrangère situé, incarné, collaboratif, grâce à des tâches adaptées, à des supports disponibles, à des objectifs d'enseignement-apprentissage optimaux, à des moyens techniques améliorés et à des enseignants formés à une linguistique moderne (sensibilisés aux variations sociolinguistiques, aux pratiques langagières à l'oral, aux spécificités de la communication en interaction). Pourtant, les pratiques et les manuels actuels semblent avoir parfois oublié les grands principes de l'époque : l'apprentissage réflexif ne semble plus être de mise ; l'apprentissage par tâches proches du quotidien, actionnel, est toujours rare (les méthodes du CRAPEL et les ateliers sociolinguistiques faisant exception) ; les variations sociolinguistiques sont réduites à leur minimum et souvent caricaturées dans les manuels ; les locuteurs non natifs sont rares également dans les documents pédagogiques ; les interactions se déroulent sans accroc, ou dans le cas contraire, les stratégies de gestion des difficultés ne sont pas étudiées ; les libertés que préconisaient les chercheurs vis-à-vis des principes (utiliser des documents réalistes au lieu de documents authentiques lorsque cela était difficile, faire faire des tâches grâce auxquelles les apprenants auraient des pratiques communicatives crédibles, si des tâches proches du quotidien étaient difficiles à mettre en œuvre) semblent être devenues la règle ; l'apprentissage par fonctions est devenu une façade pour un enseignement à objectifs linguistiques (cf. *supra* Cuq et Gruca et Beacco p. 400).

L'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension n'a pas la place qui lui revient, malgré les grands progrès qui ont été effectués en didactique et en sciences du langage et qui ont percé dans les pratiques avant de reculer, au moins sur certains aspects (la place des technologies et des activités de simulation et de jeux de rôles paraissent bien ancrées, dans les pratiques comme dans les manuels). Les chapitres suivants ont pour objectif de donner toutes les clés pour que l'intercompréhension trouve une place dans l'enseignement-apprentissage des langues.

8. Des résultats d'analyses aux savoirs à enseigner en langue étrangère

Les analyses de la deuxième partie ont permis de dégager des catégories, des usages linguistiques, des attitudes, des évaluations et des réactions-types à des types d'Interventions, mais ces résultats ne sont pas exploitables en l'état pour l'enseignement et l'apprentissage des langues : dans ce chapitre, nous allons procéder à la transposition de ces résultats en savoirs, savoir-faire et savoir-être adaptés à l'enseignement-apprentissage des langues³⁷⁶.

8.1. Adaptation de l'organisation des savoirs aux cadres des contenus didactiques

La transposition commence par la réorganisation des savoirs afin qu'ils soient compatibles avec l'organisation des contenus d'enseignement-apprentissage d'un programme de langues. Nous retiendrons trois cadres : celui qui organise les contenus selon les « quatre compétences » traditionnelles, très ancré dans les pratiques ; celui qui organise les contenus selon leur nature (savoirs, savoir-faire et savoir-être) ; et celui qui les organise selon les stratégies mobilisées dans la gestion de l'intercompréhension.

8.1.1. L'apprentissage par compétences

La didactique des langues a l'habitude de distinguer les « quatre compétences » que sont la compréhension de l'oral³⁷⁷, la compréhension écrite, l'expression orale et l'expression écrite. La « compréhension de l'oral » est souvent restreinte, au sens de construire une interprétation et, lorsqu'elle est envisagée en interaction, les réactions de l'interprétant n'obtiennent qu'une place mineure dans les développements des chercheurs³⁷⁸.

³⁷⁶ La « transposition didactique » (Verret 1975, Chevallard 1985) est « le passage entre le savoir savant et le savoir enseigné » (Chevallard 1985, p. 18). Nous n'avons pas mis les savoirs, savoir-faire et savoir-être à l'épreuve de la pratique ; c'est pourquoi nous effectuons ici des propositions de transposition des savoirs savants vers les savoirs enseignables et apprenables, mais n'étudions ni les savoirs enseignés ni ceux appris.

³⁷⁷ Nous maintenons l'utilisation du terme « compréhension » dans cette troisième partie malgré la grande réticence dont nous avons fait preuve jusqu'ici (cf. *infra* p. 27), parce que ce mot est ancré dans les habitudes langagières didactiques et pédagogiques, mais aussi parce que le vocabulaire existant désigne d'autres réalités que celle que nous découpons : sur la base de « interpréter », interprétation désigne le processus, pas la gestion du résultat, sur la base de « interlocuteur », interlocution désigne l'espace de l'interaction verbale, sur la base de « interactant », interaction désigne l'espace de communication et d'action, sans distinction de posture entre producteur et interprétant. Nous utilisons « compréhension » par défaut.

L'expression courante est « compréhension orale », mais nous lui préférons « compréhension de l'oral en interaction », compromis entre les habitudes langagières et l'exactitude de « la gestion de l'intercompréhension dans les interactions en face-à-face ». Dans les faits, le discours interprété peut donc être écrit, la réaction peut être écrite, mais la circonstance du face-à-face fait que la dimension orale est essentielle dans l'interaction.

Dans les interactions téléphoniques ou vidéos à distance, certains éléments du face-à-face subsistent (le canal audio, les documents écrits peuvent être là), et d'autres sont perdus (la coprésence en un lieu donné, les indices visuels des circonstances de communication dans lesquelles l'autre se trouve ainsi que ceux qu'il véhicule).

³⁷⁸ À titre d'exemple, dans la littérature sur la « compréhension de l'oral » en didactique des langues, Vandergrift et Goh y accordent 3 pages dans *Teaching and Learning Second Language Listening* (2012, 315 pages) et Flowerdrew et L. Miller y consacrent 6 pages dans *Second Language Listening* (2005, 222 pages). Rost fait preuve d'un intérêt particulier pour le sujet et le traite sur 20 pages dans *Teaching and Researching Listening* (2002 [2011], 407 pages).

Certes, les recherches en didactique ont une forte tendance à explorer l'une ou l'autre de ces « compétences », mais nous retenons principalement ce cadre à cause du poids institutionnel qu'il exerce : dans la formation des enseignants, les séminaires sont régulièrement intitulés en fonction de la distinction oral/écrit ou des « compétences » ; la formation proposée en français langue étrangère et destinée aux étudiants étrangers davantage encore fondée sur ce découpage, avec des cours parfois consacrés à l'une ou l'autre des « compétences »³⁷⁹ ; enfin, les manuels organisent souvent le déroulement des apprentissages selon un schéma

Activités de...

Découverte : « compréhension de l'oral »

Systématisation : « expression écrite » (« expression orale » en laboratoire)

Pratique libre : « compréhension de l'écrit » / « interaction orale » / « expression orale ».

Cette institutionnalisation des « quatre compétences » transparait également dans le document de référence en Europe pour l'évaluation, la certification en langue étrangère et la conception de matériel pédagogique depuis plus d'une décennie : le *Cadre Européen Commun de Référence pour les langues* (Collectif, 2001). « La compréhension » y est entendue au sens strict de « l'opération mentale de décodage d'un message oral par un auditeur (compréhension de l'oral) ou d'un message écrit par un lecteur (compréhension de l'écrit) » (Robert, Rosen 2010, p. 59) ; « la réception » intégrant la compréhension dans un « projet d'écoute » (*ibid.*, p. 59). Mais elle s'arrête à l'interprétation comme l'indiquent les quatre sous-échelles de « la réception orale » : comprendre une interaction entre locuteurs natifs, comprendre en tant qu'auditeur, comprendre des annonces et instructions orales, comprendre des émissions de radio et des enregistrements. À aucun moment, la réaction n'est considérée comme faisant partie de la « compréhension » (*ibid.*, p. 230).

On pourrait se demander si la réaction serait réservée à « la production », définie comme « l'opération mentale d'encodage d'un message oral (production orale) ou écrit (production écrite) par l'utilisation des signes sonores ou graphiques d'une langue » qui « s'inscrit dans un projet de discours oral ou d'écriture » (*ibid.*, p. 111). Il semblerait que l'apprentissage de la réaction de l'interprétant corresponde à un élément de « la production ». Mais à nouveau, dans les sous-échelles de la production orale (le monologue suivi, les annonces publiques et l'adresse à un auditoire), la dimension interactive et la gestion de l'interlocution sont absentes. C'est dans « l'aptitude interaction » du *Cadre* que nous trouvons une définition et des descripteurs qui portent sur la réaction de l'interprétant :

« l'utilisateur de la langue joue alternativement le rôle du locuteur et de l'auditeur ou du destinataire avec un ou plusieurs interlocuteurs afin de construire conjointement un discours conversationnel dont ils négocient le sens suivant un principe de coopération.

³⁷⁹ Par exemple, les cours du « CIEF » de l'université Lyon 2 (http://cief.univ-lyon2.fr/IMG/pdf_Brochure_2013_2014.pdf).

Les stratégies de production et de réception sont constamment utilisées au cours de l'interaction. Existente aussi des classes de stratégies cognitives et de collaboration [...] propres à la conduite de la coopération et de l'interaction telles que [...] la synthèse et le résumé des conclusions, l'aplanissement d'un désaccord, etc. » (p. 121).

Descripteurs : « Comprendre un locuteur natif / B1 Peut suivre un discours clairement articulé et qui lui est destiné dans une conversation courante, *mais devra quelquefois faire répéter certains mots ou expressions.* / A2 [...] Peut généralement comprendre un discours qui lui est adressé dans une langue standard clairement articulée sur un sujet familier, à *condition de pouvoir demander de répéter ou reformuler de temps à autre.* » (p. 123, nous soulignons)

« Coopération à visée fonctionnelle / B1 Peut, en règle générale, suivre ce qui est dit et, le cas échéant, *peut rapporter en partie ce qu'un interlocuteur a dit pour confirmer une compréhension mutuelle.* » (p. 126, nous soulignons).

Il n'y a finalement rien d'étonnant à ce que la gestion de l'intercompréhension soit classée dans « l'aptitude interaction ». Mais le fait de distinguer celle-ci des autres aptitudes nous semble préjudiciable et ce pour plusieurs raisons.

D'abord, « l'aptitude interaction » paraît contestable dans sa nature même : cette « aptitude » serait le cumul des aptitudes de « compréhension » et de « production » et de la maîtrise de stratégies spécifiques à la gestion d'une interaction. Mais ces stratégies spécifiques s'actualisent dans le travail du producteur ou de l'interprétant. Pourquoi donc considérer à part cette « aptitude » transversale, mobilisée pour la compréhension et la production orales et écrites ?

Ensuite, les quatre « compétences » sont présentées comme hermétiques les unes aux autres, alors que « l'aptitude interaction » serait transversale... Le fait de distinguer cette « aptitude » des autres suggère d'extraire ses spécificités de l'enseignement de « la compréhension » et de « la production » pour les réserver à l'enseignement de « l'interaction » : « la compréhension » et « l'expression » sont ainsi envisagées comme monologiques et le travail sur « la compréhension » et sur « la production » en interaction s'effectue à part. Or, extraire la compréhension en interaction de la compétence de « compréhension » et la production en interaction de la compétence de « production » reviendrait à rompre les liens cognitifs qui existent entre « compréhension d'un monologue » et « compréhension en interaction » et entre « production d'un monologue » et « production en interaction ».

Nous considérons que les circonstances de l'interaction offrent davantage de ressources pour l'interprétant que « la compréhension » d'un monologue et nécessitent davantage d'efforts d'adaptation et de coopération pour le producteur que « la production d'un monologue » : elles n'altèrent pas radicalement le type de compétence à travailler³⁸⁰. Nous préférons donc

³⁸⁰ Carton (1995) prône un enseignement-apprentissage différencié des quatre compétences. Pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension en interaction, il est possible de ne travailler qu'en compréhension (les apprenants sont alors « observateurs » - *eavesdroppers* - de l'interaction), mais il est impossible de travailler la

revoir l'amplitude des compétences de « compréhension » et de « production », dont l'objet est peut-être plus évident pour les praticiens que « l'aptitude interaction », qui pourrait passer pour un « fourretout » sans contenus enseignables clairs³⁸¹.

Enfin, comme nos recherches portent sur la construction d'hypothèses interprétatives et d'une valeur interactante pour les productions (cf. chapitre 1 et deuxième partie), nous avons exploré les pistes

1. de la construction d'attentes pour faciliter l'interprétation (5.1.),
2. du jugement de son hypothèse interprétative par l'interprétant (5.2.),
3. des réactions de l'interprétant en fonction de ce jugement, en particulier des manifestations d'insatisfaction impliquant une demande d'aide (5.2.),
4. de l'interprétation par le producteur de l'acte interprété du besoin d'aide de l'interprétant le cas échéant (5.3.2.),
5. des réactions du producteur pour aider l'interprétant (5.5.1., 5.5.2. et 5.5.3.),
6. de l'interprétation par le producteur de l'acte interprété de la compatibilité entre l'hypothèse interprétative de l'interprétant et la sienne (5.3.2.), et
7. des réactions des interactants pour négocier le sens de l'acte interprété (5.3.1., 5.5.3., 5.5.4. et 5.5.5.).

Pour répartir ces opérations entre les compétences de « compréhension » et de « production », nous avons dû revoir la définition de ces compétences. Par exemple, la demande d'aide de l'interprétant est une tâche de production verbale, mais la faire travailler dans le cadre de la compétence de « production » ne paraît pas logique si « le projet de discours » est de régler un problème d'interprétation, qui relève de la compétence de « compréhension ».

Nous nous sommes donc appuyée sur les notions de « projet d'écoute » et de « projet de discours », qui permettent de concevoir les compétences en fonction des intentions des interactants et sur les stratégies orientées vers l'avant (*forward orientation*) et vers l'arrière (*backward orientation*) proposées par Vandergrift et Goh (2012, p. 30-32). Ce qu'ils désignent par *orientation vers l'avant* qualifie les réactions de l'interlocuteur qui font progresser l'interaction vers une suite : les retours minimaux, les suppositions, les réactions qui paraissent fondées sur une hypothèse interprétative satisfaisante et qui occultent une

production ou les réactions de l'interprétant pour améliorer son hypothèse interprétative sans avoir au préalable été en posture d'interprétant.

³⁸¹ Sans compter le fait que la transversalité de cette « aptitude » d'interaction peut avoir des effets négatifs sur les pratiques : si des contenus d'enseignement ne sont pas clairement déterminés pour « la compréhension en interaction » et pour « l'expression en interaction », et que le cadre de l'enseignement-apprentissage ne prévoit pas de créneau spécifique pour l'interaction (comme les ateliers de conversation, de théâtre, les sorties, etc.), il y a des risques que « la compréhension » et « l'expression » en interaction ne fassent pas l'objet d'activités spécifiques d'entraînement. Les enseignants risquent de juger qu'un travail ciblé sur cette aptitude n'est pas nécessaire, puisqu'elle est spontanément travaillée dans la pratique des activités didactiques ; lorsque plusieurs enseignants se voient réparti un travail par « compétence », les uns risquent de penser que les autres s'en chargeront, etc. Les ateliers de conversation ne sont pas pratiqués systématiquement et les personnes en autoapprentissage peuvent ne pas avoir d'occasions de pratiquer la langue en interaction.

incertitude ou une insatisfaction ; l'orientation vers l'arrière qualifie au contraire les réactions qui reviennent sur l'hypothèse interprétative et donc sur le sens de l'acte déjà produit : demandes de reformulation ou de répétition, commentaires manifestant une insatisfaction, demandes de clarification, demandes d'évaluation de l'hypothèse interprétative, etc.

Nous suggérons d'étendre le champ de « la compréhension » à tout ce qui prépare ou revient sur la construction de l'hypothèse interprétative d'un Acte ou d'une Intervention :

- la gestion des attentes (construction, évaluation et mobilisation),
- la préparation de l'interprétation,
- la construction d'une hypothèse interprétative,
- l'interprétation de l'aide fournie par le producteur,
- l'évaluation de l'adaptation du producteur aux besoins de l'interprétant,
- l'évaluation de l'hypothèse interprétative,
- la préparation de la réaction,
- les réactions « vers l'arrière » de l'interprétant.

Tous ces éléments permettent à l'interprétant de construire une hypothèse interprétative satisfaisante. Les autres éléments étudiés,

– l'interprétation par le producteur du besoin d'aide de l'interprétant et la production de l'aide, et

– l'interprétation par le producteur de la compatibilité entre les hypothèses interprétatives et les négociations des interactants sur la valeur interactantielle de l'acte produit,

relèvent de la « production » : le producteur adapte sa production à des besoins³⁸², il négocie la 'valeur interactantielle' d'un objet interprété, mais les deux interprétants sont satisfaits de leur hypothèse (la négociation sert alors non pas à satisfaire l'interprétant mais à gérer l'intercompréhension).

Il reste que ces savoirs, savoir-faire et savoir-être servent moins à apprendre « la langue étrangère » que « la communication dans la langue étrangère ».

Les programmes de langue privilégient souvent l'apprentissage par actes de langage, entrée générique et actionnelle qui sert souvent de prétexte à l'apprentissage de savoirs linguistiques : les apprenants effectuent des activités de « compréhension » ou d'« expression » pour découvrir ces savoirs linguistiques, déclaratifs, puis pour les apprendre et les transformer en connaissances procédurales. Les apprenants sont alors compétents pour

³⁸² En fournissant l'aide nécessaire, l'orientation de la production est « vers l'avant » ; si le producteur demande à l'interprétant de reformuler sa demande parce qu'il ne parvient pas à l'interpréter, alors l'orientation est à nouveau « vers l'arrière » : même si l'aide fournie sert à améliorer l'interprétation d'un acte déjà produit (apparemment de l'« orientation vers l'arrière »), le point de référence n'est plus là où le producteur avait conduit l'interaction, mais là où l'interprétant l'a ramenée en sollicitant l'aide du producteur (cf. les schémas proposés à partir du modèle d'analyse de Roulet dans la description des réactions fondées sur l'hypothèse interprétative par rapport à celles par lesquelles l'interprétant demande de l'aide, p. 185-186).

produire des énoncés verbaux correspondant à des actes de langage. Mais cela suffit-il pour acquérir une compétence de *communication* ?

8.1.2. L'apprentissage de savoirs, savoir-faire et savoir-être

L'apprentissage par actes de langage, répandu dans les méthodes de langues, ne facilite pas l'apprentissage de la « communication en langue étrangère » : il est orienté vers des savoir-faire langagiers (les « actes de langage »), mais non vers des savoir-faire cognitifs ni vers des savoir-être ; et les actes de langage travaillés sont orientés « vers l'avant » de l'interaction et non « vers l'arrière »³⁸³. L'apprentissage par actes de langage ne favorise pas les apprentissages métacognitifs (évaluations, stratégies, réflexion sur les différentes dimensions du sens, rapport entre informations interprétées et informations nécessaires pour agir, etc.) et les apprentissages relatifs à la gestion de l'intercompréhension dans une interaction entre *personnes* qui entretiennent une *relation*. L'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension nécessite au contraire de conjuguer le processus d'interprétation et la production d'Actes signifiants, qui incluent

- des savoirs linguistiques,
- des savoirs culturels,
- des savoirs sociolinguistiques,
- des savoir-faire mobilisés dans le processus de l'interprétation,
- des savoir-faire mobilisés dans le processus de la production,
- des savoir-faire mobilisés dans la gestion de l'interaction interpersonnelle et
- des savoir-être nécessaires à la mise en œuvre de ces processus et de cette gestion.

L'organisation actuelle de l'enseignement des langues par actes de langage fait peu de cas des savoir-être et des savoir-faire métacognitifs : nous devons leur trouver une place. Par ailleurs, la correspondance entre un acte de langage et des formulations met rarement en lumière les différents effets potentiels des formulations : leur impact sur les relations interpersonnelles, sur l'image du locuteur, sur les réactions que telle formulation engendrera probablement est souvent passé sous silence, alors que l'apprentissage de ces éléments permet aux apprenants d'apprendre à être eux-mêmes (c'est-à-dire à utiliser des stratégies qui leur correspondent), à anticiper les conséquences de leurs Actes dans la culture cible³⁸⁴ et à agir en fonction des circonstances de la communication, en accord avec les principes de l'approche communicative (Widdowson 1978, Moirand 1982).

8.1.3. L'apprentissage par stratégies

La notion de stratégie est présente en filigrane tout au long de ce travail : dans la section 1.1. au sujet du pouvoir que peut prendre l'interlocuteur et de ce qu'il peut décider d'en faire, dans

³⁸³ Ces orientations, proposées par Vandergrift et Goh (2012), sont présentées *supra* p. 418.

³⁸⁴ L'absence de ce savoir engendre de nombreux chocs culturels (Cohen-Emeric 1984, J. Thomas 1983, 1984).

la section 1.2. au sujet des stratégies d'écoute (ou projets d'écoute), en fonction des intérêts de l'interprétant, et au sujet de l'attention à une variété d'indices et du jugement de pertinence de ces indices, dans la section 1.3. au sujet des choix des interprétants non natifs et de la gestion des faces, dans la sous-section 3.6. au sujet du cadre théorique relatif à la gestion des faces, tout au long du chapitre 4 et en conclusion dans une sous-section consacrée à la relation entre les types de réactions et les stratégies auxquelles ils correspondent, dans les analyses des chapitres 5 et 6 et à nouveau dans la section 7.2. où les stratégies de communication sont mises en relation avec la compétence de communication.

Nous distinguons les stratégies d'écoute, qui consistent à construire et à mobiliser les attentes de l'interprétant, à sélectionner le type d'attente adéquat et à l'employer dans l'interprétation ; et les stratégies de communication, qui consistent à choisir si, quand et comment l'interactant prend la parole et ce qu'il fait de la prise de parole : choix entre orientation vers l'avant ou vers l'arrière, entre renforcement de l'intercompréhension, amélioration de l'hypothèse interprétative et progression actionnelle ou choix dans la gestion des faces des interactants, entre autres.

Certains se sont demandé si la « compétence de communication », la compétence stratégique et les apprentissages métacognitifs en général peuvent être appris. Sans entrer dans une méta-analyse des recherches sur le sujet, nous constatons que, de fait, les locuteurs de langues étrangères développent des stratégies et imitent « à force d'exposition » certaines pratiques de la communauté linguistique cible (Vasseur 1989) et en même temps que leurs pratiques langagières ne sont pas aussi coopératives que celles des locuteurs natifs (cf. 6.3.1. p. 369) et qu'elles sont plus menaçantes pour leur face (cf. 5.2.1. p. 259 et Kasper 1997).



Une des raisons probables pour que la gestion de l'intercompréhension n'ait jamais été enseignée est peut-être le fait que les contenus à enseigner n'ont jamais été clairement posés. La plupart des recherches sur l'intercompréhension, sur les malentendus et sur les « incompréhensions » ont été compréhensives, mais elles ont rarement fait l'objet de propositions didactiques. Ce chapitre est dès lors central dans la troisième partie de la thèse : il pose un certain nombre de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être à enseigner pour que les apprenants s'entraînent à gérer l'intercompréhension et pour que les formateurs d'enseignants puissent sensibiliser les étudiants à ces contenus. En dernier lieu, sont proposés des contenus modulaires pour un enseignement adapté aux publics spécialisés : apprenants de français sur objectifs spécifiques, de français langue professionnelle, agents administratifs.

8.2. Objectifs d'apprentissage pour le français, langue étrangère

Cette section propose une série de contenus d'enseignement-apprentissage suivant la répartition suggérée ci-dessus entre les compétences de « compréhension » et de « production » :

- la gestion des attentes (construction, évaluation et mobilisation),
- la préparation de l'interprétation,
- la construction d'une hypothèse interprétative (dont l'interprétation de l'aide fournie par le producteur, l'interprétation par le producteur du besoin d'aide de l'interprétant et l'interprétation par le producteur de la compatibilité entre les hypothèses interprétatives),
- l'évaluation de l'adaptation du producteur aux besoins de l'interprétant,
- l'évaluation de l'hypothèse interprétative,
- la préparation de la réaction,
- les réactions « vers l'arrière » de l'interprétant,
- la production de l'aide,
- les négociations des interactants sur la valeur interactantielle de l'acte produit.

Dans l'ordre, sont désignées les circonstances de la communication dans lesquelles les contenus sont pertinents, les contenus par catégories (savoir-faire, savoirs et savoir-être à apprendre), les types de stratégies auxquels ces contenus correspondent, puis certains éléments de contenu sont précisés.

Le choix de classer les contenus par circonstances de communication plutôt que par situations de communication se justifie par le fait que la gestion de l'intercompréhension est transversale à toutes les situations de communication en interaction : les circonstances sont catégorisées en fonction des états de l'intercompréhension à gérer (hypothèse interprétative de l'interprétant insatisfaisante ou incompatible ou décalage entre les attentes et l'objet interprété par exemple) ou en fonction des paramètres interlocutoires (présence ou absence du producteur de l'objet interprété, posture de l'interprétant, etc.).

Les stratégies considérées sont les stratégies d'écoute, les stratégies de gestion de l'hypothèse interprétative, les stratégies de gestion de l'intercompréhension et les stratégies de gestion de l'interaction. Les stratégies d'écoute sont mises en œuvre lorsque l'interprétant mobilise ses connaissances, ses attentes et opère les processus d'interprétation ; les stratégies de gestion de l'hypothèse interprétative sont utilisées lorsqu'il évalue le résultat de l'interprétation, lorsqu'il décide s'il doit l'améliorer ou non et lorsqu'il produit une réaction qui vise à l'améliorer ou lorsque le partenaire détecte une hypothèse interprétative peu satisfaisante et produit une réaction qui vise à l'améliorer ou à faciliter la perception, l'interprétation ou la réaction ; les stratégies de gestion de l'intercompréhension sont appliquées lorsque le producteur d'un Acte ou d'une Intervention évalue la qualité supposée de l'hypothèse de l'interprétant et la compatibilité entre celle-là et la sienne et qu'il juge l'état de l'intercompréhension insatisfaisant et lorsqu'il procède à l'amélioration de l'état de l'intercompréhension ; les stratégies de gestion de l'interaction sont employées lorsque les interactants gèrent le

changement de rôle (le producteur devient interprétant et vice-versa) et lorsque l'interprétant produit une réaction fondée sur son hypothèse interprétative, c'est-à-dire qui fait progresser l'activité et qui oriente l'interaction dans une direction donnée (cf. *supra* p. 206).

8.2.1. La gestion des attentes à avoir

Les contenus relatifs à la gestion des attentes concernent l'évaluation des attentes et des connaissances de l'apprenant par rapport aux attentes et aux connaissances utiles pour aborder une activité donnée et les moyens de combler les lacunes le cas échéant.

Faire le point sur ses attentes vis-à-vis d'une activité et d'une situation de communication (1)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant a l'intention d'entrer en interaction avec un tiers.
- Préparation plus poussée dans les situations à forts enjeux et où la préparation est importante (entretien d'embauche, bilan professionnel, visite chez le médecin, interactions administratives, négociations par exemple).
- Pour la prise de décision « améliorer la préparation ou s'engager dans l'écoute ou dans l'activité » : accès à des ressources d'informations (dictionnaire, prospectus, internet, tiers avec de l'expérience, etc.).

Savoir-faire à apprendre :

- Rassembler ses connaissances sur la situation de communication (faire des cartes heuristiques, des listes, du remue-méninges).
- Rassembler ses connaissances sur l'activité.
- Explorer les pistes de connaissances les plus nombreuses pour être mieux préparé.
- Évaluer la qualité et la quantité des connaissances maîtrisées par rapport à celles estimées utiles ou nécessaires.
- Estimer l'importance potentielle, probable des connaissances manquantes.
- Estimer l'aide que le partenaire peut apporter sur place.
- Décider s'il faut améliorer la préparation avant de s'engager dans l'activité ou dans l'écoute du document.

Savoir-être à apprendre :

- Être conscient de ses besoins.
- Être critique par rapport à ses capacités.
- Être réaliste par rapport à ses limites.

Connaissances à mobiliser :

- Connaissances sur la situation de communication et sur l'activité :

↳ objectifs poursuivis, procédure ou praxéogramme mis en œuvre, partenaires, environnement, objets présents, utilisés ou désignés, thèmes abordés, scripts, genres de discours produits, degré général de formalité, pratiques typiques, pratiques taboues ou interdites³⁸⁵.

– Connaissances sur l'impact de la situation du personnage ou de la personne (dans les interactions écoutées ou visionnées) sur le déroulement de cette activité-là :

↳ intentions des participants, enjeux de l'activité pour les participants, degré de formalité circonstanciel – si différent du degré général –, thèmes précis abordés, notions utilisées, arguments à prévoir en cas de désaccord ou de résistance (contraintes, enjeux, argument d'autorité, obligations de diverses natures, avancement de la situation, etc.).

– Connaissances sur les pratiques langagières culturelles des membres de la communauté langagière cible :

↳ quantité de contact, nature des contacts, valeur du silence, de la parole, degré de bavardage, rôle de la politesse, formulations « indirectes conventionnelles » des actes de langage, spécificités d'application des maximes de coopération.

Stratégie d'écoute à apprendre :

– Mobiliser ses attentes pour préparer l'écoute et les réactions.

Les connaissances mobilisées dans ce premier ensemble de contenus à enseigner sont des connaissances générales sur les pratiques des membres d'une culture, des membres d'une communauté linguistique, sur le praxéogramme des activités par exemple. L'objectif ici n'est pas d'apprendre de nouveaux savoirs, mais d'apprendre un savoir-faire : celui de l'évaluation de ses connaissances. Ce savoir-faire est cognitif, il nécessite que l'apprenant prenne conscience des connaissances et des croyances qu'il a sur l'activité dans laquelle il s'apprête à s'engager (cf. 5.1. p. 211 pour les attentes dans le milieu administratif), sur la situation (qui, quoi, quand, où, comment, pourquoi, pour quoi, quels enjeux), sur les relations qu'il aura avec ses partenaires, sur le script, les pratiques culturelles et les procédures qui pourront être employés.

Dans l'approche communicative, les chercheurs préconisaient de demander aux apprenants d'identifier les situations de communication (Moirand 1982 par exemple). L'apprentissage de ce savoir-faire ne nous paraît pas prioritaire : l'apprenant, hormis dans la salle de classe, sait où il est, comment il y est arrivé et ce qu'il y fait lorsqu'il s'engage dans une activité ; il n'a

³⁸⁵ Il s'agit ici de connaissances que l'apprenant ou le personnage (dans les dialogues écoutés) a sur l'autre, sur la situation, sur la procédure, etc. : les connaissances sont incarnées, situées et distribuées. Dans les interactions non fictives, les interactants doivent s'ajuster l'un à l'autre, en fonction de ce que chacun découvre sur l'autre au fur et à mesure. Reproduire cette différence permet aux apprenants d'observer ou d'incarner un personnage qui n'est pas omniscient et d'en observer ou d'en vivre les conséquences dans la gestion de l'intercompréhension (cf. *infra* p. 501 pour des propositions de mise en place didactique à ce sujet).

pas besoin de s'appuyer sur des indices de l'environnement (comme ceux d'une photo ou d'une image) pour savoir où il est à quel type d'interaction il prend part. Nous proposons plutôt que la situation lui soit présentée dans la consigne de la tâche. D'autre part, l'apprenant, hormis dans la salle de classe, s'engage dans une activité en connaissant la situation dans laquelle il se trouve : lorsqu'il va faire les courses, il sait ce qui reste dans ses placards ; lorsqu'il va à la banque, il connaît l'objet de son déplacement ; lorsqu'il va voir un agent administratif, il connaît le délai qu'il doit respecter et il sait peut-être s'il doit amener des documents. Ces informations que l'acteur social connaît pour sa propre situation, nous pensons que l'apprenant doit les avoir également en main lorsqu'il aborde une activité actionnelle, c'est-à-dire une activité qui a un objectif d'apprentissage *et* un objectif d'accomplissement crédible, selon un scénario³⁸⁶.

En conséquence, lorsque l'apprenant doit faire le point sur ses attentes vis-à-vis d'une activité qu'il va écouter ou voir se dérouler ou à laquelle il va participer, il doit vérifier qu'il a bien tous ces éléments en tête. Faire le point sur ses attentes, c'est examiner les conséquences que l'apprenant prévoit étant donné l'activité, ses circonstances et la situation dans laquelle se trouve l'interactant qu'il va observer ou incarner. L'apprenant sait-il quelles actions vont être mises en place, comment les interactants vont y procéder, quel thème va être abordé, quels vont être utilisés, quels genres de discours vont être employés, quelles sont les caractéristiques de ces genres (comment ils sont structurés, comment il doit se repérer dans leur déroulement), quelle relation interpersonnelle l'interactant va entretenir avec les autres (quelles répercussions cette relation a sur la disposition de l'interactant, sur le répertoire de registres qu'il peut utiliser ?

La plupart des connaissances dépendent des circonstances de l'activité dans laquelle l'apprenant va s'engager ou qu'il va observer/écouter (thème, genre de discours, relation interpersonnelle). Certaines sont plus transversales, comme le respect des principes de coopération, de pertinence, de politesse, comme les tendances communicatives culturelles, le degré moyen d'implicite et l'importance accordée au contexte ou les valeurs relatives à la communication dans la culture.

Ce bilan sur les connaissances et les attentes de l'apprenant est une entrée en matière dans l'évaluation de son autonomie : a-t-il besoin d'autres informations pour aborder l'interaction sereinement ou peut-il s'y engager immédiatement ? Les savoir-être envisagés n'ont pas pour objectif de décourager les apprenants en mettant en relief l'ampleur des manques ou la faiblesse de leur autonomie ; ils permettent au contraire de prendre conscience que leurs lacunes peuvent être comblées et leurs limites surmontées en cherchant des sources d'informations.

³⁸⁶ Ces positions dans le chapitre 9.

Comblen les manques dans les attentes (2)

Circonstances de communication :

- Lecture de documents informatifs (papiers, documents informatisés), pas de retour sur l'interprétation.
- Interaction avec un tiers qui a de l'expérience ou des connaissances.

Savoir-faire à apprendre :

- Interpréter des informations exposées.
- Archiver les informations :
 - ↳ prendre des notes, demander un récapitulatif écrit, un plan, une carte de visite
- Réévaluer le manque d'informations.
- Reprendre une décision sur l'augmentation des attentes ou l'engagement dans l'activité.

Savoirs à apprendre :

- Écosystème des sources d'informations (qui, quoi, où, comment).
- Les connaissances à mobiliser dans le 1), qui ont été jugées manquantes et qui sont donc des savoirs à apprendre.

Savoir-être à apprendre :

- Être à l'écoute des informations recherchées.
- Être conscient de ses besoins.
- Être critique par rapport à ses capacités.
- Être réaliste par rapport à ses limites.

Stratégie d'écoute à apprendre :

- Compléter les attentes pour améliorer la préparation, faciliter l'interprétation et augmenter le pouvoir du participant dans l'activité.

Les savoirs à apprendre spécifiques à cet ensemble de contenus sont ceux qui concernent l'écosystème des sources d'informations dans une culture et dans un domaine (cf. 5.1.3. p. 219, 8.3.1. p. 468 et 10.3. p. 516). À chaque culture correspond une organisation institutionnelle, structurelle, sociétale originale : ainsi, chaque gouvernement est constitué de ministères différents, chaque pays est organisé en collectivités territoriales différentes, chaque institution s'organise en service en fonction de ses besoins, etc. Et à chaque organisation correspond un découpage des domaines, des champs d'action, une répartition des tâches et des informations : à titre d'exemple, la Sécurité sociale française est composée d'une branche maladie et accidents du travail-maladies professionnelles (dont fait partie la Caisse primaire d'assurance maladie), d'une branche retraite (la Caisse nationale d'assurance vieillesse), d'une branche famille (la Caisse d'allocations familiales) et d'une branche recouvrement

(dont fait partie l'Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales, URSSAF). En fonction du domaine dont relève l'information recherchée, l'utilisateur s'adresse à une branche, à une institution plutôt qu'à une autre ; encore faut-il en connaître l'existence, le nom et les missions. Ensuite, chaque organisation gère la diffusion des informations indépendamment des autres. La diffusion sur l'internet est maintenant très répandue pour les entreprises et les administrations, mais la structure des sites en ligne est spécifique à chaque institution et nécessite un temps d'appropriation ; quant aux supports d'information physiques et aux agents préposés à l'information, là encore les pratiques varient d'une institution à l'autre. La plupart des institutions ont un agent d'accueil, certaines ont prévu un disque vocal pour répondre au téléphone. L'usage de prospectus est répandu dans certains milieux (médical, publicitaire, militant), celui de cartes de visite, de livrets d'informations, d'affiches. France Télécom publie les annuaires des Pages jaunes et des Pages blanches, les laboratoires pharmaceutiques fournissent des notices avec les médicaments, les assurances et les artisans fournissent des devis, et ainsi de suite. Dans les institutions où nous avons procédé à des enregistrements, les documents suivants étaient diffusés et exposaient les informations suivantes :

| <i>le document...</i> | <i>participe à la construction d'attentes concernant...</i> | <i>et est fourni sur le site...</i> |
|---|--|--|
| document de description de procédure | les actions à mener, les documents à obtenir ou à fournir, les destinataires des documents | office de l'immigration, scolarité universitaire |
| plan | les lieux où l'utilisateur va aller pour un besoin donné | scolarité universitaire |
| affichage d'emplois du temps/d'horaires | les horaires des cours à venir | scolarité/secrétariat universitaire |
| affichage des stages | les stages auxquels les usagers pourraient candidater | institut de traducteurs et d'interprètes |
| liste d'adresses « utiles » | les lieux qui pourront être utiles à l'utilisateur dans sa vie quotidienne ou administrative | office de l'immigration |
| prospectus informatif | les organismes d'entremise employeurs-chercheurs d'emplois, associations | office de l'immigration |
| contrat d'accueil et d'intégration | les formations que l'utilisateur s'engage à suivre | office de l'immigration |
| convention de stage | les droits, obligations et conditions de travail de l'utilisateur quand il sera stagiaire | institut de traducteurs et d'interprètes |
| bon de logement | les droits, devoirs et dates de début et de fin de la location de logement étudiant | service des relations internationales |

| | | |
|---|--|---|
| attestations de formation | le contenu des attestations que l'usager va recevoir | office de l'immigration |
| fiche de profil pour le bilan de compétences professionnelles | les questions et directions que va prendre l'entretien lors du bilan | office de l'immigration |
| convocations et récapitulatifs de rendez-vous | les circonstances du rendez-vous (éventuellement le service) | office de l'immigration |
| titre de séjour | le délai de validité et la limite à laquelle il doit être renouvelé | préfecture de police, office de l'immigration |
| modèle de remplissage (chèque, lettre-timbres) | l'organisation d'un chèque et les Actes à mener pour le remplir, le nombre et la valeur des timbres OMI à acheter et l'emplacement où les coller | scolarité de FLE, office de l'immigration, préfecture de police |

Les institutions mettent donc en place divers outils discursifs (Paveau 2013) dont l'affordance est la mise à disposition d'informations (cf. *supra* p. 116).

Les connaissances à acquérir concernent donc l'organisation des institutions, des noms des institutions et de leurs rôles et missions, afin que les apprenants sachent vers quelle institution se tourner en fonction du domaine dont il est question, et les types d'outils discursifs existant³⁸⁷, à l'intérieur de chaque domaine. Les apprenants peuvent enfin être incités à mobiliser l'ensemble des sources d'informations auxquelles ils ont accès : leurs pairs (camarades, collègues, membres d'une famille) peuvent fournir l'information recherchée et s'ils ne le peuvent pas, ils peuvent aider à trouver celui qui la détient ou l'endroit où elle se trouve.

La mise en place de l'apprentissage des savoirs, savoir-faire et savoir-être de cette section peut nécessiter que les apprenants participent à des activités d'interaction qui sollicitent tous les contenus à apprendre que nous décrivons dans cette section 8.2. : les activités peuvent constituer une mise en abîme de l'apprentissage dans laquelle l'apprenant comble des lacunes en pratiquant les savoirs, savoir-faire et savoir-être utiles à la gestion de l'intercompréhension. Par exemple, il cherche des informations précises et conçoit un projet d'écoute adapté (cf. ensemble de contenus 3 Mettre en place un projet d'écoute global p. 430), il va lire ou écouter l'exposition d'informations et construire une hypothèse interprétative qu'il va évaluer (cf. ensembles de contenus 5 à 8 Construire une hypothèse interprétative et l'évaluer p. 433 et

³⁸⁷ Les ressources d'informations papiers (modes d'emploi, notices de médicaments, prospectus, contrats, garanties, relevés de compte, de notes, de carrière, de remboursements, factures, annuaires, dictionnaires, etc.), les ressources automatisées ou informatisées (répondeurs téléphoniques, guichets automatiques, sites sur l'internet, logiciels de machines, etc.), et les personnes (la famille, les amis, les agents d'accueil, les téléconseillers, les secrétaires, les conseillers clientèle, les concierges, les assistants sociaux, les conseillers juridiques, les vendeurs, les agents d'information des institutions).

439) ou il peut exposer les lacunes qu'il ressent pour guider son partenaire (cf. ensemble de contenus 12 Manifester une insatisfaction précise p. 446) par exemple.

Cette étape peut aussi être l'occasion d'entraîner à la prise de notes³⁸⁸. Dans les interactions administratives, les agents effectuent la mise à l'écrit de nombreuses informations³⁸⁹ par bienveillance, mais ils n'y sont pas obligés ; les usagers peuvent prendre en charge cette tâche. La prise de notes présente plusieurs intérêts, en contexte administratif ou non : le fait de « distribuer » les informations sur différents supports (cf. *supra* p. 114) et de mémoriser non plus l'information mais l'endroit où elle se trouve permet de réduire la charge en mémoire et de retrouver les informations telles qu'elles ont été notées ; la prise de notes constitue une forme d'appropriation des informations, elle réorganise le contenu exposé en fonction de l'interprétation qui en est effectuée et de l'organisation mentale de l'interprétant ; enfin, lorsque l'interprétant prend des notes, il donne à voir au locuteur une formulation de son hypothèse interprétative, ce qui lui permet de suggérer des corrections si besoin.

La prise de note exige des compétences dans l'interprétation des informations exposées (discrimination des sons, des éléments perçus, construction d'une hypothèse interprétative situante et structurante principalement, cf. *supra* p. 206) et des compétences dans la mise à l'écrit, difficiles à acquérir pour des personnes peu scolarisées ou dont la culture éducative n'a pas habitué à cet exercice. Ainsi, pour mettre à l'écrit un discours oral, le noteur a intérêt à focaliser son attention sur certains types d'informations que les apprenants non natifs ont tendance à occulter : les informations structurelles, les connexions logiques, les marques de planification du discours (Branca-Rosoff et Doggen 2003 pour la prise de notes d'apprenants français et étrangers à l'université). Au contraire, ils passent du temps à reproduire des éléments « vides » ou redondants comme le « ne » de négation ou des marqueurs de l'oral qui ont une représentation écrite sémantiquement équivalente (le « voilà » conclusif est marqué par un changement de paragraphe, de page ou par une ligne horizontale par exemple). Le noteur a également intérêt à sélectionner les informations qu'il note, en particulier lorsqu'il interprète un discours produit dans une langue qui lui est étrangère, parce que la seule interprétation des propos nécessite un effort cognitif important qui limite l'attention que le noteur peut fournir à reformuler et à écrire (Piollat 2001 [2006]) : la prise de note nécessite qu'un jugement de pertinence *catégorique* soit posé³⁹⁰.

Il existe des profils de noteurs (Branca-Rosoff et Doggen 2003), qui transfèrent la structure manifestée à l'oral dans l'écrit ou pas, qui utilisent des abréviations, qui sont plus ou moins minimalistes. L'utilisation d'abréviations et la structuration spatiale des informations notées permettent une saisie plus rapide et un archivage des informations dans un format

³⁸⁸ La prise de notes a fait l'objet d'importants travaux de recherche, dont entre autres les thèses de Boch (1998a), Nyee-Doggen (2008) et Etezadi Ghovanlou (2011).

³⁸⁹ Par l'impression de documents, le surlignage, la photocopie, le fléchage, la prise de notes, etc.

³⁹⁰ Les informations sont soit écrites, soit pas : le jugement de pertinence sur le report à l'écrit d'une information est donc tranchant.

correspondant à l'interprétation du noteur, mais ce sont des procédés difficiles à mettre en œuvre, en particulier lorsqu'ils ne sont pas pratiqués dans la prise de note en langue maternelle (Barbier, Faraco, Piolat *et al.* 2003).

En conséquence, l'apprentissage de la prise de notes en langue étrangère peut s'articuler autour de plusieurs types de compétences à acquérir ou à améliorer, dont la mise en place d'un projet d'écoute précis et d'un jugement de pertinence systématique et rapide vis-à-vis des informations interprétées, la construction d'une hypothèse interprétative (en particulier les dimensions situante et structurante du sens), la mise à l'écrit d'éléments clés de ces dimensions, par la transcription de mots, éventuellement abrégés, ou de syntagmes et de représentations sémiotiques non alphabétiques (symboles, encadrements, ponctuation, cf. Bloch 1998b) pour la dimension situante et de représentations sémiotiques pour la dimension structurante (représentation spatiale et graphique des listes, paragraphes, titres, numérotation d'éléments énumérés ou hiérarchisés, symboles de relations logiques, etc.). Dans les procédures administratives, les relations logiques entre les éléments sont primordiales : prérequis, obligation, condition, possibilité, antériorité, délai, ordre chronologique, déplacement physique d'objets ou de personnes, contact entre objets ou entre personnes. La dimension structurante des propos et la dimension relationnelle entre les éléments sont importantes pour que les informations archivées représentent la procédure de manière exacte.

Enfin, ici encore, les savoir-être « être conscient de ses besoins », « être critique par rapport à ses capacités » et « être réaliste par rapport à ses limites » sont importants : c'est lorsque l'apprenant est satisfait de ses connaissances qu'il passe à l'étape suivante, la préparation à l'interprétation.

8.2.2. La préparation de l'interprétation

Une fois les attentes vérifiées et consolidées, l'interprétant se prépare à écouter : il identifie son projet d'écoute global et se met dans une disposition adaptée (cf. *supra* p. 48) et il ajuste son projet d'écoute local au fur et à mesure en fonction des nouveaux intérêts qui apparaissent grâce aux informations interprétées et en fonction des indices que fournit le producteur pour orienter son attention.

Mettre en place un projet d'écoute global (3)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute.

Savoir-faire à apprendre :

- Identifier le type d'information recherché (l'objectif d'écoute).
- Utiliser un type d'attention adapté.
- Mobiliser les connaissances rappelées en 1) et celles acquises en 2).

Savoir-être à apprendre :

- Se mettre et rester dans la disposition adéquate.
- Être concentré, garder la disposition adaptée au projet d'écoute pendant la durée nécessaire.
- Rester concentré malgré les distractions.

Stratégie d'écoute à apprendre :

- Orienter et focaliser son attention en fonction de son projet d'écoute pour optimiser l'efficacité de l'interprétation.

L'identification du projet d'écoute global nécessite de l'interprétant qu'il procède à une double analyse : d'un côté une analyse des informations qu'il cherche, en fonction des raisons pour lesquelles il s'est engagé dans l'activité et dans l'interaction et de l'autre une analyse de la pertinence des informations qui émergent dans l'interaction, en fonction de ses besoins. Par exemple, lorsqu'il achète d'un billet de train, le client cherche les dates et les horaires de départ ou d'arrivée disponibles, les tarifs, éventuellement les conditions de modification ; dans un bavardage entre amis, les personnes sont sensibles aux indices de ton afin d'adapter leur attitude et leur concentration selon si le sujet est grave ou léger, la priorité étant la qualité de la relation avec l'autre.

L'apprenant doit s'entraîner à mobiliser différents types d'attention : attention de veille, attention sélective, attention globale ou attention analytique. Une remarque sur le poids de la culture éducative dans la mobilisation excessive de l'attention analytique (1984), qui crée un faux besoin de tout « comprendre » chez les apprenants, une insatisfaction systématique et de l'inefficacité lorsque l'interprétation est située (cf. *supra* p. 37). Cet ensemble de contenus est organisé autour de l'identification du type d'attention à mettre en œuvre et de la mise en œuvre dudit type d'attention.

Par ailleurs, l'apprentissage de l'utilisation d'attentions diverses permet aux apprenants de s'entraîner à alléger le processus d'interprétation en ne cherchant pas à construire un sens pour tout ce qui est perçu, en particulier dans l'interprétation d'éléments verbaux. L'énergie cognitive employée peut ainsi être concentrée sur l'interprétation d'éléments précis, ou être mobilisée avec parcimonie et les apprenants peuvent automatiser l'interprétation de certains éléments plus sereinement : plus l'interprétation de nombreux éléments est automatisée, plus le processus d'interprétation est rapide et plus les apprenants peuvent interpréter des productions à fort débit et plus leur hypothèse interprétative est complète. Un élément crucial de l'amélioration des savoir-faire travaillés dans cet ensemble est la quantité d'exposition à des productions en langue étrangère : l'apprenant prend l'habitude d'interpréter des séquences fréquentes, puis des séquences moins fréquentes ; il se fatigue de moins en moins et sa satisfaction globale augmente au fur et à mesure.

Adapter son projet d'écoute à court terme, au fur et à mesure du déroulement de l'activité (4)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute, au cours de l'interaction.

Savoir-faire à apprendre :

- Chercher des indices dans la progression de l'activité, dans l'évolution de l'environnement et dans le cotexte linguistique qui peuvent être pertinentes par rapport au projet d'écoute global.
- Interpréter ces indices et ajuster le projet d'écoute global en fonction des nouvelles informations.
- Identifier et mettre en place un projet d'écoute local en fonction des postures (cf. chapitre 6).
- Anticiper les intentions de l'autre, les productions (aux niveaux syntaxique, sémantique, pragmatique et logique).
- Reconnaître les indices de mise en relief utilisés par le producteur pour orienter l'interprétation et l'attention :
 - ↳ intensité des sons³⁹¹, des gestes, du regard, pauses, intonation, re-production, etc.
- Donner du sens à ces indices.

Savoir à apprendre :

- Les sens pour la communauté de pratiques des indices de contextualisation et des indices gestuels :
 - ↳ mise à distance énonciative, focalisation, contraste, complicité entre les interactants.

Savoir-être à apprendre :

- Être adaptable.
- Être attentif aux indices dans les actions, dans l'environnement, dans les documents.
- Être critique vis-à-vis des indices : être opportuniste vis-à-vis d'indices imprévus mais potentiellement intéressants, être sélectif vis-à-vis des indices jugés peu pertinents.

Stratégie d'écoute à apprendre :

- Adapter le projet d'écoute aux informations recherchées, adapter la concentration au projet d'écoute, afin de profiter des informations utiles apportées par le partenaire en jugeant de leur pertinence au fur et à mesure.

³⁹¹ Les intensités fortes comme faibles peuvent indiquer un élément important, ce sont les variations qui importent.

Cet ensemble de contenus concerne la préparation à l'écoute au fur et à mesure que l'interaction progresse. Les savoir-faire et savoir-être vus dans la section précédente sont toujours pertinents, mais l'analyse est ici plus fine ; elle implique un savoir-faire d'adaptation plus important, des allers-retours entre les jugements précédents de pertinence et les nouvelles informations, qui peuvent conduire l'interprétant à revoir ces jugements. Les informations recherchées sont également différentes : dans la section précédente, elles correspondaient à un projet global d'écoute ; dans celle-ci, elles peuvent être beaucoup plus nombreuses et aller dans plusieurs directions : l'interprétant cherche les informations qui lui servent à repérer l'intérêt de la dernière production par rapport à l'hypothèse interprétative globale qu'il a produite de l'interaction jusqu'à ce point, à interpréter le type de réaction qu'il doit produire et à identifier les informations qu'il fournira dans sa réaction. Il juge donc pertinentes les informations qu'il utilise pour poursuivre la construction d'une hypothèse interprétative globale satisfaisante et pour produire une réaction satisfaisante (c'est-à-dire adéquate, pertinente, logique).

Enfin, les apprenants peuvent s'entraîner à repérer les indices que fournit le producteur pour orienter l'attention de l'interprétant, mais aussi les indices physiques exposés par le producteur (gestes, mimiques, orientation du regard, concentration), par l'environnement, par la progression de l'activité, etc. En langue étrangère, l'interprétation des productions verbales est bien sûr importante et présente des difficultés particulières, mais elle est facilitée par l'interprétation d'autres indices (gestuels ou environnementaux par exemple). De plus, l'interprétation des propos de l'autre n'est pas une fin en soi : elle sert le projet d'écoute, qui s'intègre dans une activité, avec un objectif et des enjeux possibles. L'interprétation des propos, de l'environnement et de la relation sert l'interprétation de l'activité et l'interprétation de l'évolution de l'activité (de l'état d'avancement de la réalisation du praxéogramme) oriente les autres interprétations (cf. la théorie des discours médiés, *supra* p. 125). L'interprétation est ainsi travaillée telle que nous la concevons, comme un processus non logocentré (cf. *supra* p. 23).

8.2.3. La construction d'une hypothèse interprétative

La construction de l'hypothèse interprétative s'opère en fonction des trois dimensions du sens établies dans la section 4.5.2. (p. 203) : la dimension structurante, la dimension situante et la dimension relationnelle du sens.

Construire une hypothèse interprétative : la dimension structurante du sens (5)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute.

Savoir-faire à apprendre :

– Interpréter les indices relatifs à la disponibilité des participants à poursuivre (l’affordance des circonstances) :

↳ un évènement est-il survenu qui limite la liberté d’action des participants ? qui modifie leur attention ? qui réoriente l’interaction provisoirement ou définitivement ?

– Repérer et donner du sens aux indices relatifs à la continuité ou la discontinuité des actions des interactants :

↳ l’autre a-t-il changé d’activité de son propre chef ? Procède-t-il à plusieurs activités en parallèle ? La production que le personnage / l’apprenant interprète relève-t-elle de la même activité que celle poursuivie jusqu’ici ?

– Repérer et donner du sens aux indices qui suggèrent la direction de l’interaction (« vers l’avant » ou « vers l’arrière », cf. *supra* p. 418).

– Repérer et donner du sens aux indices qui manifestent le type de réaction du producteur (la deuxième partie de la paire adjacente, cf. *supra* p. 285).

– Évaluer l’adéquation de la réaction avec les besoins et les attentes (hormis pour les réactions vers l’arrière) :

↳ y a-t-il correspondance entre les attentes et la réaction obtenue ? Quelle hypothèse interprétative concernant la dimension structurante du sens l’autre a-t-il construite au sujet de l’Intervention ou de l’action précédente ? Cette hypothèse est-elle compatible avec celle de l’interprétant/de l’apprenant ?

– Interpréter la force illocutoire de la production de l’autre.

– Évaluer les besoins du producteur (dans les cas de réactions vers l’arrière) :

↳ manifeste-t-il une insatisfaction ? Quel type d’insatisfaction ? Sur quoi l’insatisfaction porte-t-elle ? Remet-elle en cause la production précédente ?

Savoir-être à apprendre :

– Être attentif aux indices.

Savoirs à apprendre (ces savoirs sont revus en détails dans les sections sur les productions en réaction) :

– Indices environnementaux de discontinuité dans l’action.

– Indices dans la pratique de discontinuité dans l’action.

– Indices verbaux de discontinuité dans l’action.

– Indices concernant le type de réaction « vers l’avant » du producteur :

↳ indices de réponse, de question, de demande, de remerciement, d’argumentation, d’explication, de rejet, de refus, d’acceptation, d’enregistrement, de restriction, etc. ; indices actionnels et linguistiques (prosodiques, sémantiques, syntaxiques, lexicaux, pragmatiques).

– Indices concernant le type de réaction « vers l’arrière » :

↳ indices de sentiment d'incertitude, de lacune, vis-à-vis de l'hypothèse interprétative locale, globale, degré de précision de l'insatisfaction manifestée ; indices de manifestation d'incompatibilité, d'insatisfaction de l'action produite précédemment.

– Indices concernant la réaction attendue (force illocutoire) :

↳ formulations directes et indirectes conventionnelles d'actes de langage, gestes et mimiques, indices de contextualisation concernant les attentes du producteur.

Stratégies d'écoute à apprendre :

– Orienter son interprétation sur les indices de la production qui guident la réaction à produire.

– Considérer l'orientation proposée par le partenaire et se demander si l'interprétant / l'apprenant souhaite la respecter.

Le repérage de l'orientation globale permet de réduire les attentes de l'interprétant vers une direction seulement : si le producteur va « vers l'arrière », c'est qu'il ressent une insatisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative ou de celle qu'il suppose que l'interprétant a produite, ou qu'il souhaite renforcer la qualité de l'intercompréhension ; l'interprétant a alors des attentes plus limitées : il doit repérer l'objet et la nature de l'insatisfaction ou procéder à une évaluation aussi fine que possible d'une hypothèse interprétative exposée et les réactions adéquates sont alors également limitées : il peut faciliter l'interprétation, la réaction ou la perception de l'autre, choisir une réaction stratégique (défense ou ajustement) si son hypothèse interprétative est remise en question, ou exposer son évaluation. Les indices de ces productions « vers l'arrière » ont été analysés dans le chapitre 5 (5.2. p. 249 et 5.3.1. p. 267) sont passés en revue dans les ensembles de contenus suivants (12 à 16, p. 446-460).

Si le producteur va « vers l'avant », il apporte quelque chose à l'interaction ; les possibilités sont alors nombreuses, mais elles restent limitées par les types de réactions probables en fonction de la production précédente et par le respect de la logique et des principes de coopération et de pertinence en usage dans la communication dans cette langue. Nous avons exposé certains de ces critères plus haut (cf. *supra* p. 182), d'autres sont précisés par Kerbrat-Orecchioni dans le tome 3 des *Interactions verbales* (1994 [1998]), par Blum-Kulka dans ses travaux ou par J. Thomas (1983 et 1984) entre autres.

Construire une hypothèse interprétative : la dimension situante du sens (6)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute.

Savoir-faire à apprendre :

– Comparer les attentes avec les productions et les changements effectifs.

– Identifier les indices à disposition et juger leur pertinence.

- Donner du sens aux indices supposés en lien avec l'information recherchée.
- Interpréter les indices mis à disposition dans l'environnement en fonction de l'hypothèse interprétative de la production de l'autre.
- Interpréter la production de l'autre en fonction de celle des autres indices.
- Lier l'hypothèse interprétative locale des objets interprétés à ce moment donné (production, indices environnementaux, progression de l'activité, éléments de l'environnement) avec l'hypothèse interprétative globale produite jusque là.
- Utiliser la logique, les connaissances encyclopédiques, pragmatiques, culturelles pour compléter les manques éventuels.

Savoirs à apprendre :

- Indices suggérant la référence à un objet, une notion, un concept, une qualité, etc.
- Indices suggérant des liens logiques.

Savoir-être à apprendre :

- Être attentif aux différentes sources d'indices.
- Être attentif aux indices relatifs à l'information recherchée.
- Être logique.
- Être opportuniste et sélectif vis-à-vis des indices repérés.

Stratégie d'écoute à apprendre :

- Orienter son attention et son interprétation sur les indices de la production qui sont pertinents par rapport au projet d'écoute global et au projet d'écoute local.

L'interprétant évalue la pertinence des indices offerts par l'environnement, par les artefacts, par le partenaire et par les productions actionnelles et verbales et il utilise ses attentes, ses connaissances encyclopédiques (plus ou moins techniques ou spécialisés), linguistiques (phonétiques, morphologiques, syntaxiques, sémantiques, lexicaux, textuels et discursifs), culturelles (pour les mots à « charge culturelle partagée »³⁹², l'évocation de sujets tabous, les valeurs, certains objets, certaines coutumes) et sémiotiques entre autres pour construire une hypothèse interprétative grâce à laquelle il alimente l'hypothèse interprétative globale de la situation de communication et de ce dont il est question dans les propos.

C'est dans cet ensemble que les connaissances linguistiques ont davantage de poids, dans leur diversité et dans leur quantité, et que les compétences liées à l'utilisation de ces connaissances sont les plus sollicitées, en particulier aux niveaux phonétique, morphosyntaxique et

³⁹² « La C.C.P. [charge culturelle partagée] est une valeur de complément, mobilisable par la très grande majorité des locuteurs d'un groupe social, à la seule évocation du signe avec lequel elle entretient des relations structurelles de solidarité (il lui fournit un [signifiant], elle lui prête un contenu d'appoint). [...] si le [signifié] et la C.C.P., au titre de contenus du signe, servent tous deux à communiquer, la vocation de la C.C.P. est plus spécialement emblématique. Sa maîtrise constitue une marque, discrète mais essentielle, d'appartenance au groupe. » (Galisson 1988, p. 341).

sémantique³⁹³. En l'occurrence, les connaissances utilisées sont déjà apprises et il s'agit ici de les mobiliser et de les utiliser pour reconnaître les éléments connus : la reconnaissance des phonèmes, des morphèmes et des lexèmes (rendue parfois difficile en français à cause des liaisons) permet de rattacher les éléments sémantiquement porteurs³⁹⁴ à un potentiel de sens déjà associé à d'autres occurrences des mêmes éléments. La construction de l'hypothèse interprétative n'est pas le moment d'un nouvel apprentissage de vocabulaire ; au mieux, l'interprétant peut se faire une idée du potentiel de sens possible d'éléments inconnus ou non reconnus en produisant des inférences et des suppositions (Sternberg 1987, Petiot et Reboul-Touré 2005 pour le français langue maternelle). En revanche, la remobilisation de connaissances déjà acquises ou en cours d'acquisition renforce l'ancrage des connaissances et élargit ou précise la connaissance de l'amplitude du potentiel de sens et du nombre ou des types de sens que l'élément peut prendre en contexte.

Des savoir-faire cognitifs importants sont également nécessaires pour construire le sens situé de l'objet interprété : l'apprenant doit gérer la quantité d'indices exposés, ne pas hésiter à écarter des indices jugés non pertinents, rester focalisé sur ceux qu'il cherche et ne pas paniquer à l'idée qu'une lacune apparaît, ne pas rester bloquer sur une insatisfaction, s'entraîner à gérer une hypothèse interprétative vague ou des hypothèses concurrentes et également valables et à s'appuyer sur des indices et des supports de natures variées (progression de l'activité, environnement, documents, objets, logique, connaissances encyclopédiques).

Construire une hypothèse interprétative : la dimension relationnelle du sens (7)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute.

³⁹³ Selon Morel et Danon-Boileau, la prosodie offre des indices dont l'interprétation relève davantage des dimensions structurelle et relationnelle du sens :

« La hauteur de la mélodie et les variations du fondamental de la voix (F0) indiquent la façon dont celui qui parle, en tant qu'énonciateur, se représente la pensée de celui auquel il s'adresse (s'il pense que ce qu'il va dire va être compris ou méconnu).

L'intensité, au contraire, marque la façon dont, en tant que locuteur, il entend gérer son tour de parole (s'il s'apprête à laisser parler l'autre, ou s'il affirme son intention de poursuivre ce qu'il veut dire). [...]

Les variations de durée, pour leur part, traduisent le façon dont la pensée de celui qui parle est prête à se dire : il allonge les syllabes lorsqu'il a le sentiment de pouvoir mieux dire ce qu'il veut mettre en mots.

La pause-silence, enfin, permet, sur la base d'une attention supposée partagée, d'homogénéiser ce qui précède et de rhématiser ce qui va suivre. » (1998 p. 9-10)

« les variations de F0 en plage haute traduisent un appel à l'autre et une prise en compte de la coénonciation, alors que les variations en plage basse marquent un repli sur soi, une attitude égocentrée.

Plage haute niveau 4 = mise en jeu de la coénonciation (convergence/discordance)

Plage haute niveau 3 = consensualité acquise, côte-à-côte

Plage basse niveau 2 = repli sur soi, face à face

Plage basse niveau 1 = rupture de la coénonciation (égocentrage) » (1998, p. 12)

³⁹⁴ Les morphèmes lexicaux, grammaticaux et l'ordre des mots (en français) sont des éléments sémantiquement porteurs d'un potentiel de sens.

Savoir-faire à apprendre :

- Repérer et donner du sens aux indices relatifs à la relation entre les participants, entre les participants et l'environnement, entre les participants et les artéfacts, les objets.
- Prendre en compte les relations des participants entre eux, avec l'environnement, avec les objets, avec leur propre discours, etc.
- Évaluer la relation entre l'apprenant / le personnage et ces éléments.

Savoirs à apprendre :

- Indices de relation :
 - ↳ termes d'adresse (pronoms, petits noms, insultes, titres), force d'imposition des formulations d'actes de langage, registres, mots suggérant une opinion sur les actes et sur les possessions de l'autre (qualificatifs suggérant appréciation, admiration, mépris, désobligeance), indices d'émotions, indices kinésiques par exemple.
 - ↳ marques de prise en charge énonciative (mouvements prosodiques, cohérence entre les mimiques, la posture physique, les expressions faciales et le potentiel de sens envisagé pour les propos).

Savoir-être à apprendre :

- Être exigeant du point de vue du respect manifesté par l'autre.
- Être respectueux des relations des autres interactants entre eux.

Stratégie d'écoute à apprendre :

- Orienter son interprétation sur les indices qui offrent un potentiel de sens sur les relations que le producteur semble entretenir avec sa production, avec l'environnement ou avec l'interprétant.

Certains éléments de la dimension relationnelle du sens sont importants pour l'interprétation des informations recherchées, d'autres sont importants pour l'estime de l'interprétant et sa relation avec le producteur, ou pour la mise en mots de sa réaction. Par exemple, la prise en charge énonciative de l'information exposée par son producteur (y croit-il ? Ment-il ? Est-il ironique ? Rapporte-t-il les paroles d'un autre ? Se parle-t-il à lui-même ?) ; en fonction, l'interprétant accorde à l'information interprétée un degré de crédibilité différent. L'image de l'interprétant n'est pas négligeable : il participe à une interaction, il collabore dans la mise en œuvre d'une activité, mais pas à n'importe quel prix. Il peut exiger d'être traité avec respect, il peut apprécier les honneurs qui lui sont faits pour une action valeureuse, il peut construire une relation interpersonnelle qui dure au-delà de l'activité et qui mérite une attention de tous les instants, etc. Les apprenants peuvent donc s'entraîner à être critique vis-à-vis du fond, mais aussi de la forme de la production de l'autre.

8.2.4. L'évaluation de l'hypothèse interprétative

L'interprétant évalue son hypothèse interprétative une fois qu'il l'a construite : est-il satisfait de sa propre hypothèse interprétative ? de celle qu'il suppose que le partenaire a produite au sujet de la production précédente ?

Évaluer sa satisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative (8)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute.

Savoir-faire à apprendre :

– Comparer les attentes avec l'émergent, interpréter les indices de convergence, de divergence.

– S'il y a divergence, évaluer l'exhaustivité des attentes envisagées, évaluer la crédibilité, la validité, la confiance de l'interprétant vis-à-vis de ses attentes, de ses connaissances et de ses croyances et vis-à-vis de son hypothèse interprétative de ce qui arrive effectivement.

– Évaluer la qualité de l'hypothèse interprétative, en particulier par rapport à l'information recherchée :

↳ hypothèse interprétative plus ou moins certaine, plus ou moins lacunaire, plus ou moins vague, hésitation entre plusieurs sélections de sens possibles.

– Si des lacunes ont été repérées et des idées ont été envisagées pour les combler, évaluer la crédibilité des suppositions et des idées.

– Évaluer le besoin d'améliorer l'hypothèse interprétative.

– S'il y a besoin d'améliorer l'hypothèse interprétative, diagnostiquer les causes probables d'insatisfactions (évaluer l'ajustement produit par rapport à l'ajustement nécessaire de la production de l'autre aux besoins, aux connaissances et aux compétences de l'interprétant) :

↳ connaissances encyclopédiques, linguistiques, culturelles, qualité de la production (articulation, débit, structure syntaxique, clarté des gestes, etc.).

– Évaluer l'adaptation du producteur par rapport aux connaissances et aux compétences de l'interprétant.

Savoir-être à apprendre :

– Être satisfait de ce dont l'interprétant a besoin pour obtenir l'information recherchée, pour l'utiliser en autonomie et pour réagir de manière satisfaisante et adéquate à la production précédente en fonction de l'avancement de l'activité.

– Être exigeant dans la qualité de l'interprétation de ce dont l'interprétant a besoin.

Stratégie de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

– Avoir un sentiment clair vis-à-vis de son hypothèse interprétative afin de choisir une réaction adaptée et coopérative.

Grâce à cet ensemble de contenus, l'apprenant apprend comment évaluer son hypothèse interprétative. L'évaluation sert à décider si l'interprétant va produire une réaction « vers l'avant » ou s'il a besoin d'améliorer son hypothèse : il s'agit d'abord d'évaluer le degré de satisfaction sur un continuum, de diagnostiquer ensuite la nature de l'insatisfaction le cas échéant (incertitude, hésitation, lacune, insatisfaction globale, sentiment de vague ou insatisfaction totale) et d'identifier l'objet de l'insatisfaction : l'hypothèse interprétative de l'Intervention ou d'un élément de l'Intervention (lequel ?), d'un autre indice ou ensemble d'indices, une supposition, l'hypothèse interprétative globale du sujet abordé, de l'activité, ou de la direction de l'interaction, des attentes ou un souvenir d'une hypothèse interprétative locale précédente par exemple (cf. 4.5.3. et 5.2.).

S'il y a un écart entre attentes et émergent, l'un ou l'autre doit être remis en question. L'interprétant évalue l'exhaustivité des attentes auxquelles il a pensé, la pertinence de la réaction et la crédibilité et la validité des informations exposées par rapport à la crédibilité et à la validité de ses connaissances. En fonction du degré de confiance que l'interprétant accorde à ses attentes, à ses connaissances et à ses croyances, il peut faire preuve d'« humilité » ou d'« audace » : plus l'interprétant est sûr de la validité de ses connaissances, plus il peut être audacieux dans la défense de ses idées et dans la remise en question de celles de l'autre et vice versa. Enfin, la remise en question des attentes permet aux apprenants d'améliorer le répertoire de leurs attentes et d'affiner leur connaissance des praxéogrammes, des relations entre paires adjacentes, des potentiels de sens des différents indices, etc. dans une culture donnée.

Malgré les efforts d'anticipation, de concentration et de compensation effectués par l'interprétant, le producteur peut être plus compétent que lui sur les plans du domaine évoqué, du genre de discours produit, ou de la langue utilisée, et il peut ne pas fournir suffisamment d'efforts, ou des efforts pas assez adaptés aux compétences et aux connaissances de l'interprétant. Si l'écart est trop important, l'interprétant a intérêt à identifier les éléments non adaptés afin d'orienter le producteur (cf. ensemble 12) Manifester une insatisfaction précise). Cette évaluation est importante pour l'apprentissage du rôle d'interlocuteur car elle permet aux apprenants de prendre conscience du fait qu'ils ne sont pas seuls à blâmer dans l'échec de leur construction d'une hypothèse interprétative satisfaisante, ainsi que de l'impact qu'ils peuvent avoir sur la production du partenaire dans une interaction.

Évaluer la qualité de l'hypothèse interprétative sur laquelle le producteur fonde sa réaction (9)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant est en posture d'écoute.

Savoir-faire à apprendre :

- À partir de réactions qui fournissent des indices sur le contenu de l'hypothèse interprétative du partenaire, en reconstituer les grandes lignes ou certaines parties à partir des indices qu'il fournit dans sa production.
- Comparer cette hypothèse interprétative avec celle de l'interprétant.
- Évaluer les différences possibles.
- Évaluer l'enjeu des différences repérées pour l'intercompréhension.

Savoir-être à apprendre :

- Être critique dans la recherche de différences et d'incompatibilités.
- Être logique dans la reconstitution de l'hypothèse interprétative de l'autre.
- Être à l'affût des différences.
- Être attentif aux difficultés que l'autre a pu ressentir à produire une hypothèse interprétative au sujet de la production de l'apprenant / du personnage.
- Être confiant vis-à-vis de son hypothèse interprétative si elle est satisfaisante.
- Être critique vis-à-vis de l'hypothèse interprétative du partenaire si elle paraît insatisfaisante.

Stratégie de gestion de l'intercompréhension à apprendre :

- Avoir un sentiment clair vis-à-vis de l'hypothèse interprétative supposée du partenaire afin de choisir une réaction adaptée et coopérative.

L'apprenant parle, l'autre réagit : cet ensemble de contenus concerne l'hypothèse interprétative qui a conduit l'autre à réagir ainsi ; il concerne ce que l'interprétant suppose que contient cette hypothèse et ce qu'il en pense. La réaction de l'interprétant peut informer sur l'état de l'hypothèse (cf. 4.2. *supra* p. 158), auquel cas l'apprenant peut apprendre à en déduire si l'interprétant est satisfait ou comment il est insatisfait ; elle peut informer sur son contenu (cf. 4.1. *supra* p. 146), ce qui permet à l'apprenant de porter un jugement éclairé sur sa validité et sa compatibilité avec la sienne ; elle peut être fondée sur l'hypothèse (cf. 4.3. *supra* p. 179) : l'apprenant peut apprendre à déduire de sa réaction l'hypothèse sous-jacente ; et elle peut être sans rapport avec elle (cf. 4.4. *supra* p. 195) et l'apprenant peut tenter d'inférer la raison pour laquelle le partenaire a choisi de changer de sujet. Pour chaque type de réaction, il peut également réfléchir à la stratégie utilisée (orientée vers l'intercompréhension ou vers la fluidité de l'interaction, cf. 4.5.4. *supra* p. 207 et ensemble de contenus 10 Choisir sa réaction *infra* p. 443) et, s'il écoute ou visionne une interaction entre d'autres, il peut réfléchir à la raison pour laquelle le personnage a choisi une réaction (une stratégie) donnée.

Lorsque l'autre a produit une réaction « vers l'arrière »³⁹⁵, l'apprenant doit repérer la difficulté qu'il peut avoir et trouver la réponse appropriée. Les indices qui suggèrent une production « vers l'arrière » sont repris dans les ensembles de contenus 12) Manifester une insatisfaction globale ou précise (cf. *infra* p. 446) et 13) Manifester une incertitude (cf. *infra* p. 450).

Lorsque l'autre produit une réaction « vers l'avant », les apprenants peuvent s'entraîner à juger l'incompatibilité entre les hypothèses interprétatives considérées. Nous avons établi (cf. *supra* 5.3.2. p. 283) une liste d'indices d'incompatibilité (type de réaction incohérent avec la première partie de la paire adjacente, forme de la réaction insatisfaisante, réactions contradictoires, approximatives ou ambiguës, non pertinentes, ou fondées sur une hypothèse interprétative jugée fautive ou lacunaire) : les apprenants peuvent travailler le repérage et l'interprétation de ces indices en identifiant le type de problème dont ils sont le symptôme (hypothèse interprétative faible éventuellement camouflée, problème dans la perception, incompatibilité sur l'intérêt à porter à une information, sur-interprétation, supposition erronée, lacune non comblée, incohérence entre l'hypothèse interprétative du partenaire et celle produite par l'interprétant, erreur dans la construction de l'hypothèse interprétative – dimension situante, structurelle ou relationnelle – ou incertitude potentielle). Ils peuvent apprendre les types de réactions possibles pour chaque type de problème : facilitation de l'interprétation, de la perception ou de la réaction, ou réorientation du partenaire vers une position convergente avec la sienne.

Les locuteurs non natifs ont tendance à avoir moins confiance en leur hypothèse interprétative que les locuteurs natifs : lorsque le partenaire produit une réaction qui semble ne pas convenir, ils tendent à mettre en doute leur interprétation de la réaction plutôt que l'hypothèse interprétative qui la fonde. L'entraînement au repérage des types de réactions incompatibles peut présenter un intérêt pour développer la confiance en soi et l'esprit critique des apprenants.

L'analyse des réactions « vers l'avant » nécessite encore une fois de faire preuve d'esprit critique : si le partenaire prétend être satisfait de son hypothèse interprétative, cela n'est peut-être pas vrai et son hypothèse interprétative est peut-être discutable ; si la réaction semble inappropriée, cela n'est peut-être pas dû à une « mauvaise » interprétation de l'interprétant non natif : le partenaire peut avoir produit une hypothèse interprétative divergente, il peut être dans l'erreur.

8.2.5. La préparation de la réaction

La préparation de la réaction consiste à choisir l'orientation de la réaction et le type d'acte de langage que l'interprétant va produire et à indiquer au partenaire le souhait de prendre ou de lui laisser la parole.

³⁹⁵ Pour les notions de réaction « vers l'arrière » et « vers l'avant », cf. *supra* p. 418.

Choisir sa réaction, entre fluidité de l'interaction et qualité de l'intercompréhension (10)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant considère la possibilité de réagir.

Savoir-faire à apprendre :

- Évaluer les enjeux de l'intercompréhension.
- Si c'est l'interprétation du personnage / de l'apprenant qui est insatisfaisante, estimer les possibilités de résoudre le problème avec un tiers plus tard.
- Évaluer les enjeux de l'image que l'interprétant renvoie en fonction de son choix et des conséquences possibles.
- Évaluer le degré d'incertitude, d'insatisfaction, d'incompatibilité et évaluer l'importance de résoudre le problème.
- Évaluer l'efficacité des réactions possibles³⁹⁶ par rapport aux objectifs et aux priorités fixées.
- Choisir une stratégie en fonction des priorités fixées par l'interprétant.

Savoirs à apprendre :

- Les différentes stratégies envisageables :
 - ↳ manifester une insatisfaction/incompatibilité ressentie, manifester une satisfaction ressentie, manifester une prétendue insatisfaction, manifester une prétendue satisfaction.
- Les conséquences des stratégies de gestion d'une insatisfaction :
 - ↳ si une insatisfaction est manifestée : elle sera probablement prise en compte par le partenaire (l'interprétant pourra donc renforcer une hypothèse interprétative satisfaisante ou améliorer une hypothèse interprétative non satisfaisante), cela peut engendrer de la bienveillance vis-à-vis de l'interprétant, peut-être de l'impatience si les manifestations d'insatisfactions sont cumulées, etc. ; si de la satisfaction est manifestée : l'interprétant conserve une image positive de lui-même et maintient la fluidité de la progression de l'activité (mais il n'améliore pas son hypothèse interprétative et met en danger l'intercompréhension) ; si l'incompatibilité entre les hypothèses interprétatives des interactants est perçue par la suite : l'interprétant peut perdre son image positive et il peut perdre la confiance de son partenaire (en cas d'accumulation).
- Les conséquences des stratégies de gestion d'une incompatibilité :
 - ↳ si elle est manifestée : une négociation va s'engager, les interactants peuvent s'adapter ou défendre leur position ; la négociation ne garantit pas l'atteinte d'une intercompréhension satisfaisante ; si elle n'est pas manifestée : l'intercompréhension n'est pas stable, une illusion de compatibilité peut exister du point de vue du partenaire,

³⁹⁶ Nous abordons juste en dessous les types de réactions possibles.

qui risque de rester dans un niveau de la réalité incompatible avec celui du personnage / de l'apprenant et de ne pas réagir adéquatement.

Savoir-être à apprendre :

- Faire preuve d'une exigence vis-à-vis de la qualité de son hypothèse interprétative ou de l'intercompréhension proportionnelle aux enjeux de l'intercompréhension.
- Être conscient de ses priorités et être cohérent dans le choix de la stratégie par rapport aux priorités.
- Être conscient des risques et des avantages à manifester une insatisfaction.
- Être respectueux des enjeux de l'intercompréhension pour l'autre.

Stratégie de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

- Choisir une réaction optimale en fonction de ses priorités afin d'obtenir en réponse une réaction adaptée aux besoins.

Stratégie de gestion de l'intercompréhension à apprendre :

- Choisir une réaction optimale en fonction de ses priorités afin d'obtenir en réponse une réaction adaptée à ses besoins.

Pour chaque degré de satisfaction, certains types de réactions sont pertinents (cf. *supra* p. 251). L'interprétant peut choisir sa réaction en fonction de :

- l'utilité de l'amélioration de l'hypothèse pour produire une réaction satisfaisante ;
- la motivation à améliorer la satisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative par rapport à la motivation à poursuivre l'interaction ;
- l'importance des enjeux d'une interprétation sûre, stable et satisfaisante et d'une intercompréhension de bonne qualité dans les circonstances de cette interaction³⁹⁷ ;
- l'existence ou non de possibilités ultérieures d'améliorer l'hypothèse interprétative ;
- l'importance de l'image que l'interprétant veut véhiculer³⁹⁸ ;
- l'importance supposée de la qualité de l'intercompréhension pour l'autre.

Quelques savoirs sont utiles à ce stade : des savoirs sur les types de réactions possibles, sur leur efficacité par rapport aux différents critères, sur les moyens linguistiques nécessaires à leur utilisation et sur l'impact des types de réaction sur les faces des participants par exemple (cf. les ensembles de contenus suivants, 12 à 18, Les réactions « vers l'arrière », L'apport d'aide à un interlocuteur en difficulté et Les négociations sur la valeur interactentielle de l'objet interprété).

³⁹⁷ Ou à ce moment précis de l'interaction (cf. les ensembles de contenus 3 et 4, Mettre en place un projet d'écoute global et Adapter son projet d'écoute à court terme).

³⁹⁸ Passer sous silence une insatisfaction engendre davantage de risques que l'insatisfaction soit découverte par l'autre, alors que prendre l'initiative de la gestion de l'insatisfaction permet d'agir au mieux pour sa propre face.

Prendre la parole (11)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant souhaite réagir.

Savoir-faire à apprendre :

- Manifester son intention de prendre la parole (ou accepter la prise de parole donnée)
- Manifester son besoin de temps pour construire sa réaction
- Repérer et donner du sens aux indices qu'utilise l'autre pour donner la parole

Savoirs à apprendre :

- Indices à utiliser pour demander la parole
- Indices à interpréter lorsque l'autre donne la parole
- Indices à utiliser pour faire patienter l'autre

Stratégie de gestion de l'interaction à apprendre :

- Manifester de manière optimale son besoin ou son intention de prendre la parole

L'interprétant peut reprendre la parole alors que le locuteur n'avait pas l'intention de la lui rendre, parce qu'il n'est pas satisfait de son hypothèse interprétative, parce qu'il a repéré une incompatibilité, parce que le locuteur n'adapte pas suffisamment son discours à ses connaissances et à ses compétences ou pour d'autres raisons. Il peut également prendre la parole lorsque l'autre la lui donne ; mais la mise en mot en langue étrangère peut nécessiter un temps que les locuteurs français ne sont pas habitués à accorder. L'interprétant qui prend la parole peut donc avoir besoin de montrer qu'il souhaite parler mais qu'il est en train d'organiser sa production. Dans les deux cas, il peut avoir recours à des signaux pour manifester ses intentions, mais ces signaux varient d'une culture à l'autre. Sacks, Schegloff et Jefferson (1974), Mondada (2004), Stivers, Enfield, P. Brown *et al.* (2009) entre autres ont étudié le fonctionnement des tours de parole et ont dégagé quelques mécanismes, tels que

- les « signaux de fin de tour » que les apprenants peuvent apprendre à repérer (la complétude sémantico-syntaxique de l'énoncé, son statut illocutoire, la présence d'une expression suggérant la clôture, comme « voilà » ou « quoi », une courbe intonative marquée, une pause, le regard dirigé vers le destinataire, l'arrêt de la production de gestes, entre autres),
- les signaux contraires, qui manifestent le désir de garder la parole (le remplissage de la pause par un « euh » ou une inspiration marquée, l'ouverture de la prise de parole par un marqueur comme « mais », « et », « alors », suivi d'un « euh » et le regard détourné de l'autre par exemple, ou bien un mouvement corporel vers l'avant, le début d'un geste, la main ou l'index levés) ou

- les signaux qui indiquent que l'on veut couper la parole au locuteur (le fait de chercher le regard du locuteur, de se redresser, d'ouvrir la bouche et d'inspirer, de commencer un geste) (Kerbrat-Orecchioni 1990 [1998], p. 165-168).

Ces signaux permettent de prendre ou de laisser la parole, afin de produire des réactions « vers l'arrière » (ensembles de contenus 12 à 16) ou « vers l'avant » (ensembles 17 à 19).

8.2.6. Les réactions

Lorsqu'il réagit, l'interprétant peut manifester une insatisfaction globale ou précise vis-à-vis de son hypothèse interprétative (12), une incertitude (13), un besoin d'informations complémentaires (14), de l'étonnement (15), il peut manifester le repérage d'une incompatibilité entre son hypothèse interprétative d'un objet et celle de l'autre (16), il peut ajuster sa production aux besoins de l'autre (17), participer à la négociation de la valeur interactentielle de l'objet interprété (18), ou produire une réaction qui manifeste de la satisfaction à tous points de vue (19).

Manifester une insatisfaction globale ou précise (12)

Circonstances de communication :

- Circonstances où l'interprétant ressent une insatisfaction globale ou précise.

Savoir-faire à apprendre :

- Décrire l'état de son hypothèse interprétative.
- Indiquer les causes possibles du problème, les éléments lacunaires (s'ils sont identifiés).
- Demande des efforts d'adaptation au partenaire.

Savoirs à apprendre :

- Indices à utiliser pour formuler ces descriptions.
- Indices à utiliser pour préciser les causes du problème.
- Indices à utiliser pour demander davantage d'adaptation au partenaire.

Savoir-être à apprendre :

- Être poli dans sa demande et dans sa formulation d'insatisfaction.

Stratégie de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

- Produire une réaction aussi coopérative et précise que possible afin que le partenaire facilite au mieux la ré-opération du processus d'interprétation.

La demande d'ajustement peut avoir besoin d'apparaître de manière intempestive dans le tour de parole du producteur : l'interprétant doit faire clairement connaître son besoin d'intervenir,

quitte à mobiliser un nombre important de marqueurs (cf. ensemble 11), à pratiquer le chevauchement et à reprendre sa production au début lorsque le producteur lui aura laissé la parole.

L'insatisfaction que l'interprétant ressent peut être globale et nécessiter un ajustement du même ordre (débit, articulation, registre, etc.) ou être locale (problème avec un item spécifique). Les stratégies appliquées sont différentes (cf. 4.5.3. p. 207 et 5.2.1. p. 251).

Insatisfaction globale

Si l'ajustement nécessaire est global, l'apprenant peut apprendre à formuler des demandes qui orientent le producteur dans ses efforts ; elles peuvent être introduites par « est-ce que » (facultatif), comprendre un comparatif et le mot qui désigne ce qu'il y a besoin de modifier et être marquées par une intonation interrogative :

Débit

« est-ce que vous pouvez parler moins vite » / « plus lentement » / « plus doucement »,

Articulation

« est-ce que vous pouvez articuler », « est-ce que vous pouvez répéter »,

Lexique

« est-ce que vous pouvez dire autrement », « est-ce que vous pouvez reformuler », « est-ce que vous pouvez utiliser d'autres mots ».

Les formules de politesse peuvent accompagner ces demandes, mais la requête est déjà chronophage et un « s'il vous plaît » peut augmenter la sensation de perte de temps.

La stratégie par laquelle l'interprétant oriente le producteur est coopérative parce qu'elle fournit à l'autre des indices pour améliorer son adaptation. D'autres stratégies, plus vagues et plus courantes, sont moins efficaces du point de vue de la coopération. Elles correspondent à l'emploi de descriptions et de commentaires généraux sur l'état de l'interprétation :

« je n'ai pas compris », « je ne comprends pas », « c'est difficile », « pardon », « comment », « hein », « mh // » par exemple.

Dans les analyses (cf. *supra* p. 259), nous avons constaté que l'expression « comment » est proportionnellement beaucoup plus utilisée par les locuteurs natifs que par les non natifs et, à l'inverse, que les expressions générales du type « je ne comprends pas » étaient plus utilisées par les locuteurs non natifs. L'apprentissage de ces stratégies peut rétablir un équilibre et aider les apprenants à recourir à des pratiques plus proches de celles des locuteurs natifs.

La stratégie la plus fréquente chez les locuteurs natifs serait donc l'emploi de mots qui invitent l'autre à reformuler ou à répéter : « comment », « pardon », « mh // » et dans certaines circonstances « hein ». Ces requêtes sont largement employées mais peu coopératives.

Les descriptions en « c'est + ... », par exemple « compliqué », « trop rapide », « trop 'dur' »³⁹⁹ ou en « j'ai du mal à + ... » (« comprendre », « entendre », etc.) exposent davantage d'informations et de précisions au producteur, qui peut modifier sa production en fonction.

Les descriptions négatives (« je ne comprends pas » ou « je n'ai pas compris ») sont largement enseignées dans les cours de langue étrangère, mais peu représentées dans les pratiques des interactants du corpus par rapport aux autres stratégies chez les locuteurs natifs. Peut-être parce que la formulation est plus longue que les rapides « comment » et « pardon », moins directe (la description d'un état n'est pas une formulation aussi « explicite » qu'une requête dans ce cas) et plus menaçante pour la face du locuteur de la description.⁴⁰⁰

Ces stratégies sont globales et elles manifestent une insatisfaction générale : elles sont simples à appliquer, ne requièrent pas de grandes connaissances linguistiques (elles peuvent être apprises en bloc), mais elles ne sont pas toutes coopératives en ceci que certaines n'aident pas le producteur à savoir précisément quoi ajuster. Elles peuvent être également utilisées pour des insatisfactions précises, mais pour cette même raison, il vaut mieux privilégier des réactions plus coopératives.

Insatisfaction précise

Dans le cas d'une insatisfaction précise, d'autres stratégies sont envisageables. Si l'interprétant n'est pas parvenu à construire une hypothèse interprétative pour un élément problématique, ou si elle est trop vague pour être formulée, il peut recourir aux descriptions précises de l'état de son hypothèse et aux demandes précises. S'il a construit une supposition pour ce contenu exposé, à partir d'autres éléments, il effectue alors une demande de vérification (cf. ensemble de contenus 13 Manifester une incertitude).

L'élément pour lequel l'interprétant peut avoir du mal à construire une hypothèse peut être n'importe quelle partie du sens : le sens de l'énoncé ou de l'objet non verbal, d'un élément de l'environnement, de la relation entre les participants, de la « situ-ation » de la production dans l'activité, dans l'interaction, son rapport avec l'hypothèse interprétative globale, les points de repère du producteur ou les pointages par rapport à ces repères (deixis, temporalité), la force illocutoire de la production (cf. 4.5.2. p. 203).

³⁹⁹ Cette expression n'est certes pas acceptée par les grammaires prescriptives, mais elle est très répandue dans les pratiques, peut être entendue par les apprenants et peut présenter une alternative à « difficile ». On peut indiquer à l'apprenant que cela n'est pas le sens que ce mot est supposé prendre, mais qu'il est souvent utilisé pour parler de processus difficiles ou d'activités compliquées.

⁴⁰⁰ Par ailleurs, les verbes « comprendre » et « voir » peuvent être interprétés avec des sens tout à fait différents dans des formulations positives : « je comprends » peut être interprété dans un sens proche de « je compatis » ; et « je vois » peut suggérer que l'interprétant a réussi à extrapoler un sens potentiel recherché par le producteur mais formulé de manière « détournée ».

Les descriptions précises de l'état de l'hypothèse interprétative du corpus prennent des formes telles que « je n'ai pas compris X » / « je ne comprends pas (bien / vraiment) pourquoi ... » / « je ne connais pas X » / « je ne vois pas pourquoi ... » par exemple.

Apparaissent des formulations plus complexes que pour l'insatisfaction globale (compléments d'objets, propositions subordonnées, pronoms interrogatifs). Au niveau linguistique, ces stratégies peuvent être l'occasion d'apprendre ou de revoir l'intonation des questions, les pronoms interrogatifs et les propositions subordonnées introduites par eux et d'affiner les sens de « comprendre » et « voir » et l'impact du temps verbal utilisé sur leur interprétation (cf. 4.2. p. 158).

Ces descriptions précises peuvent également mettre en contraste l'objet qui pose problème, par une formulation avec le présentatif « c'est ... que »⁴⁰¹ : « c'est ça que j'ai pas compris ». Cette formulation crée une focalisation sur l'objet dont l'interprétation est problématique :

« La *présentation de focalisation* se caractérise par le fait que l'*existence*, l'*identité* ou la *présence* de l'être, de la *qualification* ou du *processus* est présupposée et qu'est posée une *exclusivité* de cette existence, identité ou présence. » (Charaudeau 1992, p. 317).

Charaudeau ajoute que cette focalisation permet d'identifier la classe des X et de parler d'un X et non d'un Y ou d'un Z : elle « [attire] l'attention de l'interlocuteur sur l'exclusivité de ce qui est présenté, comme en gros plan et sous un projecteur » (p. 317). Cette formulation suggère donc que l'interprétant est par ailleurs satisfait du reste de son hypothèse interprétative.

La demande précise ne nécessite pas la description de l'état de l'hypothèse interprétative, menaçante pour la face du producteur de la description. Elle peut prendre des formes variées allant de la re-production⁴⁰² avec intonation interrogative à une phrase complexe avec une proposition subordonnée interrogative en passant par l'énoncé inachevé.

Re-production

« la sécu / »

Reprise + question

« X c'est quoi », « qu'est-ce que c'est », « X ça veut dire quoi »

N.B. : « ça veut dire quoi » ne peut être utilisé que si l'élément est discursif, alors que « c'est quoi » ou sa variante « qu'est-ce que c'est » peuvent référer à des artefacts, des montants chiffrés, des éléments de l'environnement quels qu'ils soient.

⁴⁰¹ R.-L. Wagner (1966) note que contrairement aux présentatifs « il y a » et « voici »/« voilà », « c'est » introduit dans le texte un élément dont on savait déjà qu'il existait, c'est son identité ou sa nature qui pose question.

⁴⁰² Le terme « re-production » est utilisé pour marquer la différence avec la « reproduction » : il désigne ici le fait qu'une production est produite à *nouveau*, sans modification lexicale.

Pointage + question complète ou inachevée

« ça c'est pour... » (ou « ça c'est pour quoi faire »), « et là je dois... » (ou « et là je dois aller où » ou « et là je dois faire quoi »)

N.B. : le producteur de la demande produit un énoncé correspondant à la réponse qu'il attend et s'arrête à l'élément manquant pour laisser l'autre le compléter ou remplace l'élément manquant par un pronom interrogatif, ce qui expose plus précisément le type d'information que l'interprétant n'a pas interprété.

Le pointage n'est pas obligatoire : « comment savoir où envoyer les documents ».

Cela peut être l'occasion de découvrir les structures des questions ouvertes, les pronoms interrogatifs et leurs places possibles dans la formulation (en initiale ou à la place de l'information manquante).

Du point de vue stratégique, la « reprise + question » ou le « pointage + question » sont plus efficaces et coopératifs que la re-production parce qu'ils exposent l'objet et la difficulté de l'interprétant. La re-production suggère moins clairement l'intention et le besoin de l'interprétant.

Manifester une incertitude (13)**Circonstances de communication :**

– Circonstances où l'interprétant juge qu'il n'a pas assez confiance en son hypothèse interprétative.

Savoir-faire à apprendre :

- Manifester son sentiment d'incertitude.
- Manifester l'objet de son incertitude.
- Demander à son partenaire d'évaluer le contenu exposé.

Savoirs à apprendre :

- Indices à utiliser pour décrire l'état de son hypothèse interprétative.
- Indices à utiliser pour exposer le contenu de son hypothèse interprétative ou de sa supposition.
- Indices à utiliser pour demander à son partenaire d'évaluer le contenu exposé.
- L'intérêt d'une stratégie de manifestation d'incertitude par rapport à une stratégie de manifestation d'insatisfaction globale du point de vue de la gestion de l'intercompréhension.

Savoir-être à apprendre :

- Être actif dans la résolution de problème.

- Être coopératif du point de vue de la gestion de l'intercompréhension.
- Être précis dans les propositions soumises à évaluation.

Stratégie de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

- Produire une réaction aussi coopérative et précise que possible afin que le partenaire évalue au mieux l'hypothèse interprétative produite.

Cet ensemble de contenus est utile lorsque l'interprétant est parvenu à construire une hypothèse interprétative mais qu'il n'a pas suffisamment confiance en elle pour s'appuyer dessus : il craint de mettre en danger l'intercompréhension et de se mettre en danger s'il produit une intervention fondée sur elle (elle risque d'être jugée inadéquate et il le sait d'avance). L'incertitude peut concerner l'hypothèse interprétative d'un élément, l'hypothèse globale ou une supposition. La réaction peut être plus ou moins constructive selon le degré de l'incertitude et la qualité de l'hypothèse construite puisque l'interprétant peut plus ou moins faciliter l'évaluation au partenaire.

Soumission de l'hypothèse ou de la supposition

Afin que le partenaire puisse évaluer la compatibilité entre les hypothèses interprétatives, l'interprétant doit lui en exposer le contenu. Pour ce faire, il dispose de plusieurs méthodes :

- la re-production de l'objet interprété (en particulier pour l'interprétation de productions verbales ou gestuelles : « – vesina – mesina »),
- le pointage qui désigne le référent de l'élément verbal interprété (en particulier pour des référents localisables dans l'espace),
- la formulation gestuelle ou corporelle de l'hypothèse : imitation d'un geste en situation (faire semblant d'écrire pour demander un stylo), production d'un geste iconique (la main gauche paume sur le dessus et l'index et le majeur de la main droite « marchant » sur la paume pour dire « à pieds ») ou sémiotiquement signifiant pour la communauté (balancer la main au dessus de l'épaule pour désigner le passé),
- la formulation verbale de l'hypothèse, qui peut prendre plusieurs formes en fonction des degrés de confiance de l'interprétant vis-à-vis de son hypothèse et du nombre d'hypothèses en concurrence :

pour une hypothèse interprétative

- > l'interprétant est plutôt sûr de lui : il formule l'hypothèse avec une intonation affirmative,
 - « il est artisan \wedge », « à son compte \setminus »
- > il est moins sûr de lui : il soumet son hypothèse en la formulant dans une question fermée,

« il est salarié / quand même / », « il touche / quelque chose / », « c'était y a deux ans // »

› idem : il formule son hypothèse avec une intonation affirmative, il peut la ponctuer avec un « par exemple » ou un « peut-être »⁴⁰³,

« y- y- y avait / y avait / les travaux \ par exemple »

› idem et l'hypothèse est lacunaire : il soumet son hypothèse négative en la formulant dans une question fermée, la formulation négative informe de ce que l'interprétant croit qui n'est pas et en même temps de l'information qui lui manque,

« c'est pas :s \ par mois / qu'il est payé \ / », « c'est euh il a un revenu // mais / il est pas / salarié \ », « donc en fait / c'est pas / un patron qui le \ paie / »

pour plusieurs hypothèses interprétatives

› il n'a pas de préférence pour l'une ou l'autre : il soumet ses hypothèses en les formulant dans une question fermée,

« c'est l'entreprise qui l'a cassé ou: c'est vous »

› idem : il demande au producteur de préciser ou de désambigüiser sa production (cf. ensemble de contenus 16),

« ça a été cassé à quelle occasion »

› idem : il produit deux Interventions, l'une fondée sur la première hypothèse, la seconde fondée sur l'autre,

« – c'est-à-dire que il a une formation peut-être en couture – euh ici non en inde euh pour le formation ici non »

› il a une préférence pour une hypothèse : il occulte l'hypothèse la moins crédible ou la moins pertinente et agit avec celle qu'il « préfère » comme si c'était la seule (cf. ci-dessus),

dans les deux cas

› il est plutôt sûr de lui : il produit une réaction fondée sur l'hypothèse interprétative (la « préférée » s'il en a plusieurs) informative ou accompagnée d'une explication qui permettra au partenaire de construire une hypothèse sur cette hypothèse plus aisément et plus précisément.

« – c'est:: avenue {nom} – oui oui oui c'est pas loin »

Cette dernière option ne soumet pas l'hypothèse à évaluation, mais si l'hypothèse n'était pas compatible, le partenaire aurait les moyens de s'en rendre compte et de produire l'évaluation recherchée par l'interprétant.

La soumission de l'hypothèse interprétative ou de la supposition dont l'interprétant n'est pas sûr est souvent introduite ou ponctuée par un marqueur discursif (« donc », « alors », « parce que », « en fait », « c'est-à-dire », etc.). Les potentiels de sens de ces marqueurs peuvent également faire l'objet d'un enseignement, sur la base des travaux de linguistique effectués sur le sujet (cf. *supra* p. 152 entre autres).

Critères à prendre en considération dans le choix de la mise en mots

En termes de stratégie de gestion des faces, l'interprétant peut produire une réaction fondée sur son hypothèse interprétative même s'il n'est pas confiant, mais cette réaction est risquée ; il peut également employer des stratégies qui ne correspondent pas à son niveau de confiance, mais il met davantage en péril sa face : paraître plutôt sûr d'une hypothèse finalement jugée erronée est menaçant, tout comme paraître plutôt incertain d'une hypothèse validée par le partenaire. Au contraire, s'il manque d'assurance au point de ne pas oser exposer son idée, il peut agir comme s'il n'était pas parvenu à une hypothèse (cf. ensemble de contenus 12) ou comme s'il n'avait pas construit de supposition et qu'il lui manquait une information non exposée (cf. ensemble de contenus 14).

Du point de vue des stratégies de gestion de l'intercompréhension, l'interprétant a d'abord intérêt à exposer son hypothèse interprétative s'il ne se sent pas assez en confiance, plutôt que de produire une Intervention fondée sur elle qui risquerait de mettre l'intercompréhension en péril. Il a ensuite intérêt à privilégier une formulation « personnelle » de son hypothèse plutôt que la re-production de l'objet interprété, à moins que l'objet de l'incertitude soit la forme source. Dans les autres cas, elle n'est ni efficace ni coopérative, puisqu'elle ne permet pas au producteur de la version d'origine d'évaluer la qualité de l'hypothèse interprétative de l'interprétant. Il ne peut évaluer que sa capacité de re-production : imitation ne vaut pas interprétation. Enfin, l'interprétant a intérêt à formuler les éléments de l'hypothèse interprétative sur lesquels il a un doute. Il n'y a pas besoin de formuler l'hypothèse interprétative globale en détails si elle n'est pas en question, ni même celle de la production verbale si c'est par exemple la relation entre les interactants qu'il a des difficultés à interpréter. En revanche, si cet élément est précis et constitue un détail de la production, il peut avoir intérêt à le resituer dans un ensemble plus grand.

La formulation d'une hypothèse n'est cependant pas chose facile pour un locuteur non natif, en particulier lorsqu'un autre vient d'utiliser des mots fraîchement interprétés et activés dans la mémoire, alors que le vocabulaire actif peut faire défaut. S'il souhaite éviter la re-

production, l'interprétant peut recourir à des stratégies⁴⁰⁴ qui faciliteront la mobilisation d'autres désignations⁴⁰⁵ :

- désigner des objets, des qualificatifs, des actions plus génériques, plus spécifiques ou de la même catégorie, ou atomiser l'objet :
 - › utiliser un hyperonyme,
 - › utiliser les expressions « une chose comme » ou « quelque chose qui ressemble à » + co-hyponyme,
 - › utiliser l'expression « par exemple » + hyponyme ;
 - › décrire les éléments qui le constituent (étapes chronologiques, parties) ;
- décrire les attributs distinctifs⁴⁰⁶ de l'objet dans un contexte donné :
 - › parler de l'apparence extérieure (« c'est » + couleur, forme, taille, volume),
 - › parler des caractéristiques physiques (« ça fond », « ça brule », « c'est dur », « c'est lourd »),
 - › parler des qualités ou des défauts (« c'est joli », « c'est lent »),
 - › décrire les utilisations courantes (« les cotisations à payer », « ça sert à... », « c'est pour... »),
 - › décrire les circonstances d'utilisation ou le lieu où il se trouve habituellement (« quand on... », « c'est dans... » ou « sur... ») ;
- désigner autre chose qui a des traits sémantiques en commun :
 - › produire une analogie ou une comparaison (« c'est un genre de », « ça ressemble à »...) ;
- désigner la même chose autrement :
 - › utiliser un synonyme dans un autre registre,
 - › utiliser les règles morphologiques et les connaissances lexicales de la langue pour imaginer un lexème que l'autre pourra interpréter⁴⁰⁷,
 - › produire une traduction morphème à morphème de la désignation dans une langue de référence vers la langue cible,
 - › pointer⁴⁰⁸,

⁴⁰⁴ Bongaerts & Poulisse (1989) reprochent aux taxonomies de stratégies de communication existantes d'organiser les classes selon la forme des productions des locuteurs plutôt que selon les types d'informations exposées : par exemple, eux classeraient dans la même catégorie « a haircutter » et « a person who cuts hair » (un « coupeur de cheveux » et « une personne qui coupe les cheveux ») parce que le processus référentiel sous-jacent est le même, alors que d'autres (Tarone 1985, Tarone et Yule 1987) auraient classé le premier dans les circonlocutions et le second dans les néologismes. Les stratégies que nous proposons sont organisées tantôt selon les relations sémantiques avec l'élément en question, tantôt selon des modes de représentation utilisables.

⁴⁰⁵ Ces stratégies sont proposées sur la base de ce que nous avons observé dans les descriptions des sections 4.1. (p. 146) et 4.3.2. (l'explication, p. 187) et dans les analyses de la section 5.2. (p. 249).

⁴⁰⁶ Les attributs distinctifs varient selon les éléments duquel l'objet doit être distingué : une étoile de mer parmi d'autres animaux peut être désignée comme un animal en forme d'étoile qui vit dans la mer, alors qu'une étoile de mer entourée d'étoiles de mer sera plus efficacement décrite par sa couleur ou par sa taille (Bongaerts & Poulisse 1989, p. 254).

⁴⁰⁷ Bongaerts & Poulisse (1989) suggèrent de distinguer les stratégies conceptuelles (fondées sur les relations sémantiques et sur les attributs distinctifs de l'objet) et les stratégies linguistiques (créativité morphologique et transfert).

- > dessiner,
- > représenter par les gestes,
- > incarner l'objet ou l'action avec une partie ou l'ensemble du corps,
- > s'il s'agit de lettres (épelées) ou de chiffres, les répéter⁴⁰⁹ et les écrire ou (pour les chiffres) montrer le nombre de doigts correspondant⁴¹⁰.

Ces stratégies peuvent être cumulées afin d'augmenter les chances que l'intercompréhension soit maintenue et que l'hypothèse interprétative soit exposée avec autant de précision que possible en fonction des besoins.

La formulation de l'hypothèse peut également être facilitée en exprimant autrement les relations entre les éléments :

- changer de point de repère :
 - > relatif/absolu : « dans six mois »/« jusqu'à juin »,
 - > passé/présent : « donc votre mari euh il a re- redemandé déjà: »/« donc il attend la réponse »,
 - > nier le contraire (« c'est gratuit » = « je ne paie pas »),
 - > mensuel/pas mensuel : « – tout est impôt – c'est pas par moi qu'il est payé ») ;
- garder les rôles sémantiques mais changer les rôles syntaxiques :
 - > utiliser des contraires relationnels (« j'ai reçu mon passeport » = « l'agent m'a donné mon passeport »),
 - > changer la voie (« le visa n'est pas encore édité » = « vous n'avez pas fini de fabriquer le visa »),
 - > modifier le point de vue (« le courrier est pour l'assurance » = « j'écris le courrier à l'assurance »).

Spécificités de la soumission d'une partie de l'hypothèse interprétative globale

L'hypothèse interprétative globale contient ce que l'interprétant a retenu et jugé pertinent : elle est partielle et subjective par rapport à ce qui a effectivement été produit dans l'activité ou

⁴⁰⁸ Nous avons remarqué que les agents n'utilisent pas systématiquement un calendrier pour proposer des rendez-vous ou pour parler de dates, cela peut porter à confusion ou au moins compliquer l'interprétation. Même si le calendrier en vigueur sur les territoires francophones n'est pas universel, d'une part il est très largement utilisé et d'autre part, apprendre à s'y repérer peut être utile si les apprenants n'en ont pas l'habitude. Enfin, le calendrier lie jour et date et permet de visualiser le moment du rendez-vous dans le mois et par rapport au moment présent.

⁴⁰⁹ L'apprentissage de l'articulation des noms des lettres et des chiffres, unités minimales de description de l'écrit est utile parce que les lettres et les chiffres sont utilisées pour donner (et en interprétation pour noter) noms, coordonnées postales, bancaires, numéro de chambre, de téléphone (avec des pratiques d'intonation et de groupement de numéros différentes selon les langues), adresses de courrier électronique, etc.

⁴¹⁰ Pour les dizaines, les centaines, etc., montrer d'abord la plus grande unité et la dire, puis la deuxième plus grande unité et la dire, puis la troisième et ainsi de suite, de façon que « 241 » soit montré et dit « 2 », « 4 », « 1 » et à un niveau plus avancé, montré pareillement et dit « 200 » « 40 » et « 1 ».

En France, on a l'habitude de montrer 1 avec le pouce, 2 avec le pouce et l'index ou avec l'index et le majeur, 3 avec le pouce, l'index et le majeur ou les trois doigts centraux en tenant l'auriculaire avec le pouce et 4 en pliant le pouce ou l'auriculaire. Le zéro est montré en joignant les extrémités du pouce et de l'index et en écartant les autres doigts du cercle ainsi formé.

dans l'interaction. Lorsque c'est elle qui fait l'objet d'une incertitude, l'exposition prend alors la forme d'un récapitulatif.

La récapitulation nécessite de créer une production synthétique et efficace : si une partie de l'hypothèse interprétative globale n'est pas satisfaisante, il est important que l'interprétant la re-situe dans l'hypothèse globale (« par rapport à... », « pour le... », etc.) avant d'exposer le sens sélectionné ; si c'est l'hypothèse globale dans son ensemble qui nécessite une vérification, l'interprétant doit en organiser l'exposition afin que les points-clés soient distincts les uns des autres et que les relations entre eux soient faciles à identifier : les liens logiques sont formulés, avec une éventuelle redondance (« et puis après », « à cause de ça », « et en plus »), voire mis en exergue par un présentatif (« c'est après que... », « c'est pour ça que... »).

Dans les enregistrements analysés, les récapitulatifs apparaissent soit en ponctuation ou en conclusion de l'exposition de la situation-problème soit en conclusion de conseils procéduraux (réalisation de l'objectif et services complémentaires). Lorsqu'ils concluent une phase ou une exposition, l'interprétant est plutôt confiant vis-à-vis de son hypothèse et produit le récapitulatif afin de s'assurer qu'il n'oublie rien et de vérifier une dernière fois la qualité de l'intercompréhension. Il construit son récapitulatif selon deux critères : la réexposition des informations pertinentes et les liens logiques entre ces informations, en particulier les liens chronologiques et les liens de cause à effet. Dans les procédures administratives, les informations pertinentes sont principalement les actions de l'utilisateur requises pour procéder à une étape donnée (relation de conditionnalité entre la réussite de l'étape et la finalisation d'une action), les enjeux des étapes, les conditions de mise en place des actions (à qui, quand/à partir de quand/jusqu'à quand, où, comment) et la chronologie des actions ou des étapes (cf. *supra* p. 227).

Demande d'évaluation

Dans les cas où l'interprétant a soumis son hypothèse ou sa supposition (hormis les formulations de questions à choix multiples et les réactions fondées sur elle), il peut ponctuer sa formulation par une manifestation plus forte de demande d'évaluation : « hein », « c'est ça » ou « non // » viennent le plus souvent boucler l'Intervention initiative subordonnée.

Manifester un besoin d'informations complémentaires pour réagir (14)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant ne se sent pas en mesure de réagir, immédiatement ou plus tard, à cause d'un manque d'informations.

Savoir-faire à apprendre :

– Manifester une incapacité à réagir.

- Laisser la parole.
- Demander des compléments d'information.
- Formuler des suppositions et en demander l'évaluation.

Savoirs à apprendre :

- Indices à utiliser pour laisser la parole.
- Indices à utiliser pour demander des compléments d'information.
- Indices à utiliser pour formuler des suppositions et pour demander une évaluation.

Savoir-être à apprendre :

- Être à l'écoute.
- Être dans la réserve.
- Être attentif aux indices.
- Être logique.
- Être imaginatif.

Stratégies de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

- Laisser le partenaire exposer davantage d'informations.
- Produire une réaction aussi coopérative et précise que possible afin que le partenaire expose les informations nécessaires.

L'interprétant a plusieurs possibilités de réactions : il peut

- manifester l'incomplétude monologique de l'Intervention du producteur et attendre qu'il la comble,
- préciser à quel niveau se situe l'incomplétude afin d'orienter le partenaire ou
- tenter d'échafauder des suppositions et les soumettre à évaluation.

Si l'interprétant ressent cette lacune pendant que le producteur a la parole, il doit évaluer l'orientation de l'interaction que donne le producteur à son discours : s'il semble s'orienter vers l'apport des informations utiles, l'interprétant a intérêt à le laisser parler et à attendre que les informations viennent ; s'il semble orienter l'interaction vers un tout autre sujet et qu'il n'a probablement pas l'intention d'exposer les informations utiles, l'interprétant devra l'interrompre (cf. ensemble de contenus 11).

Si l'interprétant cherche à mettre en œuvre la première option (manifester l'incomplétude monologique de l'Intervention), il complète les indices physiques d'encouragement à poursuivre par des indices vocaux ou verbaux, les signaux régulateurs de soutien (« oui », « mh », « d'accord »). Certains chercheurs ont étudié différentes formes, leurs intonations, les moments de production opportuns, etc. (Schegloff 1982, Goodwin 1986, Gardner 2001).

Si l'interprétant choisit la deuxième ou la troisième option, il prend la parole et utilise les contenus présentés dans les ensembles 12 et 13 (cf. *infra* p. 446 et 450).

Manifester son étonnement (15)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'hypothèse interprétative que l'interprétant a construite va à l'encontre de ses attentes, de ses croyances, de ses suppositions, etc.

Savoir-faire à apprendre :

- Exprimer son étonnement.
- Manifester que l'interprétant accepte l'information jugée étonnante.
- Manifester que l'interprétant est dubitatif vis-à-vis de l'information jugée étonnante.

Savoirs à apprendre :

- Indices de l'étonnement.
- Indices de l'acceptation de l'information.
- Indices du doute vis-à-vis de l'information.
- Effets des manifestations sur le partenaire.

Stratégie de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

– Produire une réaction qui expose à l'autre la confiance de l'interprétant dans ses attentes et connaissances ou dans l'information apportée afin que l'autre sache s'il doit confirmer, justifier, argumenter son information ou s'il doit poursuivre.

Les apprenants peuvent découvrir l'impact et les implications d'une réaction donnée à l'étonnement. L'interprétant fait preuve d'une certaine confiance vis-à-vis de ses attentes et de ses croyances et, lorsque les productions qu'il interprète vont à leur encontre, il est contraint de comparer la crédibilité de ses croyances et des informations émergent, de faire un choix (ensembles de contenus 7, 8 et 9) et de manifester soit de l'ignorance, en acceptant une information qu'il ne connaissait pas, soit de l'assurance, en remettant en question la validité de cette nouvelle information. Les réactions d'étonnement sont rapides et le calcul « stratégique » ne s'applique pas facilement ici : nous ne suggérons pas de répondre en fonction de l'image que la réaction va donner, mais de répondre en fonction de l'évaluation et de sa confiance et d'assumer l'image donnée.

Les savoirs linguistiques en jeu concernent les réactions d'étonnement : « ah », « ah oui » et « ah d'accord » manifestent l'acceptation de l'information et « ah bon » la satisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative et le doute vis-à-vis de la crédibilité de l'information interprétée.

Après ces manifestations, l'interprétant peut exposer sa nouvelle hypothèse interprétative ou décrire le contenu de ses croyances et de ses attentes antérieures à l'étonnement (« je croyais que... ») : s'il a accepté sans douter l'information du producteur, il renforce l'intercompréhension en donnant à l'autre un accès privilégié au contenu de sa nouvelle hypothèse ; s'il l'a remise en question, il oppose à l'autre un argument (par l'exposition de sa première croyance) ou indique l'élément qui lui semble étonnant (par l'exposition de sa nouvelle hypothèse). En réaction à une remise en question, le producteur argumente, explique ou justifie le plus souvent sa position : cela permet de convaincre l'interprétant ou cela lui donne les moyens de contre-argumenter.

Manifester le repérage d'une incompatibilité (16)

Circonstances de communication :

– Circonstances où le partenaire de l'interprétant ressent une divergence ou une incompatibilité entre son hypothèse interprétative et celle de l'interprétant pour un même objet interprété.

Savoir-faire à apprendre :

- Utiliser les réactions qui correspondent aux types d'incompatibilités repérées.
- Mettre en œuvre les stratégies pertinentes en fonction des types d'incompatibilités repérées.

Savoirs à apprendre :

- Réactions adéquates en fonction des problèmes repérés.
- Stratégies possibles en fonction des problèmes repérés.
- Indices à utiliser pour mettre en œuvre les stratégies en fonction des incompatibilités.

Savoir-être à apprendre :

- Être coopératif et précis dans l'indication de l'incompatibilité.
- Être coopératif et précis dans la résolution de l'incompatibilité.
- Être modéré dans la manifestation de l'incompatibilité (pour atténuer la menace provoquée chez l'autre).

Stratégie de gestion de l'intercompréhension à apprendre :

- Produire une réaction aussi pertinente et précise que possible afin d'orienter efficacement la ré-opération du processus d'interprétation chez l'autre.

Cet ensemble de contenus est utile lorsque, dans la construction d'une hypothèse interprétative et l'évaluation de l'hypothèse du partenaire, une incompatibilité ou une divergence a été repérée (les circonstances où l'hypothèse du partenaire est jugée d'une qualité insuffisante sont traitées dans l'ensemble de contenus suivant : Ajuster sa production

aux besoins de l'interprétant). La section 5.3. (cf. *supra* p. 267) a permis de dégager certaines correspondances entre problème repéré, types de réactions produits et stratégies employées par le partenaire (cf. tableau *supra* p. 308). Dans cet ensemble, les apprenants peuvent se concentrer sur la découverte et l'apprentissage des types de réactions et de stratégies à utiliser en fonction du diagnostic établi et découvrir des formulations de ces réactions et stratégies (des exemples de ces formulations sont accessibles en annexe p. 114-160 et dans un logiciel que nous avons préparé pour illustrer une possibilité de mise en place pédagogique, cf. *infra* p. 492).

Les différentes réactions ne sont pas aussi efficaces et coopératives les unes que les autres. Outre la pertinence de certaines réactions suite au diagnostic de certains problèmes, les apprenants pourront être conduits à juger l'efficacité des réactions et à réfléchir à l'intérêt de certaines réactions moins efficaces mais peut-être plus protectrices pour la face des interactants.

Certaines réactions sont peu employées par les interactants observés dans les enregistrements, malgré un rendement potentiel important : la distinction, par exemple, est peu utilisée pour comparer les contenus des hypothèses interprétatives ; les questions ouvertes qui incitent à une formulation de l'hypothèse interprétative sont plus efficaces pour évaluer le contenu de l'hypothèse qu'une demande de vérification de la qualité de l'intercompréhension formulée par un « hein » ou par un « d'accord » ; la construction de liens logiques pourrait être plus souvent utilisée pour compléter une re-formulation, afin de donner des indices de différentes natures à l'interprétant, certains relevant de la définition de ce dont il est question, d'autres de sa fonction ou de ses liens avec d'autres éléments connus. Cela permettrait à l'interprétant de s'appuyer sur ses connaissances linguistiques, culturelles, mais aussi logiques pour construire du sens. La négation de l'hypothèse interprétative est peut-être aussi menaçante pour la face de l'interprétant que le rejet de sa réaction, mais elle est plus informative : la négation porte sur une information. C'est cette information qui est réfutée et qui doit être revue ; le rejet est un acte sans objet, il ne permet pas de savoir précisément ce qui pose problème et peut conduire l'interprétant à renier des éléments de son interprétation qui sont en fait acceptés par le partenaire. De la même façon, l'accord, la concession ou l'enregistrement d'une information sont souvent produits sans préciser quel est leur objet : accepter une partie précise de l'hypothèse interprétative et faire savoir laquelle à l'interprétant lui permet de s'appuyer sur cette partie pour prendre confiance et évaluer les éléments remis en question.

Ajuster sa production aux besoins de l'interprétant (17)

Circonstances de communication :

– Circonstances où le partenaire ressent le besoin pour l'interprétant d'améliorer son hypothèse interprétative (parce qu'il l'a détecté à travers une réaction fondée sur l'hypothèse interprétative ou parce que l'interprétant le lui a exposé).

Savoir-faire à apprendre :

- Utiliser la réaction adaptée au besoin repéré.
- Utiliser des supports de communication variés.
- Schématiser des informations.

Savoirs à apprendre :

- Indices à utiliser pour schématiser des informations.
- Une variété d'indices pour désigner le même objet.
- Une variété de formulations syntaxiques pour exposer la même relation sémantique.
- Indices à utiliser pour mettre en relief des éléments verbaux dans une production.

Savoir-être à apprendre :

- Être à l'écoute des besoins manifestés au fur et à mesure de l'ajustement pour perfectionner la production.
- Être coopératif dans l'aide apportée.

Stratégie de gestion de l'hypothèse interprétative à apprendre :

- Produire une réaction aussi coopérative et précise que possible afin de faciliter au maximum l'interprétation chez l'autre et la construction d'une hypothèse interprétative satisfaisante.

Trois stratégies sont utilisées par le producteur qui repère ou interprète que l'interprétant a des difficultés pour construire une interprétation satisfaisante : il peut faciliter la perception de sa production, en variant l'intensité, l'articulation ou le débit ; il peut faciliter la réaction de l'interprétant, ce qui lui donne des indices à la fois sur le sens qu'il peut donner à la production dans sa dimension structurante et peut-être en déduire des suppositions sur les autres dimensions du sens, en proposant des suppositions, des exemples de réponses, des propositions de réactions, etc. ; il peut enfin faciliter l'interprétation ou la réinterprétation de la production en apportant d'autres indices pour alimenter en particulier le contenu relatif à dimension situante du sens, en utilisant d'autres supports, en re-formulant la production, en précisant certaines informations, en focalisant l'attention de l'interprétant sur un élément spécifique, ou en poursuivant simplement son Intervention.

Les interactants observés ont employé peu de supports variés : ils ne se sont pas appuyés sur des calendriers pour fixer un rendez-vous, les usagers n'ont pas pris de notes, ils se sont rarement reportés aux documents fournis par l'institution, ils ont rarement montré ou pointé des documents ou des objets. Certaines pratiques peuvent être prises en exemple : le modèle de chèque rempli disposé sur le comptoir de la scolarité pour les étudiants qui s'inscrivent à l'université (corpus Scolarités de FLE), le plan imprimé par les auditeurs pour indiquer le lieu des formations obligatoires et les pratiques de surlignage et de fléchage des mêmes auditeurs pour mettre en relief les adresses et les dates et horaires des rendez-vous par exemple. Mais

ces pratiques pourraient être généralisées lorsque cela est pertinent, d'autres pratiques comparables pourraient être développées dans d'autres institutions, comme la schématisation ou la prise en note de listes de documents à fournir. si l'interprétant n'est pas capable d'écrire lui-même, et la prise de notes pour les interprétants qui peuvent le faire (cf. *supra* p. 429). Les documents imprimés ne posent pas de problème à la relecture (à moins que l'interprétant ne soit pas lettré dans la langue étrangère), mais les documents écrits à la main ne sont pas toujours faciles à déchiffrés : la culture graphique varie d'une communauté linguistique à l'autre et les chiffres et certaines lettres peuvent prendre une forme trompeuse. Par exemple les chiffres 1 et 7 peuvent prendre les apparences suivantes selon les cultures graphiques :

1 1 / 1 1 1
7 7 7 7 7 7

ou encore le 5 et le S :

5 5 5
S S S

ou le 0 et le 6 :

0 0 0 0 0
6 6 6 6 6

ou le 4 :

4 4 4 4 4 4 4 4

Selon les écritures, le 1 peut être tracé avec un, deux ou trois traits, le 7 avec deux, trois ou quatre, dont un ou deux peuvent être similaires au 1 ; le 5 et le S sont parfois très proches ; le 0 peut ressembler à un 6, le 6 à un 4 ou à un b, le 4 peut ressembler à un 7 penché ou à un 1, il peut être écrit en une, en deux ou en trois fois, et nous n'avons pas abordé ici les écritures attachées, penchées, ni les styles générationnels.

Pour conclure sur les moyens verbaux utilisés pour faciliter l'interprétation, les techniques de re-formulation sont les mêmes que celles de formulation de l'hypothèse interprétative (cf. ensemble de contenus 12, p. 446) ; celles relatives à la focalisation consistent le plus souvent en une re-formulation partielle, qui ne reprend pas certains éléments jugés moins cruciaux pour la construction de l'hypothèse mais qui met en relief ceux jugés les plus pertinents ou efficaces pour aider l'interprétant à construire une hypothèse ; celles utilisées pour produire une suite à une Intervention commencée sont développées plus loin (cf. ensemble de contenus 19).

Négocier la valeur interactantielle d'un objet ou d'une production (18)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant et le partenaire sont satisfaits de leur hypothèse interprétative, qu'ils sont conscients d'une divergence ou d'une incompatibilité entre les hypothèses et qu'ils entrent en négociation pour établir la valeur interactantielle de l'objet interprété.

Savoir-faire à apprendre :

- Évaluer la crédibilité de son hypothèse interprétative par rapport à celle de l'autre.
- Évaluer les arguments opposables à l'autre.
- Évaluer les arguments que l'autre peut opposer.
- Considérer son intérêt dans l'atteinte d'un accord.
- Choisir une stratégie en fonction des points précédents :
 - ↳ s'aligner sur l'autre ou défendre sa position.
- Si le choix est la défense de sa position, faire valoir ses arguments, considérer et mettre en place les différentes stratégies de défense possibles.
- Si le choix est l'adaptation, faire le point sur l'intercompréhension, produire une réaction fondée sur l'hypothèse interprétative modifiée.

Savoirs à apprendre :

- Types d'arguments à utiliser pour défendre sa position.
- Indices à utiliser pour exposer l'hypothèse interprétative modifiée.
- Indices à utiliser pour produire une réaction fondée sur l'hypothèse interprétative modifiée.

Savoir-être à apprendre :

- Être raisonnable dans l'évaluation des hypothèses interprétatives et des arguments envisagés.
- Si le choix est la défense, être logique et efficace dans l'argumentation.
- Si le choix est l'adaptation, être coopératif du point de vue de l'intercompréhension pour rassurer le partenaire.
- Être résistant face aux arguments de l'autre si l'on a davantage confiance en ceux de l'interprétant, ou si l'enjeu des siens est jugé plus important que l'enjeu de ceux de l'autre.
- Être raisonnable si les arguments de l'autre pèsent davantage que ceux de l'interprétant.


Stratégies de gestion de l'intercompréhension à apprendre :

- Défendre sa position de manière optimale, en employant des arguments et des explications efficaces et clairs.
- Prendre le mieux possible en compte les arguments et les informations exposées par le partenaire pour rendre son hypothèse interprétative la plus compatible possible avec la sienne.

Les compétences à acquérir dans cet ensemble de contenus sont très différentes selon que l'interprétant modifie son hypothèse interprétative en fonction des indices du partenaire ou qu'il maintient et défend sa position. S'il décide d'ajuster son hypothèse, il lui faut identifier les éléments à rectifier, réopérer la construction d'une hypothèse interprétative pour ces éléments à partir de ce qu'il se souvient de la première production et des nouveaux indices et éventuellement soumettre cette nouvelle version de l'hypothèse à évaluation (cf. *supra* 5.4.1. p. 312 et ensemble de contenus 13 p. 450). S'il décide de défendre sa position, il déploie des

arguments, des explications, des justifications, ou bien il insiste, re-formule, réoriente l'interaction vers l'élément dont l'interprétation est divergente, etc. Les stratégies employées dans ces circonstances sont mobilisées dans le vif de l'interaction et elles sont rarement aussi efficaces qu'une argumentation préparée, mais les paramètres inhérents aux circonstances de communication à l'oral ne permettent pas de produire des argumentations optimales. Les apprenants peuvent cependant s'entraîner à utiliser quelques techniques qui peuvent améliorer l'efficacité de leur prise de parole et ils peuvent augmenter leur répertoire de stratégies afin d'avoir davantage de possibilités en tête lorsqu'ils devront argumenter.

Nous avons rencontré des résistances aux arguments opposés dans trois cas en particulier :

- lorsque le partenaire produit une hypothèse interprétative erronée mais est insensible aux indices l'invitant à la rectifier (par exemple le corpus Secrétariats de FLE Ling, cf.  pdf p. 808) ;
- lorsque le producteur produit des indices trompeurs et conduit le partenaire à produire une hypothèse interprétative divergente de celle qu'il a construite (par exemple le corpus Préfecture de police Shawn⁴¹¹, cf. extrait [35] p. 179) ;
- lorsque le producteur a construit des attentes et qu'il n'accepte pas les arguments qui rejettent ses attentes (par exemple le corpus Office de l'immigration – Accueil Nancy, cf. extrait [89] p. 314).

En fonction des circonstances, les techniques utilisées varient : Ling produit des reformulations de sa demande, elle rapporte des propos produits ailleurs par d'autres qui justifient sa question ; Shawn reformule également sa production, expose sa demande, l'avancement de la situation-problème ; Nancy use d'arguments d'autorité qui justifient ses attentes et ses croyances, elle expose les enjeux et les risques d'un échec ; Shamina réoriente régulièrement l'interaction sur le sujet auquel elle souhaite que le partenaire porte de l'intérêt, elle propose des arguments logiques et pratiques. Ce qui caractérise l'ensemble de ces pratiques est l'insistance et la persévérance : les interactants ne s'arrêtent pas au premier rejet ou à la première réaction de leur partenaire, ils modifient leur production pour conduire l'autre à construire une hypothèse interprétative différente, ou ils apportent divers arguments pour le convaincre de rectifier son hypothèse.

De l'autre côté, les interactants qui font face à ces résistances utilisent des mêmes techniques : ils exposent, ils argumentent, ils insistent, ils réorientent ou ils modifient leur hypothèse interprétative (ils renoncent à leur position, l'autre option envisagée dans cet ensemble de contenus).

Les apprenants peuvent travailler la reformulation (traitée dans l'ensemble de contenus 13 Manifester une incertitude) et s'entraîner à formuler les enjeux de leur situation, de leur demande, les arguments d'autorité qu'ils ont entendus ou lus ailleurs (par exemple ceux rencontrés dans la mise en pratique de l'ensemble de contenus 2 Comblent les manques dans les attentes) ou l'avancement de leur situation par exemple. Cependant, certaines techniques

⁴¹¹ Shawn dit qu'il a « oublié » le certificat médical alors qu'il l'a « perdu ».

sont peu utilisées par les personnes observées alors qu'elles pourraient faciliter l'intercompréhension. Par exemple, les interactants pourraient comparer leur hypothèse interprétative avec celle qu'ils supposent que leur partenaire a produite afin de rendre la différence entre les deux plus prégnante et de clarifier l'objet de la négociation (par exemple : « je crois que vous avez compris c'est ... alors que ce que je demande c'est ... », « est-ce que vous avez compris que ... parce que ce que je veux dire c'est ... ») ; ils pourraient également produire des indices plus clairs sur le sens qu'ils donnent à l'objet de la négociation, en particulier dans les circonstances où la divergence concerne l'intérêt à porter à un sujet : ils pourraient dire que le sujet leur semble important, demander pourquoi l'autre s'en désintéresse, et celui qui s'en désintéresse pourrait argumenter son désintérêt plutôt que de rester silencieux. Le désintérêt est une pratique protectrice pour la face des interactants (cf. *supra* p. 271) qui peut être utilisée avantageusement lorsque la gestion des faces est primordiale, mais dans des circonstances telles que des interactions administratives, il nous semble que la gestion des faces peut être effectuée autrement (par des atténuateurs, des formules d'humilité et des offres de compensation).

Réagir lorsque l'évaluation de l'hypothèse interprétative et de l'intercompréhension est satisfaisante (19)

Circonstances de communication :

– Circonstances où l'interprétant est satisfait de son hypothèse interprétative et qu'il produit une réaction fondée sur son hypothèse interprétative ou une réaction sans rapport avec l'Intervention précédente dans les cas de clôture et d'ouverture de Transactions.

Savoir-faire à apprendre :

- Manifester sa satisfaction.
- Faire progresser l'interaction et l'activité.

Savoirs à apprendre :

- Les contraintes de production d'une Intervention qui suit la précédente (une Intervention réactive après une initiative, une ratifiante après une réactive, une initiative après une ratifiante).
- Les maximes de coopération telles qu'elles sont culturellement prises en compte dans la production de réactions.
- Les types de réactions qui correspondent aux types d'actions qui précèdent.
- Les formulations indirectes conventionnelles des actes de langage.
- Indices à utiliser pour manifester sa satisfaction.

Savoir-être à apprendre :

- Être coopératif du point de vue de la progression de l'interaction et de l'activité.

Stratégie de gestion de l'interaction à apprendre :

– Produire une réaction aussi coopérative que possible du point de vue de la progression de l'interaction et qui laisse transparaître le plus clairement possible des indices sur le contenu de l'hypothèse interprétative sous-jacente afin de faciliter la reconstitution de cette hypothèse par le partenaire, qui pourra ainsi évaluer au mieux la qualité de l'intercompréhension.

Les analyses des chapitres 5 et 6 ont été davantage axées sur la gestion des problèmes d'intercompréhension, donc nous avons peu de résultats à transposer pour cet ensemble de contenus. Les descriptions du chapitre 4 nous ont permis d'organiser les types de réactions en fonction de la satisfaction qu'ils manifestent : les descriptions positives de l'état de l'hypothèse interprétative, les réactions fondées sur l'hypothèse interprétative (dont les explications, les réactions informatives et les cas de co-énonciation) et les ouvertures de Transactions qui suivent la clôture d'une Transaction suggèrent que le producteur de ces réactions est satisfait.

D'autres chercheurs ont cependant beaucoup travaillé sur ce sujet, comme ceux qui ont étudié la cohérence textuelle (Adam, Charolles et Combettes par exemple), les contraintes des genres de discours (Bakhtine, Bronckart, Todorov, Adam, Kerbrat-Orecchioni entre autres), les paires adjacentes (Mondada, Mœschler, parmi d'autres), la formulation des actes de langage, les principes de coopération et de pertinence (Austin, Searle, Vanderveken, Grice, Levinson, Sperber et Wilson en anglais, en français Galatanu à Nantes, Claudel à Paris).



Les ensembles de contenus de cette section concernent l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension : de nombreux types de publics peuvent ressentir des besoins à ce niveau, dans l'apprentissage du français général, en territoires francophones en stages linguistiques ou en cours extensifs à l'université par exemple, ou en territoires non francophones dans l'apprentissage scolaire d'une langue étrangère ; dans l'apprentissage du français de la communication professionnelle, qui vise des publics pour qui la communication orale et en interaction peut être primordiale ; dans l'apprentissage du français sur objectifs spécifiques, en fonction des objectifs envisagés (par exemple pour les touristes, pour les professionnels de la négociation, pour les commerçants, pour les étudiants, etc.). Les enseignants pourront utiliser les contenus qui leur semblent pertinents en fonction de leurs publics : les ensembles 1) à 8) peuvent être utilisés dans des cours dont l'objet est la compréhension de l'oral hors interactions ; les ensembles 9) à 19) ne sont au contraire applicables qu'à des contextes où l'interprétant a l'occasion de produire ; certains de ces

derniers ensembles de contenus peuvent être utilisés pour l'enseignement de l'expression et la plupart proposent certains contenus également applicables pour la communication écrite.

La trame peut être réutilisée pour transposer les ensembles à d'autres langues, pour lesquelles les contenus spécifiques vont varier, mais pas les grands ensembles. Nous avons tenté d'accorder de l'importance tant aux contenus relatifs à la langue, chers aux enseignants de langue, qu'aux contenus relatifs aux objets, à la culture, aux stratégies de communication et aux savoir-faire cognitifs et actionnels ainsi qu'aux savoir-être adaptés à la communication avec des interlocuteurs membres de la communauté linguistique française.

Les difficultés d'intercompréhension gérées dans l'interaction peuvent être l'occasion de réfléchir en cours à des questions relatives aux différences entre cultures langagières, entre cultures praxéologiques, etc. Dans cette perspective, Boyer, Butzbach-Rivera et Pendaux proposent de confronter les hypothèses interprétatives des apprenants et d'en étudier les influences culturelles : ils parlent de « faire polémiquer les cultures », « [l']enseignant doit être non pas celui qui explique tout, mais celui qui aide à formuler les interprétations et à les mettre à l'épreuve » (1990, p. 73). L'idée de mettre les hypothèses interprétatives des apprenants « à l'épreuve » ouvre la possibilité qu'ils s'entraînent à les affiner sans leur imposer une interprétation-modèle, qu'ils apprennent à prendre en considération d'autres hypothèses et qu'ils s'éloignent de l'ethnocentrisme qui crée des malentendus et des tensions. Il se trouve que l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension est un moyen privilégié pour atteindre deux objectifs clés de ce point de vue : les apprenants peuvent travailler à faire preuve de davantage de relativisme (le mouvement inverse de l'ethnocentrisme) et à gérer l'attitude ethnocentrique d'autres (cf. 8.3.7. La gestion de la communication interculturelle, p. 476).

8.3. Objectifs d'apprentissage pour le français sur objectifs spécifiques ou pour le français langue professionnelle

Les ensembles de contenus proposés ici concernent les spécificités de la communication administrative : ils peuvent être utilisés dans l'enseignement du français comme langue étrangère, du français sur objectifs spécifiques ou du français langue professionnelle (où les publics sont francophones non natifs) ou dans la formation professionnelle des agents administratifs en territoires francophones (où les publics sont principalement francophones natifs) ; les publics visés sont ceux qui peuvent avoir affaire à une administration (au sens proposé en 2.3.2. p. 84) dont la langue de communication est le français : les touristes, les étudiants et les professionnels qui comptent venir ou qui sont en territoire francophone, ou encore les adultes sans profession qui sont en territoire francophone (par regroupement familial par exemple). En fonction des besoins des publics, un programme pourra être constitué en choisissant parmi les ensembles de contenus proposés.

Cette section propose des pistes de contenus sous forme de modules indépendants les uns des autres : des modules sur l'écosystème des ressources⁴¹² en informations, sur la place de l'administration dans le quotidien de ceux qui traitent avec des administrations françaises, sur les types d'informations utiles au sujet des procédures, sur les contraintes que les interactants prennent en compte dans la négociation de l'objectif *ad hoc*, sur les actions des agents, sur les actions des usagers et sur la gestion de la communication et des relations entre locuteurs natifs et non natifs de la langue de communication.

8.3.1. L'écosystème des ressources d'informations

L'écosystème des ressources d'informations a été abordé une première fois dans la section 8.2.1. (Comblant les manques dans les attentes (2), *supra* p. 426) et de nombreux exemples de ressources sont proposés dans le chapitre 10 qui traite des documents et supports d'enseignement (cf. p. 509). Nous renvoyons à ces pages pour des idées de contenus.

Deux points sont développés ici.

Le premier est relatif au degré de précision des contenus que l'enseignant peut exposer : en effet, en fonction des besoins des apprenants ou des personnes formées, l'apprentissage peut atteindre divers degrés de précision. Ainsi, le migrant qui suit une formation civique pourra découvrir un panorama extensif des domaines de l'administration française, depuis l'organisation de la garde des enfants jusqu'aux systèmes de retraite, en passant par les assurances (immobilier, vie, vieillesse, automobile, responsabilité civile), les institutions financières (les banques en particulier), juridiques (les points d'accès au droit, l'aide juridictionnelle, le rôle des notaires, des huissiers, des avocats, des associations de consommateurs, des associations spécialisées dans le droit des étrangers), les institutions dont

⁴¹² Les ressources sont les moyens et les possibilités disponibles et utilisables.

les missions concernent l'emploi (Pôle emploi, la Chambre du commerce et de l'industrie, l'association nationale pour la formation professionnelle des adultes – l'AFPA), celles dont les missions concernent la gestion du statut des migrants (la Préfecture, l'Office français de l'immigration et de l'intégration), celles dont les missions concernent la santé, la sécurité, l'aide aux personnes en difficulté, etc.

La connaissance des institutions peut être panoramique, mais elle peut également être ciblée (pour les publics professionnels en particulier) et la présentation dans la formation consiste alors à entrer dans les détails de l'organisation de l'institution : l'enseignant présente les différents services, les différents types de personnels et leurs fonctions, leur éventail de compétences, ou les types d'informations qu'elles peuvent délivrer.

Outre un panorama des institutions qui offrent ces ressources d'informations, on peut envisager une formation générale sur les types de ressources existants : hôtes et hôtesse d'accueil, réceptionnistes au téléphone, chargé de mission dans un service spécifique, sites sur l'internet, prospectus et ainsi de suite. Mais les informations peuvent être beaucoup plus précises et ciblées dans une formation sur objectif spécifique, surtout si les personnes formées sont destinées à être professionnels dans l'institution et à manipuler ou à conseiller l'utilisation de ces ressources : la formation peut alors porter sur les documents les plus souvent utilisés, leur contenu, leur fonction et leurs destinataires types.

Le degré de précision de la présentation peut varier pour rendre la formation plus adaptée aux types de publics. Lorsqu'un professionnel entre en fonction sur un poste, la formation prévoit généralement cette présentation des documents manipulés et des sources d'informations : les formations très ciblées prennent souvent en charge cette partie des connaissances à acquérir. Dans les formations plus générales, elle est plus souvent jugée comme accessoire, voire oubliée : dans les manuels de français général, outre le passeport ou la carte d'identité souvent proposés dans les premières pages, pour la leçon sur la présentation de soi, rares sont les documents administratifs publiés, ou les institutions mentionnées. Il semble que plus la formation est générale, moins cette dimension, omniprésente dans la vie quotidienne, est abordée.

Le second point concerne la multicanalité de la communication évoquée par Boutet (2005) et reprise pour l'enseignement du français langue professionnelle par Mourlhon-Dallies (2008). Les objectifs de formation varient aussi selon que le public ciblé est constitué d'agents natifs en formation continue, de francophones non natifs en formation professionnelle et linguistique, ou de francophones non natifs dont les besoins ne sont pas liés au travail, et selon qu'ils savent écrire et lire en français, dans leur langue, ou qu'ils ont été scolarisés, ou non. Dans les analyses (cf. *supra* p. 225), un déséquilibre a été remarqué entre l'aide à l'interprétation des productions orales et des productions écrites : les agents ont tendance à aider les usagers à interpréter des documents écrits (en mettant certains éléments en surbrillance et en expliquant à l'oral les informations exposées dans le document) mais ils

utilisent peu de supports écrits ou durables pour aider les usagers à interpréter leurs paroles. Malgré les difficultés que peuvent engendrer des écrits produits par un agent (cf. *supra* p. 462), ces supports sont transportables, montrables et réutilisables et ils contiennent la production d'origine ; les productions orales interprétées ne laissent que des traces cognitives, moins fiables que l'écrit. Les agents francophones, natifs et non natifs surestiment peut-être leur intelligibilité ou les capacités d'interprétation des usagers : passer par un écrit peut améliorer ou faciliter l'intercompréhension⁴¹³.

Faciliter l'interprétation d'une production orale par une production écrite, et d'une production écrite par une production orale constitue principalement une habitude à prendre pour des agents natifs ; mais pour des francophones non natifs, gérer deux types de supports peut être difficile. Nous avons parlé plus haut de la complexité du processus de prise de notes (cf. *supra* p. 429) ; la navigation entre plusieurs types de support exige une certaine plasticité cognitive, une certaine compétence à l'écrit comme à l'oral, qu'il peut être utile d'entraîner. D'un autre côté, dans certaines cultures, l'écriture facilite la production orale (les griffonnages par exemple) : un schéma est parfois plus simple à dessiner que sa description à formuler, des points ou des tirets sur un papier rappellent le nombre d'éléments que contient l'énumération produite, un plan ou un tableau d'horaires peuvent être plus faciles à lire que l'explication à interpréter.

Enfin, la gestion de ces écrits iconiques peut faire l'objet d'un enseignement, voire servir d'introduction à l'apprentissage de l'écriture et de la lecture, pour les publics peu scolarisés ou illettrés en français.

8.3.2. La place de l'administration dans le quotidien

Ce module s'adresse aux migrants, quelle que soit leur profession. Les contenus envisagés concernent la culture administrative et la culture de l'administration de la société francophone étudiée : le module doit être adapté en fonction du territoire francophone dont il est question.

Un grand nombre de sujets peuvent être traités : les formulaires à remplir pour tout contact avec une administration et les informations demandées, les types d'impôts prélevés, sur quelle base et avec quelles modalités de calcul, l'omniprésence de la gestion de dossiers et de l'administration dans la vie des Français (pour la France), la place (ou l'absence de place) de la corruption dans l'administration, entre autres. Nous nous concentrons ici sur un élément : la place des documents officiels dans le quotidien et leur importance dans la culture de l'administration.

Une grande importance est accordée aux documents symboliques dans la culture de l'administration française (cf. *supra* note 121 p. 85) : visas, passeports, récépissés, procès-verbaux, attestations d'hébergement ont une valeur symbolique pour l'administration ; ils sont fournis ou requis et doivent être considérés comme précieux. Ils symbolisent la légitimité

⁴¹³ Par exemple, depuis que l'informatique s'est répandue, les professionnels de santé tapent et impriment davantage d'ordonnances et de comptes-rendus, ce qui évite les problèmes de relecture de documents manuscrits.

d'un individu à conduire ou à résider sur un territoire, la légalité de la possession d'un bien ou la validité d'un contrat lorsqu'une signature est apposée.

Les documents accordent également des droits, à condition de pouvoir prouver que la personne possède ces documents. Ils ont souvent une durée de validité ou de conservation, que le propriétaire des documents a intérêt à prendre en compte s'il ne veut pas être lésé : la facture d'achat d'un véhicule doit être gardée aussi longtemps que la personne est propriétaire, les bulletins de salaire jusqu'à liquidation de la retraite, les talons de chèques pendant cinq ans, le carnet de santé et les radiographies doivent être conservés à vie : chaque fois qu'un document officiel est fourni par une administration ou par une institution, l'usager a intérêt à demander combien de temps il doit le garder et à noter au dos du document la limite de validité ou le délai minimum de conservation. Mais pour effectuer cette démarche de demande de renseignement, il faut qu'il sache que certains documents doivent être gardés, que les durées varient, qu'ils peuvent leur être demandés lors de certaines procédures et que certains documents ne peuvent pas être reproduits : lors d'une formation, l'enseignant peut faire part de ces informations aux apprenants et les inviter à réfléchir à un moyen de stockage et d'archivage efficace (en particulier pour les personnes peu ou non lettrées en français), afin qu'ils retrouvent les documents lorsqu'ils en ont besoin ; il peut également travailler avec eux à lier des documents spécimens avec des institutions (pour enseigner aux apprenants à reconnaître les logos des institutions et donc qui a édité quel document) et à lier les documents avec des destinataires types ou à des fonctions, pour que les apprenants s'entraînent à savoir ce que chaque document prouve qui peut avoir besoin de ces informations et à quelles occasions le document pourra être demandé. Cette réflexion peut conduire les apprenants/usagers à demander cette information de manière plus systématique dans les interactions avec des agents, comme l'a fait Mayara au sujet du certificat de scolarité (seule demande de ce type dans le corpus, cf. extrait [45] p. 215).

8.3.3. Les types d'informations à connaître au sujet d'une procédure

Les savoirs à enseigner dans ce module pourront être adaptés au degré de précision dont les apprenants ont besoin : avec des apprenants dont les besoins sont généraux, l'enseignant peut proposer des informations générales sur les schémas d'action généraux de procédures courantes, faire travailler le praxéogramme de la rencontre administrative dans ses grandes lignes et rester dans les généralités et proposer des exemples pour les informations nécessaires pour suivre une procédure ; pour les professionnels d'un secteur, il peut enseigner des schémas d'action beaucoup plus détaillés, des alternatives des praxéogrammes moins fréquentes et l'ensemble des informations utiles au suivi d'une procédure (cf. *supra* sections 5.1. p. 211 et 8.2.1. p. 423).

Par exemple, les apprenants de français non spécialisés peuvent découvrir les procédures habituelles pour demander une possession oubliée au service des objets trouvés d'une gare, pour faire une réclamation après avoir vérifié le ticket de caisse après les courses, pour demander un prêt bancaire ou pour faire une demande d'allocations familiales ; ils peuvent

s'entraîner à participer à une interaction de service en exposant leur situation, en négociant leur objectif et en contribuant à la réalisation des différentes tâches que les usagers effectuent souvent (remplir un formulaire, prendre un rendez-vous ou signer un document) ; ils peuvent enfin réfléchir aux types d'informations utiles pour s'engager dans une interaction administrative (dégagées dans le 5.1.4. p. 227, les informations répondent aux questions : « qui doit agir ? », « que doit-il faire ? », « pour quoi doit-il le faire ? », « de quoi a-t-il besoin (documents requis, actions préalables) ? », « y a-t-il des modalités particulières (quand, où, comment) ? » et « où et comment peut-on se renseigner sur la procédure ? ») et découvrir la phraséologie des productions administratives (cf. section 5.1.5. p. 232 et DVD-Rom, fichier « Lexique.xlsx »).

Les apprenants spécialisés peuvent entrer dans les détails des procédures qui concernent leur domaine ou leur métier (par exemple des représentations de schémas d'action comme celui que nous avons proposé pour la procédure de recours en cas d'imposition d'un devis par un propriétaire à un locataire, cf. *supra* p. 342) ; ils peuvent s'entraîner à gérer des alternatives peu fréquentes dans le praxéogramme d'une rencontre (panne d'ordinateur, conflits violents, ou erreur dans un dossier par exemple) ; et ils peuvent apprendre les informations qu'ils doivent connaître en tant que professionnels concernant leur part de la procédure, mais aussi les éléments de la procédure qui relèvent d'autres agents, à quel moment de la procédure ces actions sont effectuées, par qui elles sont effectuées, à quoi elles servent et ce que les autres acteurs de la procédure ont dû dire ou diront probablement : la maîtrise du chainage discursif et du chainage praxéologique (cf. *supra* p. 242) est utile aux professionnels pour qu'ils mènent à bien leurs activités, mais aussi pour qu'ils puissent informer les usagers (cf. module 5 *supra* p. 473).

8.3.4. Les contraintes dans la négociation de l'objectif de la transaction

Dans la sous-section 6.2.4., plusieurs contraintes qui s'exercent sur les agents et sur les usagers lors de la négociation de l'objectif de la transaction ont été dégagées. Le fait que les interactants n'ont pas une conscience claire de ces contraintes les conduit à utiliser des stratégies de communication pas toujours efficaces dans la négociation : ce module sert à améliorer cela afin que les agents et les usagers s'intercomprennent mieux et que les uns et les autres proposent des arguments plus clairs et plus faciles à interpréter.

Pour rappel, les contraintes prioritaires recensées sont pour l'utilisateur la pertinence par rapport à la situation-problème, l'efficacité par rapport à sa résolution et l'intérêt par rapport aux enjeux de la transaction, et pour l'agent la nécessaire correspondance entre l'état d'avancement de la situation-problème et l'état exigé par la procédure, l'efficacité par rapport à la situation-problème du point de vue administratif, l'intérêt par rapport aux enjeux du point de vue administratif, la limite des compétences et des obligations professionnelles de l'agent et son sens éthique. Avec les apprenants de français général, la théorisation sur les types de contraintes ou sur les types d'arguments est superflue ; mais il est possible de les entraîner à formuler des arguments, à chercher des moyens de pression, des stratégies de communication,

ou à demander pourquoi leur idée ne convient pas ou pourquoi celle de l'agent est meilleure afin de le conduire à apporter des arguments plus précis.

Dans la formation des agents et des professionnels au contraire, il peut être utile de réfléchir à des arguments plus convaincants et plus clairs, et à des formulations plus faciles à interpréter, qui laisseraient davantage transparaître l'hypothèse interprétative de l'agent sur la situation-problème ou qui permettraient aux usagers d'apprendre les éléments de procédure qui régissent leur situation. Par exemple, nous avons relevé des stratégies d'évitement et de désintérêt du sujet, qui n'ont pas convaincu les usagers, et des formulations du type « je ne peux pas », qui présentent des potentiels de sens liés à des contraintes différentes (l'état de la situation-problème n'est pas adapté à l'objectif, l'agent n'est pas compétent, le cas ne relève pas de ses obligations professionnelles, ou la demande va à l'encontre de son sens éthique, cf. *supra* p. 356). Il est difficile de contre-argumenter lorsque l'argument de l'agent est si ambigu ou vague. Des réponses comme « je ne sais pas » ou « je n'ai pas le droit » ou des offres de service compensatoire peuvent aider à désambiguïser l'argument, voire à convaincre l'usager.

8.3.5. Les actions de l'agent

Ce module est davantage adapté aux futurs professionnels et aux professionnels. Il concerne les apprentissages relatifs aux différentes actions que produisent les agents lorsqu'ils coproduisent un service : la construction du dossier mental des usagers, l'identification de l'objectif à réaliser, la réalisation des objectifs (en fonction des métiers ou des domaines professionnels, les tâches varient sur ce point) et la construction des attentes. Les analyses des chapitres 5 et 6 ont montré l'ampleur et la variété des difficultés que les usagers peuvent avoir à interpréter ces actions. Ainsi, le lexique spécialisé et les pratiques phraséologiques des agents administratifs peuvent rendre les discours opaques pour des interlocuteurs non natifs du français (cf. *supra* p. 239) ; la désignation des documents, en particulier des catégories de documents, comme les « justificatifs de domicile », peuvent engendrer des malentendus à cause des différentes options que recouvrent ces catégories d'une culture administrative à l'autre ou d'un pays à l'autre⁴¹⁴ ; dans la construction des attentes, il n'y a pas de correspondance entre temps verbaux et moments désignés (ou distance dans le temps), les atténuateurs et les modalisateurs peuvent rendre difficile l'interprétation des modalités épistémiques et déontiques exprimées par les agents.

Une formation peut aider les agents à prévoir ces difficultés et à les anticiper : les professionnels en formation peuvent se constituer un répertoire de formulations différentes pour désigner un même document, une même action ou une même modalité d'exécution, afin de multiplier les indices produits et de faciliter l'interprétation de l'usager (des exemples de méthodes de re-formulations sont proposées dans l'ensemble de contenus 13, p. 450) ; ils

⁴¹⁴ Par exemple, le permis de conduire français est considéré comme une pièce d'identité en France mais pas à l'étranger, et le permis de conduire étranger ne constitue pas une pièce d'identité en France, car ils ne permettent pas de prouver la nationalité du détenteur.

peuvent également se constituer une « banque » de spécimens de documents requis ou désignés régulièrement afin d'en montrer aux usagers lorsqu'ils leur parlent des documents (c'est un exemple de facilitation de l'interprétation de la production orale par l'écrit, cf. *supra* p. 225) ; ils peuvent s'habituer à préciser systématiquement la distance entre le moment de l'énonciation et le moment auquel ils réfèrent dans la construction des attentes⁴¹⁵ ; ils peuvent apprendre à offrir des indices précis des modalités des actions, en évitant par exemple l'usage du verbe « pouvoir »⁴¹⁶ et en privilégiant des périphrases comme « c'est possible que », « peut-être », ou bien « vous êtes autorisé à », « vous avez le droit de » ou « c'est interdit », en clarifiant la valeur des indices d'atténuation de la modalité déontique comme « il faudrait » : est-ce un conseil ou une obligation poliment exposée ? « À mon avis », « je pense que », « ça serait bien de » ou d'autres expressions suggèrent le conseil, tandis que « il faut », « c'est obligatoire », « absolument » ou des expositions de situations inverses et leurs conséquences comme « sinon ça ne marche pas » ou « sinon vous ne l'aurez pas » suggèrent clairement une modalité déontique forte.

Enfin, il n'est pas toujours aisé de se mettre à la place de l'utilisateur lorsqu'on évolue dans une communauté de pratiques professionnelles : quelques expériences pourraient aider les agents ou les professionnels à faire preuve de plus d'adaptation, par exemple suivre la procédure intégrale avec un usager, pour observer ses difficultés à s'orienter, à communiquer, à interpréter, à construire des attentes, pour expérimenter son ressenti et ses émotions au fur et à mesure des étapes, ou pour découvrir l'ensemble des informations dont il a besoin pour avancer dans la procédure en autonomie. Les professionnels peuvent également suivre une procédure équivalente lors d'un stage à l'étranger⁴¹⁷, dans une langue ou dans une culture différentes, pour cette fois vivre pleinement le sentiment d'être étranger à la culture administrative, gérer les différences culturelles nationales et administratives et ressentir le désarroi des usagers auxquels ils ont affaire. Nous avons plaidé pour un apprentissage situé et incarné (cf. chapitre 3) : ces expériences sont des propositions en cohérence avec ce positionnement théorique.

Les agents doivent effectuer des tâches : ils doivent produire et interpréter des actions et des formulations d'actes de langage. La plupart de ces formulations ont déjà fait l'objet de listes (par exemple dans le *Niveau seuil*, Coste, Courtilon, Ferenczi *et al.* 1976) ; les enseignants peuvent s'inspirer de ces listes, utiliser des enregistrements existants ou noter des formulations entendues lors de leur propre expérience avec des agents.

Par ailleurs, les agents doivent guider les usagers dans la coproduction des services : poser des questions pour orienter l'exposition de la situation-problème et la réalisation de certains

⁴¹⁵ Il est vain de demander aux locuteurs natifs de modifier leur utilisation des temps verbaux ; suggérer de préciser le moment auquel ils réfèrent est un objectif plus réaliste.

⁴¹⁶ Qui peut prendre des potentiels de sens très différents, comme l'autorisation, la possibilité matérielle, la capacité, l'éventualité et la sporadicité (Vetters 2004).

⁴¹⁷ La vidéo d'une telle expérience peut servir également, mais l'incarnation de l'expérience vécue a un impact émotionnel plus fort et engendre des modifications de comportement plus importantes (cf. la théorie de l'apprentissage situé présentée p. 113).

objectifs comme la réception de documents, ou la complétion par l'utilisateur de formulaires. Ces demandes correspondent à d'autres actes de langage qui peuvent également faire l'objet d'un apprentissage. Pour les locuteurs non natifs du français, l'apprentissage consiste à découvrir un ensemble de formulations possibles et à s'entraîner à les utiliser ; pour les locuteurs natifs, il consiste davantage à augmenter leur répertoire verbal pour mieux adapter leurs productions aux besoins des usagers.

Enfin, en fonction des phases de la coproduction du service, les agents prennent une des deux postures d'interprétation (celle de l'« interprétant » et celle du « partenaire ») et leur gestion de l'intercompréhension diffère selon la posture dans laquelle ils se trouvent. Les apprentissages relatifs aux techniques de gestion de l'intercompréhension ont été traités dans la section 8.2. : les enseignants peuvent se référer à ces ensembles de contenus et les adapter aux types de tâches produits par les agents (construction du dossier mental, remplissage de formulaires, prise de rendez-vous, renseignement ou autres).

8.3.6. Les actions de l'utilisateur

Ce module 6 s'adresse aux mêmes types de publics que les modules 1, 2 et 3. Il vise à donner les moyens aux usagers potentiels d'être plus à l'aise dans les interactions administratives. Les deux actions que les usagers mènent sans guidage sont l'exposition de la situation-problème (dans sa première fonction, celle de permettre à l'agent d'identifier l'objectif) et la négociation de l'objectif à réaliser. Pour ces deux actions, l'utilisateur a besoin de maîtriser des éléments linguistiques pour exposer des indices à l'agent. Pour les autres actions, il a également besoin de connaître un nombre d'éléments linguistiques, mais cette fois pour les interpréter et y réagir. Encore une fois, des listes de formulations d'actes de langage ont été proposées (Coste, Courtillon, Ferenczi *et al.* 1976, Carton 1983). D'autres savoirs utiles sont proposés dans la section 8.2. et dans les modules 3 et 4 (Les types d'informations à connaître au sujet d'une procédure et Les contraintes dans la négociation de l'objectif de la transaction). Dans ce module, nous souhaitons aborder les conséquences des pratiques langagières actuelles des agents⁴¹⁸, que les usagers doivent gérer. Par exemple, les agents procèdent toujours en employant des termes techniques, en disant « je ne peux pas » et en utilisant les temps du présent et du futur sans préciser systématiquement le moment auquel ils réfèrent : les usagers peuvent apprendre à interpréter ces indices (cf. *supra* p. 235 par exemple pour le tableau récapitulatif des utilisations des temps qui désignent un moment futur) et à demander des précisions s'ils en ressentent le besoin (cf. ensemble de contenus 14, p. 457). Enfin, le module suivant peut aider les usagers potentiels à agir plus sereinement et à gérer au mieux les relations avec les agents.

⁴¹⁸ Les préconisations énoncées dans les modules précédents et dans les ensembles de contenus de la section 8.2. ne sont pas encore mises en pratique.

8.3.7. La gestion de la communication interculturelle

La communication entre membres de communautés de pratiques (culturelles et linguistiques) différentes peut engendrer des complications et des conflits dans la communication (cela a été présenté dans la section 1.3.5. p. 59). Les professionnels en contact régulier avec des « étrangers » (cf. *supra* note 149 p. 99) et plus généralement toute personne qui communique régulièrement avec des membres d'une communauté de pratiques différente pourraient profiter d'une sensibilisation aux problèmes de l'interculturalité.

La notion-clé de ce module, celle de choc culturel (cf. *supra* note 40 p. 36), désigne le sentiment que ressentent les personnes qui évoluent dans une culture et qui communiquent dans une langue éloignées de la culture et de la langue de leur communauté culturelle et linguistique : il se construit à partir d'expériences où, généralement, des indices produits par un membre de l'autre culture sont interprétés selon les pratiques interprétatives et selon les codes de correspondance habituels des membres de la communauté de l'interprétant, ce qui engendre un malentendu, un malaise et parfois un sentiment d'humiliation, d'inefficacité, d'anormalité ou de différence désagréable. Le choc culturel est une conséquence de l'ethnocentrisme (terme proposé par le sociologue Sumner en 1906). L'ethnocentrisme réfère au fait que les individus ont une tendance inconsciente et spontanée à voir le monde à travers le filtre de leur propre culture et à considérer que cette vision du monde est normale (Guerraoui et Troadec 2000) ; ainsi, lorsqu'une personne interprète les productions d'un membre d'une communauté culturelle différente, elle garde certaines habitudes culturelles ethnocentriques et éprouve des difficultés à envisager que la production puisse être interprétée différemment (toute autre interprétation serait jugée anormale, bizarre ou fausse)⁴¹⁹.

Prendre conscience de cette tendance, en découvrir les tenants et les aboutissants et travailler à contrer ces réactions spontanées, c'est faire preuve de relativisme culturel⁴²⁰. L'enseignant ou le formateur peut s'appuyer sur cette notion pour sensibiliser les apprenants à la différence culturelle et aux écarts entre systèmes de valeurs et entre pratiques sociales et langagières de communautés différentes, et pour leur enseigner à relativiser la valeur des jugements qu'ils portent ; il peut les aider à prendre conscience que chaque interprétation est légitime, par exemple en analysant des séquences interactionnelles où un malentendu de ce type surgit, que

⁴¹⁹ La définition de Sumner de "l'ethnocentrisme" comporte un élément de jugement fort des uns envers les autres :

« Ethnocentrism is the technical name for this view of things in which one's own group is the center of everything, and all others are scaled and rated with reference to it. [...] Each group nourishes its own pride and vanity, boasts itself superior, exalts its own divinities, and looks with contempt on outsiders. Each group thinks its own folkways the only right ones, and if it observes that other groups have other folkways, these excite its scorn. » (1906, p. 13).

Même si cela est le cas, cette partie de la définition ne nous intéresse pas pour l'objectif d'enseignement visé ici. Ce qui présente un intérêt ici est le fait que chacun croit d'abord que ses pratiques culturelles sont universelles (Lévi-Strauss 1951), que l'autre est comme lui et voit le monde comme lui. Les chocs culturels apparaissent dans la prise de conscience que l'autre est différent et qu'il ne voit pas le monde de la même façon.

⁴²⁰ Le relativisme culturel est une position idéologique soutenue par des sociologues et des anthropologues tels que Lévy-Bruhl, Boas, Benedict ou Mead. La version forte du "relativisme culturel" défend les thèses de l'égalité entre les cultures et de l'interdiction de jugement. Ces questions peuvent être débattues en classe, le propos ici n'est pas de trancher sur le degré de relativisme culturel dont il faut faire preuve.

les interprétations reposent parfois sur des systèmes de valeurs différents, qui ont chacun des vertus et des éléments critiquables. Des exemples déjà analysés (J. Thomas 1983 et 1983, Carroll 1987 ou R. Scollon et S. Scollon 1995 [2001] entre autres) ou des exemples équivalents dans des rencontres vécues par les apprenants peuvent faire l'objet de discussions avec les apprenants pour observer le mécanisme de l'ethnocentrisme et les conséquences sur l'intercompréhension et sur les relations interpersonnelles dans l'interaction ainsi que sur l'estime des interactants, indépendamment de l'interaction (des activités de mise en pratique sont proposées dans le chapitre suivant).



Les modules 1, 2, 3, 6 et 7 peuvent concerner les apprenants scolaires, les professionnels, les publics d'enseignements sur objectifs spécifiques et les bénéficiaires de formations « citoyennes » (migrants professionnels ou non) ; le module 4, sur les contraintes dans la définition de l'objectif, s'adresse davantage aux professionnels, mais il peut également être adapté aux apprenants usagers potentiels ; le module 5 est utile dans la formation professionnelle des agents (francophones natifs) et dans l'enseignement du français langue professionnelle (francophones non natifs).

Ces modules peuvent être complétés par des modules spécialisés en fonction des besoins des apprenants relatifs à un métier ou à un domaine précis, la constitution de ce type de programme spécifique à des besoins ciblés est traitée dans l'ouvrage de Mangiante et Parpette de 2004. Les corpus recueillis permettent de commencer une analyse de besoin, mais ils ne sont pas suffisants pour proposer des ensembles de contenus exhaustifs pour des besoins précis.

8.4. Conclusion

Le chapitre 7 avait permis de constater que si des moyens existent pour enseigner la gestion de l'intercompréhension (propositions méthodologiques, moyens techniques, types d'activités), faute de contenus d'enseignement clairs, elle est peu enseignée. Ce chapitre 8 a proposé un ensemble de contenus d'enseignements possibles pour travailler la gestion de l'intercompréhension (8.2.) organisé en six grands ensembles : la gestion des attentes, la préparation de l'interprétation, la construction d'une hypothèse interprétative, l'évaluation de cette hypothèse, la préparation de la réaction et la réaction ; pour chaque ensemble, sont établis les circonstances de communication pertinentes, des savoirs, savoir-faire et savoir-être utiles, et des stratégies de communication (stratégies d'écoute, de gestion de l'hypothèse interprétative, de gestion de l'intercompréhension et de gestion de l'interaction). Une série de modules est également proposée pour des formations où la communication entre agents administratifs et usagers est abordée (8.3.). Ces propositions s'appuient sur les résultats de la deuxième partie et sur les positions théoriques exposées dans la première partie. Le chapitre suivant offre des idées de programmation et de mises en place pédagogiques pour ces contenus.

9. Des contenus aux programmes et à la mise en place didactique

Dans le chapitre 8, les résultats des analyses ont été transposés en contenus d'enseignement-apprentissage ; ce chapitre est consacré à la répartition⁴²¹ de ces contenus (en particulier ceux de la section 8.2.) pour un enseignement progressif (9.1.) et à la mise en place didactique de l'enseignement dans des séquences adaptées aux objectifs visés (9.2.).

9.1. Répartition des contenus pour l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension

Une fois posés des ensembles de contenus pour l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension, il nous faut examiner les possibilités de répartition dans le temps. Les difficultés de gestion de l'intercompréhension sont globalement plus fréquentes en interaction avec des locuteurs non natifs de faibles niveaux que de niveaux avancés : les apprenants débutants ont davantage besoin de ces moyens de communication rapidement (n'enseigne-t-on pas souvent les phrases « je ne comprends pas » et « pouvez-vous répétez » dès les premières heures de cours ?). Une formation à la gestion de l'intercompréhension peut profiter aux apprenants dès les premiers cours, mais il n'est pas possible d'enseigner tous les moyens à disposition des interactants dès le début des apprentissages : une répartition des contenus est donc nécessaire. Plusieurs propositions de critères de répartition issues de la littérature seront d'abord passées en revue et critiquées (9.1.1.) puis des propositions personnelles seront avancées (9.1.2.) et une organisation en modules sera suggérée.

9.1.1. Critique des propositions de répartition dans la littérature

Plusieurs propositions ont été effectuées à la fin des années 1970 et au début des années 1980 pour répartir des contenus qui visent l'apprentissage de la communication. Celles de Wilkins (1976), de Jupp, Hodlin, Heddesheimer *et al.* (1975 [1978]), de Moirand (1982) et de Kramersch (1984) sont examinées ici.

En 1976, Wilkins propose d'organiser les programmes de formation autour de situations d'une part et autour de notions et de fonctions d'autre part. Ces savoirs ne sont pas adaptés, écrit-il, à un enseignement linéaire : une notion peut prendre une multitude de formes, plus ou moins nuancées et subtiles ; l'enseignement d'une notion ne peut pas se prévoir en un bloc, il doit être progressif et « cyclique », « en spirale » (« *a notional syllabus seems to lend itself particularly well to a cyclic rather than a linear approach* » *ibid.*, p. 59). Les contenus d'enseignement relatifs à la gestion de l'intercompréhension sont également compatibles avec cette approche en spirale : les analyses de la deuxième partie ont permis d'explorer la variété des formulations possibles (formulations d'insatisfaction, mises en mots de stratégies de

⁴²¹ Nous reprenons « répartition » à Moirand, qui préfère ce terme à ceux de progression, qu'elle réserve à l'évolution du niveau des apprenants, et de programmation, qu'elle juge « technocratique et un peu prétentieux » (1982, p. 53).

communication, productions de mise au point sur l'intercompréhension, etc.) et la variété des types de stratégies, plus ou moins coopératives, plus ou moins directes et plus ou moins nombreuses en fonction des problèmes qu'elles permettent de manifester ou de gérer : les contenus sont suffisamment abondants et variés pour faire l'objet d'une répartition et d'un apprentissage en spirale. Pourtant, les analyses du chapitre 7 ont montré que les pratiques enseignantes et les propositions des manuels tendent à limiter l'enseignement des contenus aux fondamentaux des premiers cours (ceux cités plus haut, « je ne comprends pas » et « pouvez-vous parler plus lentement » ou « pouvez-vous répéter ») et à ne plus y revenir, en particulier depuis les années 1990 (cf. *supra* p. 400). Le problème principal de la proposition de Wilkins est qu'elle est peu appliquée aux savoirs, savoir-faire et savoir-être utiles à la gestion de l'intercompréhension.

Jupp, Hodlin, Heddesheimer *et al.* (*ibid.*) proposent quant à eux de répartir les contenus d'enseignement selon trois critères : premièrement, la variété des situations ; deuxièmement, le degré de créativité langagière ; troisièmement, la longueur des rencontres et la complexité des transactions. Selon ces critères, une formation débiterait par l'enseignement de formulations dans des situations limitées (commerces, travail, famille) et évoluerait vers une variété plus importante de situations ; les apprenants découvrirait d'abord des formulations qu'ils apprendraient comme des expressions figées, par blocs (*chunks*), et l'enseignement grammatical et lexical permettrait progressivement d'apprendre à produire des énoncés de plus en plus créatifs ; les interactions exposées seraient au début simples, avec une ouverture courte, un développement minimal et une fermeture courte, et cela évoluerait vers des interactions de plus en plus complexes, longues, éventuellement déstructurées. Le critère de la variété des situations est peu pertinent pour la gestion de l'intercompréhension, qui n'est pas limitée à certaines situations de communication. Le critère du degré de créativité nous paraît opératoire pour l'enseignement des contenus envisagés : des formulations peuvent être enseignées d'abord par blocs lexicaux (par exemple celles étudiées dans la sous-section 4.2.2., « d'accord », « ah bon », « pardon », « comment », « c'est ça », « hein », p. 162) et des opérations de transformation simple peuvent être enseignées (les demandes de précision par exemple, avec reprise de la formulation de l'autre et ajout d'un pronom interrogatif ou d'une préposition comme dans « ça c'est pour ») ; l'enseignement peut ensuite tendre vers des formulations plus originales et plus créatives. Le critère de la longueur des interactions peut également présenter un intérêt, mais dans l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension, l'Échange est le plus souvent complexe, composé d'un Échange subordonné ou d'un retour vers l'Intervention précédente (cf. *supra* p. 186) : les interactions simples peuvent illustrer l'utilisation de moyens préventifs (comme des efforts d'articulation, de la précision dans l'exposition des informations, des Interventions monologiquement complètes), mais elles ne peuvent pas montrer les moyens utilisés pour gérer une difficulté. Cependant, les analyses ont permis de voir que les négociations de sens peuvent être plus ou moins longues, complexes et indirectes : ce critère peut s'appliquer à l'enseignement des

contenus de la section 8.2. s'il est adapté à ces contenus : la répartition distinguerait des Échanges peu complexes (plutôt que simples ou minimaux) et des Échanges plus complexes ou moins efficaces du point de vue de la gestion de l'intercompréhension. Par exemple, les stratégies d'invitation à la rectification de l'hypothèse interprétative (l'infirmité, la négation de l'hypothèse de l'interprétant, l'exposition de liens logiques) peut mener à la construction d'une valeur interactante rapidement ; la divergence d'intérêt mène au contraire souvent à une négociation longue. Dans les négociations courtes, les moyens sont souvent plus directs que dans les négociations longues : ils sont plus coopératifs du point de vue de la gestion de l'intercompréhension, mais ils sont parfois moins protecteurs pour la face des interactants. Des formules de politesse (d'excuses en particulier) peuvent être apprises pour compenser des formulations potentiellement abruptes et menaçantes.

Moirand (*ibid.*) reprend le critère de répartition situationnel proposé par Jupp, Hodlin, Heddesheimer *et al.*, mais elle précise que ce qui importe est moins le nombre de situations exposées que la prévisibilité des thèmes abordés. Cette proposition n'est pas pertinente pour l'apprentissage de la gestion des difficultés dans l'intercompréhension ; en revanche, elle présente un intérêt pour faciliter l'interprétation des documents par les interprétants et pour leur donner confiance en eux : si les apprenants peuvent s'appuyer sur leurs attentes, ils sont en moyenne plus satisfaits de leur hypothèse interprétative. De plus, lorsque les thèmes sont prévisibles, l'apprentissage de la construction et de la mobilisation des attentes est rentable : les apprenants peuvent s'en servir et en voir l'utilité ; plus les thèmes deviennent imprévisibles et moins les interprétants peuvent s'appuyer sur leurs attentes ; les processus ascendants et les connaissances linguistiques sont davantage sollicités et les indices contextuels sont moins utiles : l'interprétation est plus difficile. L'auteure reprend également le critère de la longueur des interactions, que nous avons commenté ci-avant. Elle propose enfin un critère relatif à la difficulté des tâches (une répartition « pédagogique »). Lorsque ce critère est appliqué à l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension, il correspond à ceux proposés par Kramsch, deux ans plus tard (*ibid.*).

Les critères de Kramsch concernent le degré de difficulté interactionnel que présentent les activités (section 7.1.) : progressivement, les thèmes abordés sont de moins en moins prévisibles, la gestion de la prise de parole est de plus en plus importante, les négociations sont de plus en plus fortes, l'adaptation au partenaire est de plus en plus difficile, le genre de discours est de moins en moins scolaire, la situation de communication est de moins en moins scolaire. Ces deux derniers critères laissent penser que les activités scolaires sont plus faciles que les activités hors contexte pédagogique ; cela est peut-être valable avec des enfants ou des adolescents, qui passent un temps important à l'école, mais les adultes ont au contraire de nombreuses activités en dehors de la classe et sont souvent moins à l'aise en situation d'apprentissage : pour ces critères, il nous semble plus adapté de partir de genres de discours et de situations de communication auxquels les apprenants sont habitués et tendre vers des genres de discours et des situations de communication moins fréquents.

Outre l'idée de l'apprentissage en spirale, nous retiendrons de ces propositions les critères de répartition suivants : *des négociations*, des plus courtes et efficaces au plus longues et au plus protectrices pour les faces des interactants, *des formulations de satisfaction ou d'insatisfaction* d'abord figées ou par blocs lexicaux puis de plus en plus créatives, *des activités* de plus en plus complexes du point de vue de la gestion de l'interaction, c'est-à-dire impliquant *des thèmes* de moins en moins prévisibles en fonction des situations de communication, *une gestion des tours de parole* de plus en plus importante, *des négociations* de plus en plus fortes, *une adaptation au partenaire* de plus en plus complexe et *des genres de discours* et *des situations de communication* de moins en moins familiers aux apprenants.

9.1.2. Propositions complémentaires

Trois critères, pertinents pour les objectifs visés, peuvent être ajoutés. L'un d'eux nous a été inspiré par les entretiens menés avec des étudiants étrangers pendant la constitution du corpus exploratoire (cf. *supra* p. 76 et annexe p. 29) : il est ressorti de certaines conversations que parmi les locuteurs natifs du français, les accents belge, suisse et provençal (dans une certaine limite) ont ainsi été identifiés comme plus « compréhensibles » : les locuteurs qui ont ces accents semblent articuler davantage de sons que les locuteurs d'autres variétés du français. L'exposition des apprenants à des productions de locuteurs natifs du français utilisant ces variétés peut s'envisager dès le début de l'enseignement⁴²². L'idée n'est cependant pas d'exclure les variétés de référence ou les variétés les plus usitées des documents présentés aux apprenants débutants ; il s'agit plutôt de leur faire entendre différentes variétés, dont certaines sont plus faciles à appréhender que d'autres⁴²³ et, avec le temps, de les exposer à des variétés plus éloignées et à des productions plus rapides et elliptiques.

Un deuxième critère que l'on peut ajouter est celui du degré d'adaptation du producteur par rapport au niveau de compétence des apprenants : un locuteur natif fournit davantage d'efforts d'adaptation lorsqu'il interagit avec un interlocuteur non natif dont il a repéré la faible compétence en français que lorsqu'il interagit avec un interlocuteur de niveau avancé. Les documents présentés aux apprenants peuvent suivre cette progression : les interactions présentées aux apprenants débutants peuvent être menées par un locuteur natif qui a l'habitude des interactions inégales et effectue des efforts importants ; aux apprenants de niveau intermédiaire, les interactions présentées pourraient être menées par un locuteur non natif de niveau intermédiaire et un locuteur natif, ou par un locuteur non natif de niveau débutant avec un locuteur natif dont les efforts sont moins adaptés ou moins efficaces ; aux apprenants avancés, on peut présenter des interactions menées avec des interactants natifs.

⁴²² Si le lieu d'enseignement ne privilégie pas les variétés européennes du français, une distinction équivalente peut être effectuée parmi les variétés du français employées dans la zone géographique de référence.

⁴²³ Des enquêtes pourraient être menées à ce sujet auprès d'apprenants débutants après quelques heures de cours, pour identifier les variétés qui leur semblent les plus « compréhensibles » et les moins « compréhensibles ».

Cela permet d'utiliser des documents authentiques adaptés au niveau des apprenants, quel que soit leur degré de compétence dans la langue de communication.

Le troisième critère concerne l'objet des négociations. Les analyses ont permis de constater que certaines négociations sont difficiles à mener parce que l'objet de la négociation n'est pas clairement identifié par les interactants (par exemple, lorsqu'un interactant utilise une stratégie d'évitement, l'objet de la négociation n'est pas désigné). Ces négociations qui portent sur un objet vague et non désigné sont plus difficiles à appréhender pour les apprenants parce que la négociation est soit plus subtile, soit fondée sur un malentendu. Les interactions contenant des négociations de sens pourraient être réparties selon ce dernier critère, de clarté de l'objet négocié.

9.1.3. Enseignement-apprentissage par modules

Il est difficile de réunir l'ensemble des critères sélectionnés ci-dessus et de prévoir un programme qui suivrait cette répartition de manière régulière. Au lieu d'envisager une progression constante des difficultés, nous proposons d'envisager trois grands groupes de niveaux de compétence afin de répartir les contenus à l'intérieur des trois groupes : la progression n'a plus besoin d'être constante, elle peut être par paliers. Le premier groupe équivaldrait aux niveaux A1.1 à A2- du *Cadre européen commun de référence pour les langues* (Collectif 2001), le deuxième correspondrait aux niveaux A2+ et B1 et le troisième aux niveaux B2 et supérieurs. Cette répartition paraît mieux appropriée à l'enseignement des contenus envisagés car elle permet de toucher davantage d'apprenants que le découpage du *Cadre* en niveaux A, B et C : en pratique, les apprenants de niveau C prennent rarement des cours de langue étrangère ; ils suivent des cours universitaires ou utilisent la langue dans leur profession. Il est préférable que les contenus relatifs à la gestion de l'intercompréhension soient présentés tôt dans la formation afin que les apprenants puissent en profiter lorsqu'ils en ont le plus besoin.

À l'intérieur de chaque groupe de niveaux, les documents, les contenus et les activités peuvent ne pas être gradués du plus facile au plus difficile ; il suffit qu'ils soient classés en trois catégories pour être répartis entre les trois groupes. Cela rend les critères plus opératoires et la répartition des contenus, des activités et des documents plus faciles à réaliser.

Des modules peuvent être prévus pour chaque groupe de niveaux, selon la proposition de Gremmo (1978, 1997)⁴²⁴ : dans sa présentation des modules de français pour le tourisme proposés dans une formation professionnelle à Cuba, l'auteure explique que les modules « sont autosuffisants et sont indépendants les uns des autres : il n'est donc pas nécessaire de 'faire' tous les modules, ni de les faire 'dans l'ordre' » (1997, p. 64). Selon cette organisation,

⁴²⁴ Gremmo propose d'organiser les contenus dans des modules, mais la répartition par groupes de niveaux n'est pas envisagée. Les modules prévus par l'auteure peuvent être utilisés quel que soit le niveau des apprenants. Étant donné le fait que les objectifs visés concernent la gestion de l'hypothèse de l'interprétant et la gestion de l'intercompréhension, les apprenants ont besoin d'interpréter les négociations pour découvrir de nouvelles connaissances. Une organisation par groupes de niveaux nous paraît nécessaire, si larges soient-ils.

les modules contiennent des supports et des ressources méthodologiques (des activités variées portant sur des points précis de l'objectif d'apprentissage et correspondant aux différentes phases d'une séquence d'apprentissage, cf. *infra* 9.2.) ; il n'y a pas de progression prévue d'un module à l'autre (puisque'ils sont interchangeable) et les contenus peuvent se répéter à l'intérieur des différents modules si cela s'avère utile. Ainsi, dans chaque groupe de niveaux, les apprenants peuvent se familiariser avec tous les types de contenus proposés dans la section 8.2. et dans la section 8.3. (selon les objectifs d'apprentissage, il est possible de prévoir des modules issus des deux sections). Ils peuvent effectuer un module, puis après en avoir fait plusieurs autres revenir sur celui-là afin de revoir les compétences travaillées : les activités deviennent plus faciles, ils interprètent davantage d'informations, sont plus satisfaits et ils apprennent de nouveaux savoirs. Par ailleurs, un même document peut être utilisé dans plusieurs modules, pour être exploité de différentes façons, et servir des objectifs d'apprentissage variés.

Enfin, les modules peuvent viser des objectifs d'apprentissage de natures différentes : certains peuvent être consacrés aux différents types d'attention et à l'identification du projet d'écoute ; d'autres peuvent travailler le repérage et l'identification de problèmes dans l'intercompréhension ; d'autres encore peuvent être consacrés aux stratégies utilisées suite au repérage d'un de ces problèmes. Les moyens de gérer l'intercompréhension sont multiples : les modules peuvent représenter cette variété.



Dans cette section, a été établie une liste de critères de répartition des documents, des contenus d'enseignement-apprentissage et des activités qui sont pertinents pour les objectifs pédagogiques relatifs à la gestion de l'intercompréhension : il s'agit de critères

- de degré de figement ou de créativité des formulations utilisées pour gérer les difficultés dans l'intercompréhension,
- de compréhensibilité des variétés de français employées par les locuteurs dans les documents,
- de longueur et de subtilité des négociations,
- de degré d'adaptation des locuteurs natifs dans les documents,
- d'évidence de l'objet des négociations, et
- de complexité des activités qui comporte des critères
 - ↳ de prévisibilité des thèmes abordés,
 - ↳ de difficulté de la gestion des tours de parole,
 - ↳ de force des négociations,
 - ↳ de degré d'adaptation au partenaire,
 - ↳ de familiarité avec les genres de discours présentés et

↳ de familiarité avec les situations de communication étudiées.

Les documents, contenus et activités peuvent être répartis entre trois groupes de niveaux : dans le premier, les documents, contenus et activités correspondent à la moyenne basse du continuum sur lequel se situent (documents plutôt compréhensibles, adaptés aux locuteurs non natifs de niveau débutant, présentant des négociations plutôt courtes, dont l'objet est évident, et ainsi de suite) ; dans le deuxième, ils correspondent plus ou moins au milieu du continuum ; le troisième à la moyenne haute du continuum.

Dans le chapitre 8, nous avons proposé les contenus à intégrer à ces modules ; la section 9.2., présente l'organisation des séquences.

9.2. Mise en place didactique

Deux méthodes d'enseignement sont actuellement en concurrence : la méthode dite « PPP », « Présenter, pratiquer, produire » (« *Present, practice, produce* ») et la méthode de l'apprentissage par tâches (*task-based learning* développée par Nunan (1989 [2004]) et ses variantes, l'approche par projets, l'apprentissage par résolution de problèmes ou la méthode actionnelle).

Les étapes de ces méthodes diffèrent. La première est composée des étapes qui font son nom, présentation des contenus à apprendre, mise en pratique systématique pour automatiser leur utilisation et production spontanée dans une activité où l'attention n'est pas focalisée sur l'objet à apprendre. L'apprentissage par tâches prévoit une grande variété d'activités, qui peuvent servir différents objectifs pédagogiques. Une organisation possible (Narcy-Combes 2006) consiste à mettre en place une première macro-tâche qui nécessite que les apprenants mobilisent un certain nombre de connaissances ; la réalisation cette macro-tâche met en lumière un nombre d'éléments à apprendre ou à revoir pour chaque apprenant, ces éléments sont travaillés individuellement dans des micro-tâches adaptées, puis une macro-tâche est à nouveau réalisée afin de renforcer et d'évaluer les apprentissages des micro-tâches.

La méthode « PPP » n'est pas toujours adaptée à un apprentissage situé, incarné et collaboratif, mais les méthodes de résolution de tâches ou de problèmes sont éclectiques et les enseignants peuvent ressentir un manque de guidage. Une combinaison des deux peut offrir le cadre d'une séquence didactique organisée selon une progression et prévoir des activités adaptées aux derniers développements théoriques et aux objectifs d'enseignement proposés dans le chapitre 8. Cette combinaison est organisée en quatre étapes : la sensibilisation, la présentation, l'entraînement et l'utilisation.

9.2.1. Sensibilisation

La première étape que les enseignants peuvent mettre en œuvre consiste à sensibiliser les apprenants à l'objet qu'ils vont apprendre. Cette section permettra de la présenter et de proposer des activités adéquates.

Fonction et principes

La sensibilisation peut servir à faire découvrir un élément dont les apprenants ne soupçonnent pas l'existence ou dont ils ne connaissent pas l'intérêt : la sensibilisation sert à les convaincre de l'utilité d'apprendre un élément nouveau, qui n'existe peut-être pas dans leur langue ou dans leur culture, ou qui ne fonctionne pas de la même manière. La sensibilisation est par exemple appropriée pour enseigner les stratégies d'écoute, d'évaluation, de gestion de l'intercompréhension et de gestion de l'interaction, la notion de formulation indirecte conventionnelle et les valeurs sous-jacentes à ce type de formulations ou les contraintes dans la définition de l'objectif d'une transaction de service.

À cette étape, les activités aident les apprenants à prendre conscience d'un phénomène, d'une pratique ou d'un système de valeurs par exemple. L'objectif est que les apprenants aient des idées et qu'ils en fassent part au groupe : l'enseignant rassemble toutes les idées qu'ils ont, les stimule pour que d'autres idées émergent et les aide à les affiner et à les organiser : il profite de cette étape pour mettre en commun les connaissances que les apprenants possèdent et qui sont distribuées entre eux (cf. *supra* p. 114 sur la théorie de la cognition distribuée). Puisque l'objectif de l'étape est de rassembler le plus grand nombre d'idées, il vaut mieux accorder le plus de liberté possible aux apprenants pour trouver des idées : ils peuvent ici demander de l'aide à leur voisin ou à l'enseignant, discuter, comparer ou négocier entre eux et avec l'enseignant ou chercher des informations dans des supports variés (sur une tablette numérique, dans un manuel, revoir la séquence audio ou vidéo si l'activité consiste à étudier un enregistrement).

Les activités qui impliquent ce degré de collaboration peuvent être l'occasion d'apprendre à collaborer et donc d'apprendre à gérer l'intercompréhension⁴²⁵ (cf. la présentation de la théorie de la cognition partagée et de l'apprentissage collaboratif, *supra* p. 120). Les activités de sensibilisation consistent à mettre les apprenants en interaction et à discuter leurs idées (par exemple leurs hypothèses interprétatives d'un énoncé, d'un dialogue, d'une expérience) ; cela implique une bonne intercompréhension et des négociations de sens avancées, ce qui nécessite qu'ils soient conscients de leur satisfaction vis-à-vis de leur hypothèse interprétative, qu'ils en découvrent les limites et qu'ils prennent conscience de la quantité et de la variété des sens potentiels que porte un énoncé. Les apprenants peuvent co-construire le sens de leurs productions et négocier ou affiner entre eux leurs idées, mais l'enseignant peut également proposer des potentiels de sens non envisagés pour que les apprenants construisent une négociation plus détaillée et plus précise.

Activités possibles

De nombreux types d'activités peuvent être menés pour sensibiliser les apprenants. Nous en présentons ici trois : l'étude de cas, la réflexion collaborative et la tâche à réaliser.

Étude de cas particuliers

En fonction de l'objectif d'enseignement, le cas particulier consiste en une histoire, une interaction, un formulaire, proposés par l'enseignant sur un enregistrement audio ou vidéo, sur un document écrit ou sur un support informatisé. Les cas particuliers présentés peuvent exposer une situation avec un problème que les apprenants cherchent à résoudre, ou une situation où le contenu à apprendre est utilisé par les interactants : l'enseignant oriente l'attention des apprenants sur cet élément pour qu'ils observent ce qui se passe, comment

⁴²⁵ Cette étape n'est cependant pas le moment d'une séquence didactique complète sur la gestion de l'intercompréhension, elle permet plutôt de pratiquer ce qui peut avoir été appris plus tôt, ou de sensibiliser, en abîme, les apprenants à certains éléments de la gestion de l'intercompréhension (gestion des tours de parole, demandes de précision, négociation du sens, entre autres) qui pourront être abordés plus tard.

l'élément fonctionne et quel effet cela a sur l'activité menée. Par exemple, l'interaction du corpus Scolarités de FLE Aiko⁴²⁶, dans laquelle l'intercompréhension est malmenée, peut être utilisée pour faire prendre conscience aux apprenants de l'utilité de formuler son hypothèse interprétative dans la négociation de sens : le document offre une interaction peu efficace, avec une intercompréhension flottante et difficile à maintenir : les apprenants peuvent repérer cette difficulté (la conséquence), réfléchir à ses causes et constater que la secrétaire formule plusieurs fois son hypothèse interprétative, alors que l'étudiante répond par des réactions pertinentes (« oui » ou « non » à des questions) mais qui offrent peu d'indices sur « ce qu'elle pense ».

Lorsqu'un document contenant une interaction est exploité en compréhension de l'oral, l'utilisation de questions telles que « de quoi ils parlent ? », « est-ce qu'ils sont d'accord ? » et « quelle est l'opinion de ... » est fréquente. La façon dont ces questions sont formulées suggère que l'enseignant demande aux apprenants de dire de quoi les personnages parlent, s'ils sont d'accord et quelle est leur opinion, comme s'ils devaient retrouver ce qui se passe dans le document écouté, comme s'il n'y avait qu'un sens au document (le sens de l'enseignant ? d'un personnage ? de l'autre personnage ?). Outre la contradiction avec notre posture théorique (cf. la notion de communicabilité, p. 27), cela pose plusieurs problèmes : les apprenants peuvent ressentir de la pression à trouver la bonne réponse et être inquiets à l'idée de proposer une réponse « fausse » : ils risquent de ne pas prendre la parole afin d'éviter l'humiliation d'une évaluation négative. Ces pratiques font l'impasse sur ce que les apprenants ont interprété et sur leur ressenti vis-à-vis des Actes produits, alors que cela peut avoir un intérêt dans la discussion.

Nous proposons de formuler des questions qui ne porteraient pas sur ce qui est exposé aux apprenants mais sur l'interprétation qu'ils en ont faite : des questions sur ce qu'ils ont interprété (« qu'avez-vous compris ? », « que pensez-vous qu'il se passe ? », « que croyez-vous que les personnages pensent/ressentent/font ? ») et sur la façon dont ils ont construit cette hypothèse interprétative (« qu'est-ce qui vous a fait penser à cela ? », « pourquoi pensez-vous cela ? »). À partir de là, plusieurs pratiques sont possibles : si une hypothèse interprétative a été proposée, elle peut être confrontée à celle d'autres apprenants (à qui l'on peut poser les mêmes questions et qui exposent leur réponse, ou à qui l'on peut demander une opinion sur l'hypothèse proposée). La négociation du sens s'enclenche alors entre les apprenants, sur la base de leurs hypothèses interprétatives, sans esprit prescriptif, en mutualisant les indices et en réfléchissant aux sens que ces indices peuvent inspirer. Si un apprenant n'est pas parvenu à construire une hypothèse interprétative satisfaisante, l'enseignant peut alors l'inviter à réagir à cette insatisfaction en demandant de l'aide à ses camarades. Là encore, les autres peuvent formuler leur hypothèse interprétative, pointer

⁴²⁶ La secrétaire pointe à l'étudiante une incohérence entre une information qu'elle a remplie sur le formulaire (inscription pour un semestre) et une information qu'elle expose par oral (inscription pour toute l'année). Interaction analysée p. 320-322.

certaines indices, ce qui peut compléter ou nuancer les hypothèses déjà produites, voire conduire à la négociation de sens.

Cette façon de procéder conduit les apprenants à construire une valeur interactentielle à l'objet de l'interprétation, valeur qui n'est pas le fait des personnages du document, mais des apprenants. La démarche permet également que les apprenants mettent en place une réflexion sur les types d'indices, sur leur pertinence, sur les sens qu'ils peuvent prendre, sur les différences culturelles dans la gestion des indices. Enfin, elle respecte l'intégrité des apprenants, à qui l'on ne demande pas de penser comme les personnages, ni de retrouver ce qui se passe dans leur tête fictive, mais de formuler ce qu'ils ont eux-mêmes interprété : ils ont le droit d'interpréter différemment et d'avoir construit une hypothèse interprétative incomplète et insatisfaisante, et ils ont les moyens de pallier l'insatisfaction qui en résulte en demandant de l'aide. L'apprenant joue ainsi les différents rôles de l'interprétant et il procède de manière collaborative.

Selon les objectifs d'enseignement, l'activité peut être encore développée si l'enseignant souhaite affiner la réflexion et la négociation sur la dimension structurante et sur la dimension relationnelle de la valeur interactentielle de l'objet interprété. Les apprenants peuvent mener cette réflexion en cherchant à répondre à des questions telles que « comment réagissez-vous/répondez-vous à la place du personnage ? ». Ces questions invitent les apprenants à réfléchir à la cohérence entre force illocutoire et effet perlocutoire, à l'adéquation entre une intention de communication et une formulation, à la démarche stratégique que peuvent employer les interactants pour obtenir la réaction qu'ils souhaitent et aux spécificités culturelles de ces pratiques et stratégies (cf. les travaux de J. Thomas par exemple, présentés p. 35).

Réflexion collective

La réflexion collective a également pour objectif de mutualiser les idées des apprenants sur un sujet, mais elle ne s'appuie pas sur un support matériel prévu à l'avance comme l'étude de cas particulier. L'enseignant peut poser une question qui conduit à une réflexion, à un débat ou à une discussion ou demander aux apprenants de raconter une expérience par exemple (l'enseignant alimente les reports d'expérience en proposant une histoire personnelle si les apprenants ont du mal à trouver des idées, il participe également aux négociations et aux débats qui suivent les narrations). L'activité peut être menée d'emblée à la ronde, par petits groupes, ou individuellement ; les apprenants peuvent répondre à une question de manière aussi précise et développée que possible, (co)produire une carte heuristique (T. Buzan et B. Buzan 1995), qui tend vers l'exhaustivité et qui facilite la mémorisation des éléments qu'elle contient, ou discuter les expériences racontées, comme dans l'étude de cas particuliers (cf. *supra* p. 487).

Les questions peuvent porter sur l'écosystème des ressources d'informations, sur la place de l'administration dans le quotidien des apprenants (et s'ils sont en territoire francophone pour

la formation : comparer leurs expériences), sur les attentes des apprenants sur une activité ou sur une procédure ou pour les professionnels ou futurs professionnels sur les types de contraintes qui peuvent conduire un agent à refuser un objectif, entre autres idées.

Ici comme pour l'étude de cas, la liberté de demander de l'aide, de comparer, de discuter et de débattre est clé : plus les apprenants s'expriment, plus ils proposent d'idées, qu'ils vont pouvoir discuter entre eux, développer et préciser avec l'aide de l'enseignant. Il y a deux intérêts à laisser la collaboration prendre sa pleine amplitude : d'une part les apprenants prennent confiance en eux, ce qui a pour conséquences qu'ils prennent plus facilement la parole (ils se désinhibent), qu'ils améliorent leur compétence en production orale et en compréhension de l'oral⁴²⁷, qu'ils pratiquent davantage la gestion de l'intercompréhension en langue étrangère et qu'ils proposent davantage d'idées ; d'autre part, les idées des uns inspirent des idées ou des avis aux autres, et la stimulation est alors presque autopoïétique : elle se nourrit d'elle-même, se développe, se renforce, et les apprenants aiguisent leurs idées et les précisent d'eux-mêmes, en confrontant leurs opinions.

Tâche / problème

Certains auteurs ont proposé nombre de tâches adaptée à cette étape : Ellis (avec les *consciousness-raising tasks*, 2001) dans l'approche par tâches, ou Curran (1961) dans l'approche communautaire (*counseling method*, cf. *supra* p. 121) entre autres. La façon dont nous suggérons de présenter et de faire faire des tâches est développée dans la section 9.2.4. (cf. p. 499). Ici, la question soulevée est celle des habiletés à privilégier dans ces tâches de sensibilisation. Dans la méthode « PPP », l'activité de « découverte » est toujours une activité de compréhension, souvent une activité de compréhension de l'oral ; ces activités sont ensuite délaissées en faveur des activités d'expression et des activités à l'écrit. Cette répartition des activités crée un déséquilibre dans les processus cognitifs utilisés : l'apprenant est toujours en difficulté en compréhension, il est toujours plus à l'aise en production ; il interprète des documents audio dont il sait qu'il va produire une hypothèse interprétative peu satisfaisante, alors qu'il est plus serein dans les activités de production puisqu'il a déjà découvert les moyens qu'il doit utiliser ; enfin, l'objectif des activités de compréhension de l'oral est d'améliorer l'hypothèse interprétative des apprenants en étudiant un élément décidé par l'enseignant. Ce déséquilibre habitue les apprenants à être insatisfaits de leur hypothèse interprétative et à chercher à l'améliorer quelle que soit la pertinence de l'amélioration ; il construit peut-être une association entre compréhension de l'oral et interprétation non réussie qui démotive les apprenants et leur renvoie une image d'eux-mêmes peu flatteuse du point de vue de leurs capacités à comprendre à l'oral : il est important de varier les « habiletés » mobilisées dans les activités de sensibilisation ou de présentation et de proposer des tâches dans lesquelles les apprenants ont besoin d'interpréter des matériaux oraux ou écrits et/ou de

⁴²⁷ Lorsque leur niveau permet de telles activités en langue étrangère. Pour des niveaux débutants, l'enseignant peut créer l'émulation et discuter des hypothèses interprétatives des apprenants dans leur langue maternelle ou dans une langue véhiculaire si cela est possible.

produire à l'oral ou à l'écrit. Curran (1961) a proposé une méthode d'enseignement des langues qui privilégie les activités de production : le besoin d'un item pour produire crée un sentiment de frustration égal à celui d'une hypothèse interprétative satisfaisante ; dans les deux cas, les apprenants sont motivés pour découvrir l'élément qui leur fait défaut.

Dans les tâches de sensibilisation, l'objectif n'est pas d'exposer en détail l'objet à enseigner, mais de construire un besoin chez les apprenants, de leur faire prendre conscience que leur interlangue présente encore une insuffisance et que le cours va leur permettre de combler cela. Le rôle principal de l'enseignant est de conduire les apprenants à porter leur attention sur un élément dont ils n'avaient peut-être pas connaissance, pour lequel ils n'avaient jamais ressenti un besoin et sur lequel ils ne s'étaient pas encore posé de questions. La présentation consiste à exposer l'objet à enseigner.

9.2.2. Présentation

L'étape de sensibilisation n'est pas nécessaire pour tous les contenus à apprendre (certains contenus constituent des besoins évidents pour les apprenants : la construction du besoin est alors superflue) ; si elle a été mise en place, l'enseignant peut enchaîner directement des activités de l'étape de sensibilisation à la présentation ; sinon, il pourra commencer par une introduction succincte de l'objectif de la séance.

C'est à cette étape que la question de la méthode d'exposition se pose. Deux démarches coexistent : la démarche inductive et la démarche déductive. En règle générale, la démarche inductive est prônée par les didacticiens et elle est souvent mise en application par les manuels et par les enseignants de français, langue étrangère : une sélection d'exemples de l'objet à enseigner est exposée et les apprenants sont guidés pour retrouver la règle ou le sens visé. Certains (Tyne 2013) reprochent à cette application de procéder par la sélection d'exemples en fonction d'une règle préétablie et par un guidage orienté vers la règle à retrouver, ce qui ne permet ni une réflexion authentique sur la langue ni l'observation de certains usages fréquents ; de ce point de vue, cette application constitue un simulacre de démarche inductive.

Une démarche inductive authentique peut être mise en œuvre en donnant accès aux apprenants à des corpus de textes oraux ou écrits ou de vidéos (cf. *infra* p. 516 pour des propositions de sources) : il s'agit de « *data-driven learning* » (cf. *supra* p. 404). Cependant, les corpus mis en ligne dans des concordanciers permettent d'observer des usages lexicaux, des usages morphologiques ou syntaxiques, des cooccurrences et des combinaisons de mots, mais les extraits proposés ne sont pas propices à l'observation de pratiques interactionnelles comme celles utilisées pour gérer l'intercompréhension ; en effet, les cotextes accessibles au premier coup d'œil tiennent généralement sur une ligne, ce qui ne permet pas de visualiser le lien entre production et réaction ni entre réaction et évaluation de la réaction ; et l'utilisateur peut effectuer des recherches de mots ou d'étiquettes grammaticales, qui sont peu productives

pour ces objectifs d'enseignement. Afin de pallier ce manque dans les outils pédagogiques, nous avons élaboré un prototype de concordancier adapté à plusieurs objectifs d'enseignement liés à la gestion de l'intercompréhension, en collaboration avec S. Oursel, ingénieur en informatique (fichier « Concordancier.exe » dans le dossier « Concordancier » du DVD-Rom).

Le concordancier permet d'effectuer des recherches dans le corpus de travail de la section 5.3., composé d'extraits dans lesquels le partenaire a repéré une incompatibilité ou ressent une insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'interprétant. Le concordancier permet d'effectuer des recherches

- par mot-clé ;
- par types de problèmes repérés⁴²⁸ :

| | |
|---|--|
| | <i>correspondance avec la terminologie :</i> |
| • « B a du mal à comprendre », ⁴²⁹ | <i>sens à améliorer</i> |
| • « B a mal entendu », | <i>problème de perception</i> |
| • « B a compris une partie », | <i>sens lacunaire</i> |
| • « B dit des choses contraires », | <i>sens erroné pour une HI</i> |
| • « B dit une réponse fausse », | <i>sens erroné</i> |
| • « B imagine une chose fausse », | <i>supposition erronée</i> |
| • « B dit une réponse sans relation », | <i>sens erroné</i> |
| • « A n'est pas sûr de l'idée de B » ; | <i>HI ambiguë ou approximative</i> |
- par types d'indices de problèmes (produits par l'interprétant) :

| | |
|---|---|
| • « B fait une action sur deux », | <i>type de réaction inadéquat</i> |
| • « demande d'aide », | <i>demande d'aide</i> |
| • « essai de réponse », | <i>type de réaction inadéquat</i> |
| • « idée fausse », | <i>réaction fondée sur une supposition fausse</i> |
| • « pas de réponse », | <i>type de réaction inadéquat</i> |
| • « question qui montre qu'il y a un manque », | <i>réaction fondée sur une HI lacunaire</i> |
| • « réponse fausse », | <i>réaction fondée sur une HI fausse</i> |
| • « réponse minimale », | <i>type de réaction inadéquat</i> |
| • « réponse qui ne répond pas à la question », | <i>réaction non pertinente</i> |
| • « réponse qui montre que B ne sait pas quelque chose », | <i>réaction fondée sur une HI lacunaire</i> |
| • « réponse qui montre une idée pas sure », | <i>réaction approximative ou ambiguë</i> |
| • « réponses différentes », | <i>réactions contradictoires</i> |
| • « reproduction fausse » ; | <i>forme de la réaction incorrecte</i> |

⁴²⁸ Les balises utilisées dans le logiciel sont formulées avec des mots plus simples que les désignations des analyses afin que les enseignants et que les apprenants à partir d'un certain niveau puissent effectuer des recherches de manière relativement intuitive. Le prototype du logiciel n'a pas été testé en utilisation pédagogique, et des modifications sont à prévoir afin d'ajuster les balises en fonction des propositions des testeurs.

⁴²⁹ Où A est l'interactant en posture de « producteur/partenaire » et B en posture d'« interprétant ».

- par types de réactions au problème (produits par le partenaire) :
- « 'non' », *infirmation*
 - « A continue », *poursuite*
 - « A dit à B que c'est B qui l'a dit », *rappel de l'histoire conversationnelle*
 - « A dit qu'il a déjà parlé avec B de ce sujet », *rappel de l'histoire conversationnelle*
 - « A dit qu'il y a un problème », *commentaire sur l'intercompréhension*
 - « A dit son idée », *HI du partenaire soumise à évaluation*
 - « A montre », *distinction par pointage*
 - « accord pour une partie », *concession*
 - « demande de dire si B a bien compris », *commentaires sur l'intercompréhension*
 - « exemple », *exemple soumis à évaluation*
 - « explication », *exposition d'un lien logique*
 - « mise en mémoire », *enregistrement*
 - « négation de l'idée de B », *négation de l'HI de l'interprétant*
 - « précision », *précision*
 - « proposition de réponse », *supposition soumise à évaluation*
 - « reformulation », *re-formulation de la production*
 - « reformulation de l'idée de B » ; *HI du partenaire soumise à évaluation*
- par types de stratégies (mises en œuvre par le partenaire) :
- « A aide à comprendre », *facilitation de l'interprétation*
 - « A aide à entendre », *facilitation de la perception*
 - « A aide à répondre », *facilitation de la réaction*
 - « A aide B à changer sa compréhension », *invitation à rectifier*
 - « A demande s'il a bien compris la compréhension de B », *demande de vérification de la qualité de l'intercompréhension*
 - « A dit que B a raison », *concession*
 - « A explique la logique », *persuasion*
 - « A insiste », *insistance*
 - « A montre qu'il n'est pas intéressé par le sujet », *réorientation / poursuite / réaction minimale*
 - « A parle de la compréhension ou de la discussion », *mise au point sur la qualité de l'intercompréhension*
 - « A précise le sens (choix entre plusieurs sens) », *désambiguïsation*
 - « A revient sur un sujet », *réorientation*

Par exemple, si l'objectif pédagogique est d'explorer les stratégies employées lorsque le partenaire a repéré une lacune dans l'hypothèse de l'interprétant par exemple, les apprenants peuvent accéder aux extraits pertinents, les lire et réfléchir aux moyens utilisés par le partenaire ; une fois que les apprenants ont proposé plusieurs stratégies, ils peuvent effectuer

une recherche par stratégies et comparer les formulations employées. De nombreuses autres utilisations du logiciel sont envisageables, en fonction des objectifs pédagogiques.

Des améliorations pourraient rendre le logiciel plus ergonomique pour une utilisation en classe : il pourrait prévoir un mode « enseignant » et un mode « apprenant », qui proposeraient des formulations différentes, des indications et des idées d'activités pour l'enseignant ; d'autres extraits peuvent être ajoutés afin de proposer davantage de résultats ; d'autres balises peuvent être proposées pour la recherche (en particulier les indices qu'utilisent les interprétants pour manifester leur insatisfaction). Mais il propose déjà des fonctionnalités que nous n'avons pas trouvées ailleurs.

Le métalangage employé dans le logiciel est limité au minimum, les descriptions ont été privilégiées afin que les apprenants ne soient pas gênés dans leurs recherches par des noms de balises compliqués. Le métalangage interactionnel est probablement superflu pour l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension et les moyens, formulations et stratégies peuvent être expliqués sans ajouter cela à la quantité et à la difficulté des contenus à apprendre.

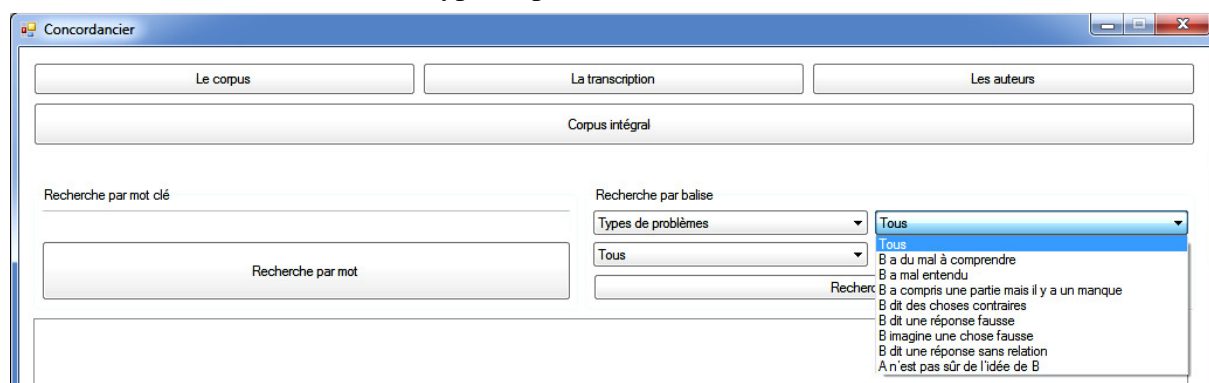
Certains didacticiens (Ausubel et Robinson 1969 ou Kirschner, Sweller et R. Clark 2006 par exemple) suggèrent cependant de privilégier l'approche déductive dans des circonstances spécifiques : la démarche inductive est plus chronophage que cette démarche et il arrive que le contenu d'enseignement soit assez facile à appréhender pour économiser le temps de la réflexion (en particulier dans l'enseignement aux adultes), ou qu'il soit au contraire si subtil qu'il est difficile d'en percevoir le fonctionnement à partir d'une série d'occurrences. Les apprenants de langue ne se destinent pas tous à devenir linguistes : ils n'ont pas besoin d'aiguiser leurs compétences d'analyse de la langue si l'apprentissage par la démarche déductive peut convenir. Par ailleurs, l'étape de sensibilisation peut avoir suffisamment préparé les apprenants pour qu'ils soient capables d'apprendre les contenus exposés avant que les applications ne soient proposées.

En conclusion, la présentation peut être mise en œuvre de manière inductive ou déductive en fonction de la difficulté de l'objet à apprendre, de la mise en place préalable d'une étape de sensibilisation et du type de contenu à enseigner ; dans les deux cas, les apprenants ont besoin de savoir ce qui leur est enseigné : la sensibilisation ou l'explication à partir de cas concrets leur permet d'associer les nouvelles connaissances à des connaissances déjà existantes, ce qui respecte les préconisations de la théorie constructiviste (présentée p. 107). Les corpus d'interactions existants (cf. liste partielle, *infra* p. 516) offrent une ergonomie d'utilisation peu compatible avec les objectifs d'enseignement relatifs à la gestion de l'intercompréhension : le concordancier élaboré et présenté ici compense certains de ces problèmes. Il peut également être utile à l'étape suivante, celle de l'entraînement.

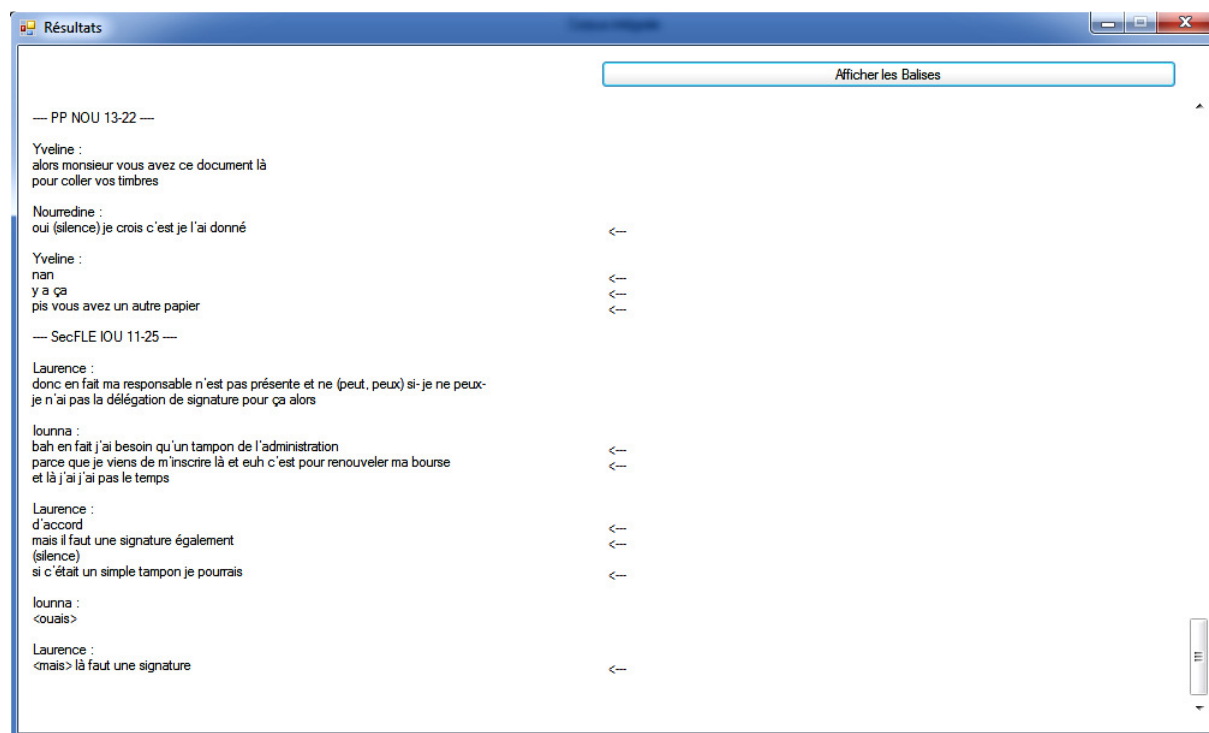
9.2.3. Entraînement

L'étape de l'entraînement est caractérisée par une manipulation focalisée de ce que les apprenants ont découvert dans les étapes précédentes. De nombreux types d'activités existent pour que les apprenants s'entraînent, mais certains sont mieux indiqués que d'autres en fonction des objectifs d'apprentissage.

Certaines activités d'entraînement permettent aux apprenants de chercher et de repérer l'élément nouveau parmi d'autres éléments ; elles conviennent à des objectifs pédagogiques tels que l'apprentissage du repérage d'indices et de ressources d'informations par exemple. Le concordancier présenté ci-dessus (9.2. p. 492) permet par exemple de travailler le repérage des indices ; en sélectionnant un type de problème, comme ci-dessous :



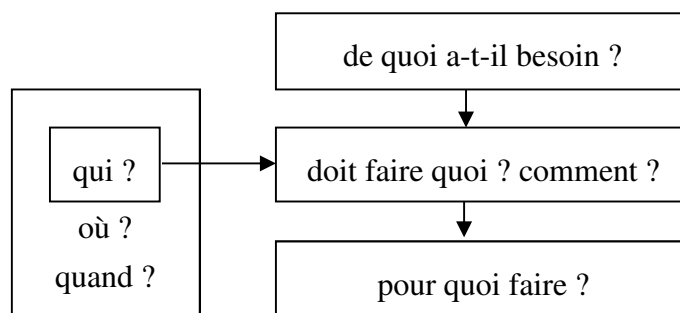
puis en cliquant sur « Recherche par balise », ce qui permet d'obtenir la fenêtre suivante :



Les apprenants peuvent y lire les transcriptions et s'entraîner à repérer les indices⁴³⁰. Chaque flèche indique une réaction à laquelle une balise est attachée : en cliquant sur « Afficher les balises » en haut à droite, les étiquettes des réactions s'affichent ; cela permet aux apprenants ou à l'enseignant d'avoir accès aux descriptions des éléments et de visualiser les points communs.

D'autres activités relèvent de l'association d'éléments : par exemple, les apprenants peuvent avoir à lier un indice d'insatisfaction avec un type de problème, un indice d'incompatibilité et le type probable de problème sous-jacent, une réaction du partenaire et la stratégie qu'il met en œuvre, ou dans la formation des professionnels, une situation-problème et la procédure qui l'encadre (et les éléments du dossier mental qui correspondent), un objectif proposé et un jugement de faisabilité, un objectif à réaliser et les tâches nécessaires, etc.

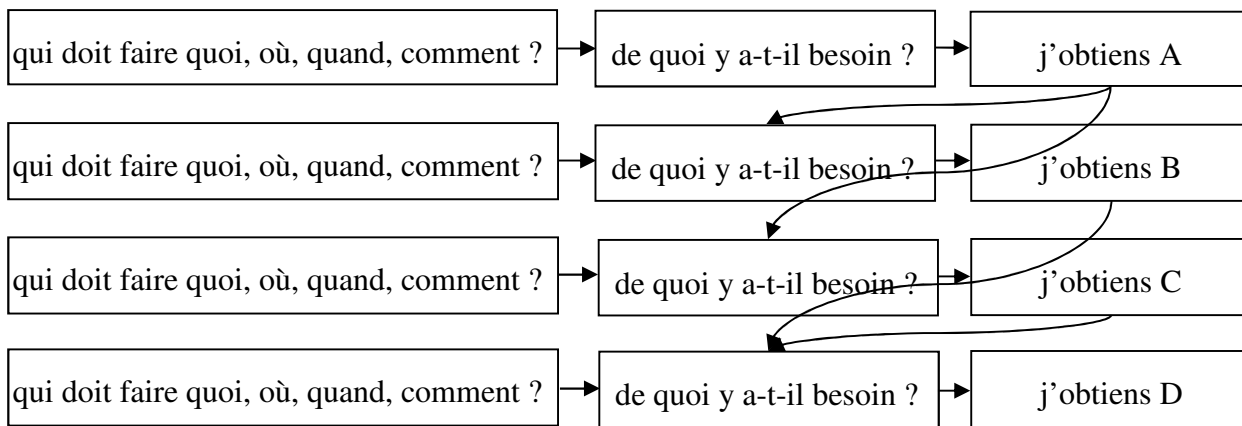
Des activités permettent de transformer la production initiale pour en rendre une forme réduite à son essentiel : la prise de notes (cf. ensemble de contenus 2, p. 426), la schématisation⁴³¹ ou le « copier-coller » résumé (qui consiste à sélectionner les énoncés-clés et à en faire un texte) par exemple. Ces activités sont adaptées à l'apprentissage de la prise de notes et de la formulation de son hypothèse interprétative, en particulier pour la construction des attentes relatives à des procédures administratives (à cause de l'effet cascade des procédures, cf. *supra* p. 229). Ainsi, pour l'enseignement de la construction d'attentes, l'enseignant peut montrer différentes représentations schématiques (listes hiérarchisées, graphiques, tableaux) et donner aux apprenants des supports d'informations à utiliser pour qu'ils schématisent à leur tour les informations utiles. Les supports fournis doivent respecter le chainage discursif pour que les apprenants s'entraînent dans des conditions aussi proches de la réalité que possible. Les types de schémas suivants sont utilisables pour cet objectif d'apprentissage :



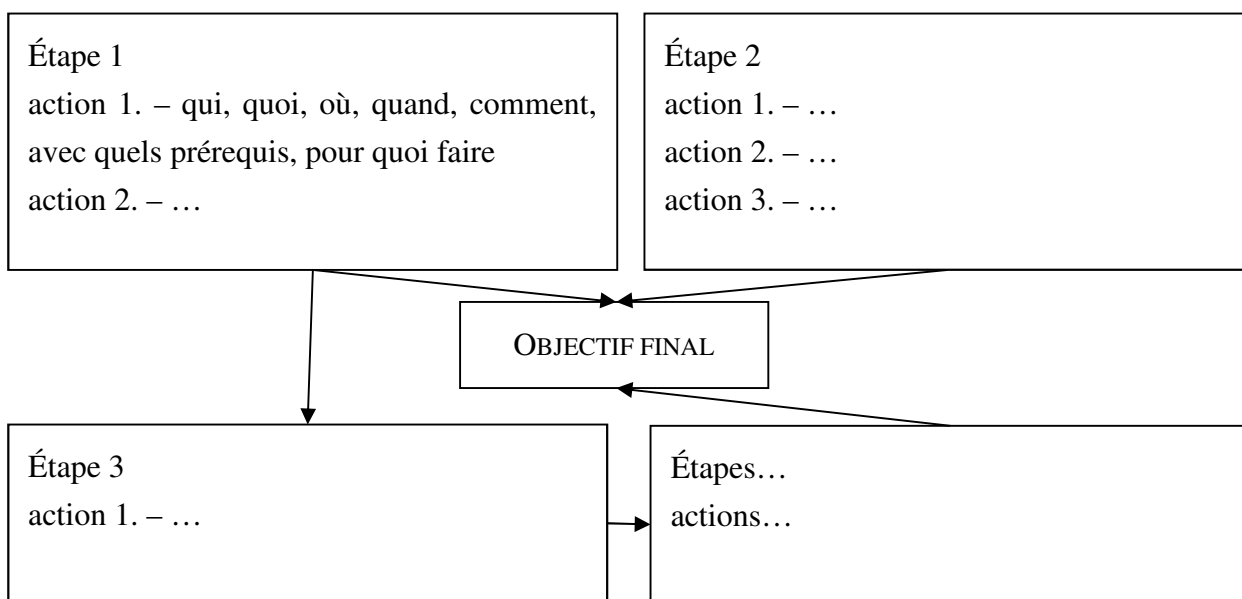
Représentation par acteur et par étape

⁴³⁰ Dans une version ultérieure du logiciel, on peut imaginer que l'enseignant accède à cette fenêtre, et que chaque extrait puisse être joué en audio : les apprenants s'entraîneraient alors à repérer les indices à partir des enregistrements.

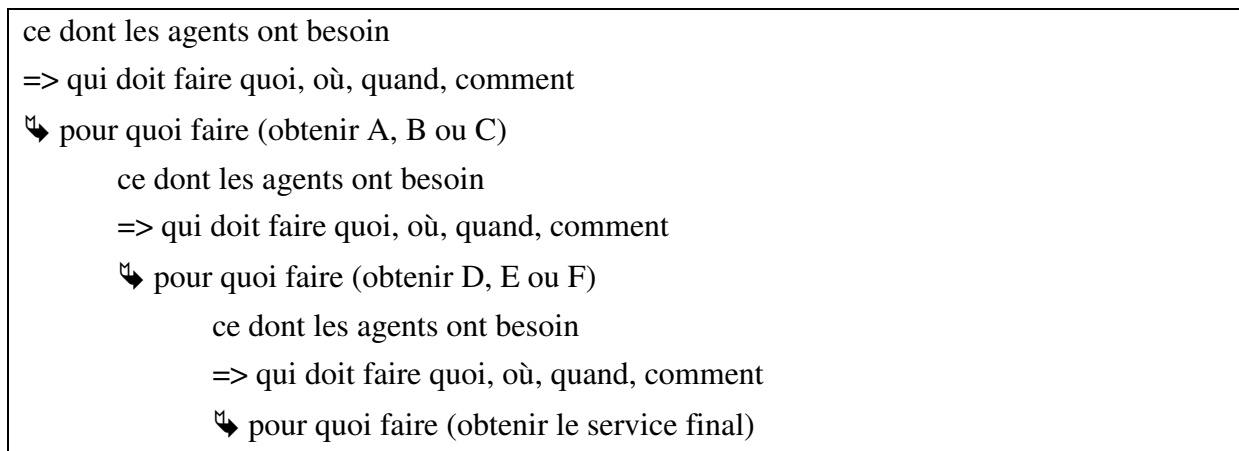
⁴³¹ L'action de représenter par un schéma.



Représentation schématique orientée vers le lien « obtenu-requis »



Représentation par carte heuristique orientée vers le service final



Représentation par liste hiérarchisée

| | Étape 1 | Étape 2 | Étape 3 | ... |
|--|---------|---------|---------|-----|
| <i>L'utilisateur doit faire quoi ?</i> | | | | |
| où ? | | | | |
| quand ? | | | | |
| comment ? | | | | |
| pour quoi faire ? | | | | |
| <i>L'agent (identifier) doit faire quoi ?</i> | | | | |
| de quoi a-t-il besoin ? | | | | |
| <i>Un tiers (identifier) doit faire quoi ?</i> | | | | |
| où ? | | | | |
| quand ? | | | | |
| comment ? | | | | |
| pour quoi faire ? | | | | |
| de quoi a-t-il besoin ? | | | | |

Représentation sous forme de tableau

Certaines informations ne sont pas disponibles à cause de l'impact du chainage discursif sur les productions ; d'autres sont parfois jugées superflues par le producteur (le « pour quoi faire » ou le « comment ») : les apprenants n'ont à leur disposition qu'une partie des informations et ne peuvent souvent produire que des schémas incomplets ; cela peut par exemple servir à les sensibiliser pour l'objectif d'enseignement relatif à l'évaluation des attentes et des besoins à combler (ensemble de contenus 2, cf. *supra* p. 426).

D'autres activités d'entraînement consistent à discriminer des éléments ; elles peuvent être utilisées pour entraîner les apprenants à interpréter les indices et à évaluer leurs effets. Une telle activité pourrait être menée comme suit : le début d'une transaction est jouée aux apprenants ; l'enregistrement est arrêté à la suite d'une Intervention ; l'enseignant demande aux apprenants comment ils réagiraient à cette Intervention, puis il propose une autre formulation de l'Intervention et leur demande ce que cette formulation change par rapport à la première et ainsi de suite avec plusieurs formulations qui modifieraient le potentiel de sens de l'Intervention et qui pourraient avoir des répercussions sur la construction de l'hypothèse interprétative globale, locale, sur les dimensions structurante, relationnelle ou situante du sens, et qui pourraient inspirer des réactions différentes.

Chaque objectif d'enseignement se prête plus ou moins bien à différents types d'activités. Les propositions présentées ci-dessus ont permis de montrer comment les savoirs linguistiques et culturels et les savoir-faire langagiers et cognitifs pouvaient être travaillés de manière systématique. Cependant, les savoir-être doivent être considérés différemment : les apprenants ne doivent pas être incités à devenir d'autres personnes que celles qu'ils sont ; l'apprentissage des savoir-être consiste donc davantage à connaître les raisons des attitudes des natifs, à reconnaître les façons d'être et à les incarner seulement si les apprenants en ressentent l'envie.

Les activités de repérage et de discrimination sont envisageables pour les objectifs pédagogiques des savoir-être, mais aller au-delà dépasserait les obligations éthiques de l'enseignement. C'est dans les activités de production libre que les apprenants choisiront les attitudes qu'ils souhaitent jouer ou incarner.

9.2.4. Utilisation

La dernière étape de la séquence est souvent appelée « production » ou « production libre », peut-être par copie de l'expression anglophone dont elle est dérivée. Lorsque les objectifs d'enseignement concernent les savoirs, savoir-faire et savoir-être relatifs à l'interprétation, « Utilisation » paraît plus approprié : l'apprenant peut effectuer une production en réaction à une interprétation, mais elle peut ne pas être une utilisation de la connaissance apprise ; par exemple, si l'objectif d'apprentissage est d'adapter son projet d'écoute à ses besoins d'informations, l'utilisation des informations (la production) ne mobilise pas les connaissances travaillées dans les étapes précédentes.

L'étape de l'utilisation des nouvelles connaissances est généralement caractérisée par la liberté d'action des apprenants : dans l'approche par tâches, elle prend la forme d'une macro-tâche ; dans l'approche « PPP », elle consiste souvent en des jeux de rôles ou des rédactions libres sur un thème ou dans un contexte. Les consignes sont supposées être suffisamment restrictives pour que les apprenants soient contraints d'utiliser les connaissances nouvelles. Nous retenons ces caractéristiques, mais souhaitons en ajouter, en particulier au sujet de la situation⁴³² des activités. Deux types d'activités sont examinées ici : celles où des apprenants interagissent dans une situation fictive et celles où chaque apprenant joue un rôle et interprète un document.

Jeu de rôle

Le jeu de rôle, ou dans sa version longue et plus élaborée la simulation globale, offre l'occasion aux apprenants d'entrer dans la peau d'un personnage fictif, ou de se mettre en scène eux-mêmes, dans une situation de communication donnée : « les participants s'engagent dans la dramatisation d'une scène réelle ou imaginaire qu'ils créent au fur et à mesure que l'échange progresse ; le script est donc inexistant en tant que texte écrit préalablement à la dramatisation. » (Tabensky 1997, p. 9). Les apprenants sont libres de mener le déroulement des actions comme ils l'entendent, en fonction d'une consigne de départ. Les consignes de ces activités dans les manuels de langue sont souvent larges, ce qui permet aux apprenants d'imaginer et d'agir avec peu de contraintes. Pourtant, hors de la salle de classe, les personnes qui interagissent gèrent des contraintes précises : apprendre à interagir nécessite d'apprendre à gérer des contraintes, temporelles, relationnelles, sociales, financières, etc. Par ailleurs, les consignes informent peu de l'identité du personnage que jouent les apprenants ; pourtant, hors contexte pédagogique, la relation interpersonnelle des interactants, leur humeur et leur histoire

⁴³² Le fait de situer les activités.

ont un impact sur leur disposition, sur leur attention et sur leur façon de participer à l'interaction (cf. 1.2.5. p. 39). Afin d'apprendre à adapter son comportement et ses productions aux autres interactants, il est nécessaire que ceux-ci aient un rôle et une identité clairement définis ; et afin d'apprendre à réagir en fonction des contraintes qui s'exercent sur la situation et sur l'humeur de l'interactant, l'apprenant doit les connaître. Dans cette perspective, les consignes des jeux de rôles servent à construire une histoire crédible, à apporter du corps aux personnages, et elles permettent aux apprenants d'identifier leur projet d'écoute, qui va orienter leur attention et leurs réactions ; enfin, l'enseignant peut faire varier un paramètre, ce qui engendre des modifications d'une scène à l'autre : les apprenants peuvent observer les modifications engendrées. De telles consignes contiennent des informations connues de tous :

- le lieu de l'interaction,
- le moment de l'interaction,
- les rôles sociaux que jouent les apprenants,
- les conditions particulières dans lesquelles l'activité se déroule s'il y a lieu (travaux, panne, grève ou autres) ;

et des informations que seuls certains interactants sont censés connaître :

- la situation de l'interactant relative à l'objet de l'activité (selon ce qui est pertinent pour l'activité : symptômes d'une maladie et problèmes de santé chroniques si c'est une visite chez le médecin, compétences professionnelles et exigences salariales si c'est un entretien d'embauche, besoin et enjeux s'il s'agit d'une rencontre administrative), et
- la situation de l'interactant relative aux conditions dans lesquelles il procède à l'activité (temps disponible par exemple).

Ainsi, pour une activité dont l'objectif pédagogique serait de travailler les stratégies de gestion de l'hypothèse interprétative (évaluation et décision de réaction), une consigne pourrait être formulée comme suit : « L'histoire se passe dans une agence d'assurance, un lundi matin. L'apprenant 1 est un agent, l'apprenant 2 est un client. » ; et des informations différentes seraient délivrées aux deux, par exemple à « l'agent », plusieurs documents de travail, comme un tableau de correspondance entre la superficie des biens immobiliers, les différentes formules par superficie (avec un glossaire des termes compliqués) et le prix des formules, un prospectus sur les offres d'assurances complémentaires, un formulaire de souscription à une assurance automobile et un comparatif des formules d'assurance responsabilité civile ; au « client », une situation décrite comme suit : « Vous allez emménager dans un nouvel appartement et vous cherchez l'assurance qui propose toutes les garanties de la liste. Vous avez un budget de 100€ par an maximum. », un plan d'appartement, des indications (nombre de fenêtres, d'étages, superficie) et une liste de souhaits : garantie vol, garantie serrurier en cas de perte de clés, garantie catastrophes naturelles. L'enseignant peut prévoir les documents « agent » en plusieurs exemplaires, avec des formules et des tarifs différents et faire jouer plusieurs « agents » : l'apprenant « client »

peut se renseigner auprès des différents agents avant de faire son choix. Chaque apprenant acteur prend le temps de lire son document, de poser des questions si besoin, avant que le jeu de rôle ne commence. Les apprenants qui ne jouent pas dans la scène peuvent également prendre des notes à partir des informations exposées par les agents et faire leur choix. Les choix pourront être comparés et discutés une fois les scènes jouées. Le travail d'évaluation de l'hypothèse interprétative et les réactions de l'agent pendant l'exposition de la situation-problème de l'utilisateur lui permettent de travailler l'objectif pédagogique dans la première phase du service, et l'utilisateur travaille les mêmes choses lorsqu'il interprète les renseignements exposés par l'agent pour choisir la meilleure formule d'assurance.

Ce genre de consigne est caractérisé par la distribution des informations : les acteurs doivent parler pour échanger des informations. L'échange est rendu nécessaire à cause de la façon dont la consigne répartit les renseignements et à cause de l'objectif « réaliste » (cf. ci-dessous).

Il est également caractérisé par cet objectif « réaliste » pour les participants : l'agent doit trouver l'objectif de la transaction et proposer les formules les plus susceptibles de convenir aux souhaits du client, et le client doit trouver l'assurance la moins chère ou la plus intéressante en fonction des critères fixés. Si les apprenants sont sur un territoire français, l'objectif de l'apprenant est crédible hors contexte pédagogique : cela engendre de la motivation et les entraîne à vivre un type d'interaction qu'ils pourraient expérimenter hors de la classe.

Enfin, il est caractérisé par un ensemble de contraintes que les acteurs doivent gérer : un nombre fixe d'informations chacun, des souhaits à respecter, une grille tarifaire non négociable. Les acteurs doivent utiliser les moyens qu'ils ont à disposition pour obtenir les informations dont ils ont besoin.

Cette façon de mettre en œuvre un jeu de rôles permet un apprentissage situé (l'activité est située et les personnages sont ancrés dans une situation personnelle contraignante), collaboratif (les apprenants ont besoin de s'entraider pour que les informations distribuées soient partagées ; la distribution des informations et les besoins de chacun créent une frustration et une réelle gestion de l'intercompréhension) et incarné (les apprenants se déplacent, ils jouent un personnage, ou lorsque la consigne s'y prête, ils se mettent eux-mêmes en scène). De plus, la multiplication des scènes permet de varier les situations (un des agents peut être incarné par l'enseignant, ou un devis peut être effectué en ligne, ou « par téléphone » – dos-à-dos – par exemple), ce qui aide les apprenants à construire des attentes sur les genres de discours, sur les situations de communication et sur les activités ; et en même temps cela leur donne les moyens d'apprendre à s'adapter à des situations et à des interlocuteurs différents (un des agents peut être un « ami » du « client », ou une personne hautaine, ou impolie).

Activité incarnée centrée sur un document à interpréter

Une activité centrée sur un document à interpréter est une activité dans laquelle les apprenants sont en interaction avec un document dont ils doivent tirer quelque chose ; ils ne sont pas (ou pas toujours) en interaction entre eux. Vandergrift suggère de travailler systématiquement en trois étapes ces activités de compréhension : une étape de planification, une étape d'écoute et une étape d'évaluation, « *planning, monitoring, evaluating* » (1999, p. 172). Ces étapes sont inspirées de celles proposées plus tôt, par Underwood en 1989 par exemple ; cependant, Vandergrift ne propose pas seulement de les suivre, mais de les expliciter aux apprenants afin qu'ils s'entraînent à appliquer une méthodologie de l'écoute et à développer des stratégies métacognitives spécifiques à la planification, à l'écoute et à l'évaluation. En comparaison, les stratégies proposées dans la section 8.2. sont plus précises (stratégies d'écoute, de gestion de l'hypothèse interprétative, de gestion de l'intercompréhension et de gestion de l'interaction, cf. p. 421), elles précisent la notion d'évaluation de l'écoute et intègrent les stratégies de production d'une réaction ; mais dans des activités sans interaction (en devoirs à la maison ou en examens de certification par exemple), seules les trois premières peuvent être appliquées. L'activité centrée sur un document à interpréter suit systématiquement ces trois étapes et peut prévoir en sus une tâche de propositions de réaction (comme dans les activités de sensibilisation, cf. *supra* p. 486), ou une tâche de réaction, avec une production non verbale ou verbale (écrite ou orale), comme le prévoient les activités proposées dans le manuel du CRAPEL *Écoute... écoute* (1986, présenté plus haut, p. 394). L'enseignant guide les apprenants dans ces trois étapes, en les invitant à effectuer les processus cognitifs utiles (cf. section 8.2.) et en leur signalant ce qu'ils font et pourquoi ils le font⁴³³.

Pour planifier leur interprétation, les apprenants ont besoin d'informations qui les aideront à mobiliser des attentes : l'enseignant peut contextualiser le document (fournir des informations sur sa nature, sur son origine ou sur son utilité), ce qui offre de nombreux indices aux apprenants pour se préparer à l'écoute. Cette proposition va à l'encontre de la pratique répandue qui consiste à distribuer ou à faire écouter/regarder un document et à demander ensuite aux apprenants quelle en est la nature, où se passe l'action, combien de personnages parlent ou encore ce qu'ils font. Ces questions, qui entraînent les apprenants à déduire la situation de l'action et la nature du document font travailler un processus cognitif rarement (voire jamais) utilisé hors contexte pédagogique : chaque document du quotidien se trouve à une place à un moment donné (le magazine dans le cabinet médical avant le rendez-vous, la notice de médicament qui apparaît quand on ouvre la boîte, le journal télévisé dans la télévision du salon à 20 heures) ; cette place et cet instant de la découverte du document offrent des indices quant à l'utilisation que l'on peut en faire (le magazine sert à passer le

⁴³³ L'activité centrée sur un document à interpréter se prête bien à la phase de sensibilisation également, où l'enseignant peut faire prendre conscience aux apprenants de ces processus qu'ils mettent en œuvre spontanément, mais peut-être avec trop peu de précision ou d'esprit critique.

temps, la notice à informer sur les modalités et les conséquences de la prise du médicament ; le journal informe sur les actualités de la journée, tandis que le bulletin météo du matin aide à choisir la tenue vestimentaire la plus adaptée pour la journée). Dans le cas de l'interprétation de documents administratifs ou de la participation à une interaction administrative, les usagers ont des attentes déjà construites (cf. 5.1. p. 211) et ils savent pourquoi (et pour quoi) ils utilisent les documents ou s'engagent dans une interaction : ils ont des attentes et un projet d'écoute. En résumé, hors contexte pédagogique, toute activité langagière est pleinement contextualisée : les participants savent dans quelles circonstances ils rencontrent la production et s'ils s'en servent, ils savent pourquoi ils le font. Ne pas donner accès à ces informations aux apprenants revient à les handicaper par rapport aux conditions d'interprétation non pédagogiques. Si les apprenants doivent interpréter un document dans des conditions défavorables, ils construisent une hypothèse interprétative moins satisfaisante que celle qu'ils auraient produite dans de meilleures conditions : les mises en œuvre d'activités qui ne contextualisent pas les documents peuvent donner l'impression aux apprenants d'être moins capables que ce qu'ils sont probablement dans des circonstances d'interprétation non pédagogiques.

Ainsi, lorsque l'enseignant distribue ou fait écouter/voir un document aux apprenants, il peut fournir des informations sur son origine, sur sa raison d'être et sur le lieu/média où on peut le trouver. Il peut proposer une contextualisation sincère (« Ce document est sur internet, sur le site de la préfecture de police. Il faut le remplir quand on vient d'un pays hors d'Europe et qu'on veut avoir un nouveau titre de séjour. ») ou construire une contextualisation fictive mais réaliste (« Un ami mexicain est passé à la préfecture la semaine dernière pour avoir un nouveau visa et m'a demandé de l'aider à remplir ce document. Je lui ai demandé la permission de le photocopier pour vous. »). Cette dernière option permet d'enseigner aux apprenants certaines habitudes culturelles ou certaines connaissances déclaratives (par exemple évoquer les présentoirs à prospectus dans les aéroports, les offices de tourisme et les centres médicaux, la pratique de la distribution de pamphlets politiques dans la rue, les messages vocaux dans les gares, mais écrits dans les aéroports) sans se limiter aux moyens réels que les enseignants ont à leur disposition pour obtenir des documents.

Pour un enregistrement qui contient une interaction (ou un monologue), l'enseignant peut présenter les personnages, situer l'activité dans laquelle ils sont engagés, informer sur la situation de l'un d'eux et exposer son objectif. Ici comme dans les jeux de rôles, l'inégale répartition des connaissances permet de procéder à l'interprétation comme en situation d'écoute authentique.

La contextualisation des documents aide les apprenants à mobiliser leurs attentes et, pour les documents qui contiennent une interaction, à identifier leur projet d'écoute (s'il est identique à celui du personnage auquel ils s'identifient). Cela leur permet d'interpréter le document dans des conditions aussi proches que possible des conditions non pédagogiques, qui sont globalement plus favorables puisque l'interprétant n'a pas à déduire de l'exposition de la

contextualisation la disposition dans laquelle il doit se mettre ni son projet d'écoute ; il vit la disposition et il sait pourquoi il utilise un document.

Si le document est contextualisé et que l'apprenant est invité à l'interpréter, il a besoin d'un projet d'écoute : ce projet peut être celui d'un personnage ; il peut également en être indépendant. Lorsque les documents sont monologiques ou écrits, il peut être suggéré par l'enseignant. La lecture ou l'écoute *incarnée* (cf. *supra* p. 113) de documents implique que la consigne de l'activité place l'apprenant dans une situation donnée, avec un besoin, un objectif et des enjeux. Si l'activité consiste à sélectionner dans une liste les pièces à fournir à un agent administratif, les apprenants ont besoin de trouver à quelle catégorie d'utilisateur « ils correspondent » : ils ont besoin de savoir en quoi consiste leur situation-problème ; si elle consiste à choisir des vêtements pour la journée en écoutant le bulletin météo, ils ont besoin de savoir où « ils habitent » ; si elle consiste à sélectionner des annonces d'appartements à visiter sur un site de petites annonces, ils doivent savoir quel budget « ils ont », combien de personnes vont être logées et où se trouve « leur » activité professionnelle/« leur » université/l'école ou la nourrice de « leurs » enfants. La consigne d'une activité incarnée centrée sur un document à interpréter contient donc, outre la contextualisation du document, des informations sur la situation et l'identité fictives de l'apprenant et sur l'activité réaliste qu'il doit effectuer. Les apprenants réalisent ainsi l'activité dans les mêmes conditions que dans un jeu de rôle ; seulement, ils peuvent le faire seul. Cela présente des avantages pour l'enseignement : l'enseignant peut faire faire cette activité à la maison, en examen silencieux, à distance ; il peut l'utiliser pour calmer une classe agitée et bruyante ou pour éviter la lassitude des activités collaboratives, etc.

La situation de l'activité et la contextualisation du document permettent aux apprenants de mobiliser des attentes sur les documents et sur l'activité ; elles donnent une raison aux apprenants pour s'engager dans le processus d'interprétation avec un objectif et un projet d'écoute ; elles suggèrent un niveau de réalité et une disposition dans lesquels se placer ; elles impliquent un type d'attention à privilégier ; et elles offrent des critères à l'enseignant pour évaluer la crédibilité, l'adéquation et la cohérence des réactions des apprenants.

La troisième étape des activités d'interprétation est l'évaluation de l'interprétation. En fonction de l'objectif pédagogique de l'activité, l'évaluation peut prendre la forme d'une réflexion collective (cf. *supra* p. 489) pendant laquelle les apprenants partagent leurs idées, leurs ressentis, évaluent la qualité de leurs hypothèses interprétatives et s'entraident pour l'améliorer⁴³⁴, ou d'une comparaison des réactions des apprenants si une réaction a été demandée. Souvent, les activités de compréhension de l'oral consistent à répondre à des questions de compréhension (cf. *supra*, p. 488) ; or, « répondre », c'est effectuer une

⁴³⁴ Ils peuvent par exemple partager les indices de contextualisation utilisés ou parler du sens qu'ils donnent aux indices.

production verbale et répondre à ce type de question, c'est prendre le risque d'exposer son hypothèse interprétative, si peu satisfaisante qu'elle soit. Les réactions qui demandent peu ou pas de productions verbales évitent aux apprenants les risques d'une hypothèse refusée ou d'une formulation corrigée et permettent à l'enseignant de procéder à une évaluation centrée sur le résultat de l'interprétation. Certaines de ces réactions ont été évoquées plus tôt : choisir des vêtements (entourer des photos de magazines par exemple), sélectionner des pièces à fournir à un agent (cocher ou surligner sur le formulaire, ou garder en main certains documents spécimens parmi ceux fournis par l'enseignant), choisir les annonces d'appartements à visiter (entourer des annonces ou noter des numéros de téléphone ou des adresses de messagerie électronique). Bien d'autres peuvent être imaginées.

Ces activités peuvent enfin être aménagées de façon à travailler également les stratégies de gestion de l'intercompréhension et de gestion de l'hypothèse interprétative, par exemple, en proposant dans la consigne que les apprenants, par groupes de deux, procèdent à l'interprétation du document, comme s'ils étaient collègues, colocataires, amis ou compagnons de vie, et qu'ils se mettent d'accord sur une réaction : la collaboration permet aux apprenants de gérer la qualité de leur hypothèse interprétative et la négociation de la réaction permet de co-construire une intercompréhension satisfaisante entre eux.

Un dernier point peut être abordé ici : le plus souvent, dans les activités de compréhension de l'oral, les apprenants peuvent réécouter les enregistrements après la première écoute. Parpette (2008) propose d'éviter cela et d'habituer les apprenants à écouter les documents une seule fois. En effet, si les apprenants savent à l'avance qu'ils vont pouvoir écouter un enregistrement plusieurs fois, ils peuvent se permettre de construire une hypothèse interprétative analytique satisfaisante en procédant à plusieurs interprétations du même document : cela favorise l'exigence des apprenants vis-à-vis de leur hypothèse interprétative ; cela ne les entraîne ni à utiliser l'attention adéquate au projet d'écoute, ni à respecter le projet d'écoute, ni à gérer le stress d'une écoute unique. Pour préparer au mieux les apprenants à interpréter des productions verbales hors contexte pédagogique, il est utile de les habituer à se satisfaire d'une seule écoute et de faire avec l'hypothèse interprétative qui en résulte. Dans l'interaction, il est possible de demander au partenaire de répéter ou de re-formuler sa production ; lorsqu'il n'y a pas d'interaction possible avec le producteur, l'interprétant peut utiliser d'autres moyens (demander l'aide d'un tiers en répétant ce qu'il a entendu ou chercher le renseignement ailleurs), mais il peut aussi être contraint d'agir sur la base de cette hypothèse seulement. Alternier écoutes multiples et écoutes uniques dans les activités d'apprentissage du français permet ainsi de travailler différentes stratégies cognitives.



Cette section 9.2. a permis de présenter une organisation de la séquence didactique en quatre étapes, sensibilisation, présentation, entraînement et utilisation. La sensibilisation est une étape utile lorsque l'objet à apprendre est difficile à concevoir pour les apprenants, ou lorsqu'un exemple d'utilisation ou de non-utilisation de cet objet montre son utilité et motive les apprenants à le découvrir. La présentation est nécessaire : c'est à cette étape que les apprenants découvrent les détails de l'objet à apprendre, qu'ils observent des exemples ou des occurrences dans un corpus ; c'est à cette étape que la plupart des connaissances sont apprises, par induction ou par déduction. L'entraînement aide les apprenants à transformer les connaissances déclaratives en connaissances procédurales par des activités de manipulation focalisées sur l'objet à travailler ; il existe à ce jour peu de supports pour les activités d'automatisation qui permettent de travailler les différentes stratégies et les savoir-faire cognitifs proposés dans le 8.2. ; le logiciel de concordance élaboré pallie certains manques : il permet d'observer des corpus d'extraits d'interaction par types de problèmes et de comparer les formulations de l'interprétant qui ont servi d'indices de problème au partenaire ou les formulations utilisées par ce dernier en fonction des types de réactions ou des types de stratégies. Cependant, le prototype doit être complété et amélioré et d'autres fonctionnalités doivent être ajoutées pour qu'il offre une plus grande gamme de moyens aux apprenants et aux enseignants. L'étape de l'utilisation est dédiée à des activités plus libres et plus créatives, où les apprenants mettent en œuvre des tâches plus globales.

Nous suggérons de privilégier autant que possible des activités « incarnées », c'est-à-dire des activités pédagogiques où l'apprenant est engagé dans une activité réaliste, avec un objectif, une situation et un projet d'écoute (ou de communication dans les activités de production) et où les informations sont distribuées entre les participants et sur des documents. Cette façon de procéder permet une pratique incarnée, située et collaborative de la langue propice à l'utilisation des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être et des stratégies mobilisés dans la gestion de l'intercompréhension.

9.3. Conclusion

Dans ce chapitre 9, les contenus établis dans le chapitre 8 ont été considérés du point de vue de leur répartition dans un parcours d'enseignement-apprentissage : certains critères de répartition, pertinents pour les contenus envisagés, ont été retenus des propositions de Wilkins (1976), Jupp, Hodlin, Heddesheimer *et al.* (1975 [1978]), Moirand (1982) et Kramsch (1984) ; d'autres ont été proposés sur la base des analyses de la deuxième partie, des entretiens effectués avec des étudiants étrangers au début de cette recherche et des caractéristiques de l'interprétation en langue étrangère. Ces critères peuvent être employés pour répartir des contenus, des documents et des activités didactiques. À la suite de Holec (1978, 2000), une répartition par modules est proposée : des modules indépendants permettent aux apprenants de travailler les contenus dans n'importe quel ordre et à volonté ; cependant, l'auteure suggère que les contenus ne soient pas répartis selon les degrés de difficulté. Cela nous paraît peut approprié pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension, c'est pourquoi nous proposons une répartition en trois paliers. Les modules peuvent être enseignés suivant les étapes de la séquence didactique présentée dans la deuxième section : une sensibilisation, une présentation, un entraînement et une utilisation libre des contenus. La mise en place didactique nécessite d'utiliser des supports d'apprentissage ; le chapitre 10 traite de la nature, de la variété et des sources possibles de supports appropriés.

10. Les documents et supports d'enseignement-apprentissage

Les documents peuvent être plus ou moins authentiques. La première section traite du degré d'authenticité ou de réalisme nécessaire pour que les documents soient exploitables pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension et des interactions administratives ; la deuxième section expose des propositions sur les critères à prendre en compte dans le choix des documents pédagogiques ; la troisième section liste des sources de documents qui présentent un intérêt pour les différents apprentissages envisagés ici.

10.1. L'authenticité des documents et des contextes d'interactions

L'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension nécessite que les apprenants soient exposés à des interactions : les interactants y emploient divers moyens pour gérer l'intercompréhension (chapitre 5) que les apprenants peuvent observer et s'approprier. Les interactions produites en contextes authentiques⁴³⁵ contiennent nombre de ces indices mais, jugés parasites pour la compréhension, ils sont « nettoyés » des documents pour les utilisations didactiques. Le recours à des interactions produites en contextes authentiques est préférable, mais ces « extraits de réalité » peuvent être difficiles à utiliser pour l'apprentissage (qualité de l'enregistrement, interdiction légale en l'état par exemple).

Adami (2009) suggère un continuum entre documents « authentiques » et « non-authentiques » composé de :

- documents artificiels (fabriqués de toute pièce autour d'un objectif didactique sans tenir compte de la réalité).
- documents fabriqués (fabriqués de toute pièce autour d'un objectif didactique avec une démarche de progression du « simple » vers le « complexe » et une intention d'aller vers le réaliste ou le document brut),
- documents réalistes (fabriqués de toute pièce, fortement inspirés de la réalité),
- documents pastiches (la réalité est fidèlement reproduite et réenregistrée),
- documents réformés (leur contenu est intégralement conservé mais partiellement modifié pour respecter des règles d'éthique ou de confidentialité),
- documents bruts (« extraits directement de la réalité »),

Selon cette classification, les indices de la gestion de l'intercompréhension que nous souhaitons voir intégrés aux enseignements-apprentissages sont présents dans les documents bruts, réformés, pastiches et réalistes. Les autres types de documents ne sont pas produits à partir d'interactions en contextes authentiques : ils ne reproduisent pas avec la même finesse ni avec la même justesse la gestion de l'intercompréhension telle qu'elle est menée en

⁴³⁵ Nous désignons par contextes authentiques les contextes de production qui ne sont pas artificiels ou fabriqués : cela exclut les scénarios de films joués, les dialogues didactiques, les interactions produites en contexte expérimental, etc.

situation (gestion des faces des interactants, variations selon la personnalité de chacun, selon leur idiolecte, selon la relation entre les interactants, etc.). Les focalisations sur la qualité de l'interprétation et sur la gestion de l'intercompréhension sont inhérentes au travail spontané de maintien de la connivence entre les interactants. Elles disparaissent⁴³⁶ lorsque les dialogues sont fabriqués (dialogues de films ou de théâtre) parce que la connivence entre les interactants est factice dans les dialogues construits et appris.

Par ailleurs, le producteur effectue de nombreux ajustements pour que son discours soit adapté au canal oral et aux processus d'interprétation de l'oral existant dans les documents bruts, réformés et pastiches. Ils sont parfois reproduits dans les dialogues réalistes, fabriqués, et artificiel, mais de manière moins crédible.

L'apprentissage des spécificités des interactions administratives nécessite également l'exposition à des interactions administratives crédibles, composées des différentes phases selon les types de services (cf. chapitre 6). Mais les attentes sont primordiales dans l'interprétation de ces interactions et elles se construisent à partir de « vecteurs⁴³⁷ d'informations » multiples⁴³⁸ :

- les usagers ayant participé à une interaction administrative donnée,
- les agents eux-mêmes,
- les documents produits par des agents administratifs ou par d'autres informateurs⁴³⁹.

Ces vecteurs d'informations utilisent des canaux différents pour exposer les informations :

- le support papier à travers les documents écrits par l'agent, pré-imprimés, imprimés à la demande, distribués ou mis à disposition,
- le support informatique avec les sites en ligne, les forums de discussion et autres blogs par exemple,
- le canal audio (vocal) par les conversations téléphoniques et les boîtes vocales,
- les canaux audio, visuel et des autres sens par les conversations en face-à-face.

Il y a donc d'un côté les supports non interactionnels (documents écrits, répondeurs vocaux⁴⁴⁰ et sites informatifs sur l'internet) et de l'autre les supports qui permettent la négociation

⁴³⁶ À moins de servir l'intrigue de l'histoire, et même dans ces cas-là, leur mise en mots peut manquer de crédibilité.

⁴³⁷ Nous appelons « vecteurs » les entités qui mettent des informations à disposition des usagers : ce terme couvre donc à la fois les individus (agents ou usagers), les sites de tous types sur l'internet, les documents écrits, etc.

⁴³⁸ Adami (2009) explique que les apprenants immigrés ont besoin d'être exposés à des documents authentiques, écrits comme oraux, pour apprendre à interagir avec l'administration, caractérisée par une culture de l'écrit.

⁴³⁹ Bénévoles d'associations, participants de forums, etc.

⁴⁴⁰ Nous considérons que l'adaptation du participant à son environnement et à son interlocuteur est une propriété essentielle de l'interactivité : les boîtes vocales sont considérées non interactives parce que même si elles

(agents et usagers avec de l'expérience présents en face-à-face, au téléphone ou sur l'internet). En contexte pédagogique, on doit ajouter une catégorie intermédiaire, celle des documents « interactionnels à l'origine », c'est-à-dire qui ont été des interactions au moment de leur enregistrement et qui ne permettent plus l'interaction une fois intégrés à une progression didactique. Ils présentent l'avantage d'avoir été interactionnels : l'utilisateur qui y a participé a eu la possibilité de co-construire l'interaction, de négocier le sens des interventions, de satisfaire ses besoins pour maintenir l'intercompréhension et de vérifier la qualité de l'intercompréhension avec son interlocuteur et de l'autre côté, l'agent a pu s'adapter aux capacités langagières de l'utilisateur et ajuster ses propos.

Voici une liste non exhaustive de vecteurs d'informations envisageables en contexte pédagogique :

- Vecteurs interactionnels :

conversations en face-à-face, au téléphone ou en visio- ou audioconférence avec une personne ayant l'expérience d'un utilisateur ou avec un « agent »⁴⁴¹, conversations instantanées ou non avec des agents administratifs sur l'internet⁴⁴², forums de discussions entre utilisateurs ou avec des professionnels⁴⁴³, etc.

- Vecteurs interactionnels à l'origine :

les mêmes que les vecteurs interactionnels, sous forme d'enregistrements, de romans-photos ou de vidéos projetées ou diffusées sur l'internet pour les interactions orales, de photographies ou d'impressions pour les interactions écrites.

- Vecteurs non interactionnels :

Formulaires, documents informatifs ou prospectus (papiers, informatiques, boîtes vocales), plans et cartes, cartes de visite avec rendez-vous, etc., éventuellement multilingues.

Les vecteurs non interactionnels d'informations administratives sont réputés difficiles d'accès, pour les locuteurs natifs comme non natifs. On pourrait leur préférer des versions simplifiées, réalistes, fabriquées ou artificielles (cf. *supra* p. 402), mais l'exposition aux documents dans leur forme d'origine est utile aux apprenants qui seront confrontés à la réalité des documents administratifs. En effet, d'une part, les supports ne sont pas toujours adaptés

réagissent aux actions de l'utilisateur, elles ne s'adaptent pas à lui et ne peuvent pas les interpréter si elles ne sont pas intégrées au programme qui gère leur fonctionnement.

⁴⁴¹ Les apprenants adultes peuvent être cette personne

⁴⁴² Le service de messagerie instantanée sur l'internet est plus particulièrement proposé par les administrations privées comme les compagnies d'assurances. Les conversations différées, par courriers électroniques, sont proposées par la grande majorité des administrations.

⁴⁴³ Les forums d'utilisateurs sont particulièrement nombreux dans les transports, beaucoup moins dans les administrations. Les utilisateurs parlent plus volontiers de leurs expériences avec les administrations dans des blogs, espaces de parole plus personnels. *Nos-services.com* propose trois forums pour répondre aux questions sur la C.P.A.M., la CAF et Pôle emploi (<http://forum.nos-services.com/>), *Droit-finances.net* offre un forum concernant de nombreux types d'administrations (assurances, banques, trésor public, Pôle emploi, la C.P.A.M., collectivités territoriales pour les mariages par exemple, <http://droit-finances.commentcamarche.net/forum/>), les étudiants proposent également de nombreux forums, par université, par discipline, par promotion, ainsi que les administrations de santé.

aux locuteurs non natifs par les administrations ; d'autre part, les supports sont rarement proposés isolément : papiers, internet, agents au téléphone ou en face-à-face sont différentes options généralement offertes par les administrations. Il est possible de permettre aux apprenants de recourir à des vecteurs d'informations différents, ce qui leur permet également de découvrir le paysage de ressources à leur disposition et de développer ainsi des aptitudes considérées dans la théorie de la cognition distribuée (cf. *supra* p. 114).

10.2. Variété des circonstances de production des interactions

Les difficultés dans la gestion de l'intercompréhension varient en fonction de plusieurs critères que nous avons repérés dans les chapitres précédents :

- l'inégalité des connaissances sur l'objet de l'interaction entre les interactants,
- l'inégalité des compétences langagières spécialisées entre les interactants,
- l'inégalité des compétences langagières en français entre les interactants,
- la variété des degrés de complicité en fonction des relations interpersonnelles,
- la variété des degrés de hiérarchie entre les interactants,
- l'inégalité des enjeux de la qualité de l'intercompréhension en fonction des enjeux de l'interaction (cf. *supra* p. 101, 103, 105).

S'ajoute à cela la distance entre l'énonciation à l'oral et à l'écrit qui peut créer des difficultés supplémentaires pour les locuteurs non natifs qui ont eu un apprentissage de la langue orienté vers l'écrit plus que vers l'oral.

L'exposition des apprenants à des documents qui présentent des caractéristiques variables du point de vue de la gestion de l'intercompréhension leur permettrait de découvrir des moyens et des attitudes adaptés aux circonstances.

Nous nous sommes focalisée sur les interactions administratives, mais dans une perspective d'enseignement-apprentissage du français général, des interactions enregistrées dans toutes circonstances peuvent être utilisées pour apprendre à gérer l'intercompréhension en langue étrangère :

- des interactions dont un thème est plus ou moins également maîtrisé par les interactants,
- des interactions entre spécialiste et non spécialiste d'un domaine, entre non spécialistes,
- des interactions entre locuteurs natifs et non natifs, entre locuteurs natifs, entre locuteurs non natifs,
- des interactions entre personnes qui se connaissent plus ou moins bien, depuis plus ou moins longtemps, et qui se sont mutuellement exposé plus ou moins d'informations,
- des interactions entre personnes dont la distance hiérarchique est plus ou moins grande, et
- des interactions dont les enjeux sont plus ou moins importants.

Dans une interaction où les participants maîtrisent inégalement le thème abordé, ils gèrent cette inégalité, le locuteur en adaptant sa production aux connaissances supposées de l'interlocuteur et l'interlocuteur en demandant de l'aide quand nécessaire. Les apprenants de français comme langue étrangère exposés à de telles interactions découvrent ainsi des moyens du locuteur pour adapter son discours, des réactions de l'interlocuteur à un sentiment d'insatisfaction et des façons dont le spécialiste résout l'insatisfaction.

L'exposition à des interactions dont les participants ont une maîtrise inégale du thème ou du domaine permet aux apprenants d'apprendre à la fois à collaborer et à gérer cette inégalité qui crée des difficultés dans la construction des interprétations.

Le locuteur s'adapte aux connaissances supposées de son interlocuteur, mais aussi à ses compétences langagières supposées lorsque les interactants ont une maîtrise inégale du français. Les efforts du locuteur transparaissent dans ses productions verbales et non verbales pour faciliter la construction d'une interprétation et en même temps, ils peuvent être insuffisants, ou trop importants, par rapport aux besoins effectifs de l'interlocuteur.

L'exposition à de telles interactions dans l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension permet aux apprenants de français comme langue étrangère de s'entraîner à interpréter des propos adaptés à un niveau de maîtrise du français plus faible que celui d'un natif, plus élevé, égal ou plus bas que le leur, et d'observer les moyens employés par l'interprétant pour gérer une difficulté, et par le locuteur pour l'aider à la gérer.

Dans la formation des agents administratifs et des enseignants de français comme langue étrangère, l'exposition à ces types d'interactions en formation initiale et la confrontation avec elles en formation continue permet de découvrir les moyens employés par les locuteurs (éventuellement des agents) pour faciliter l'interprétation et pour aider à régler des difficultés et d'évaluer leur efficacité communicative, d'apprendre à estimer plus précisément les besoins des interactants non natifs. Les agents et les enseignants peuvent aussi effectuer un travail d'empathie pour se mettre à la place des locuteurs non natifs et observer les stratégies de gestion des faces qu'ils mettent en œuvre pour se protéger. Ces stratégies peuvent avoir un effet négatif sur l'intercompréhension (cf. *supra* p. 207) : à partir de ces observations, ils peuvent concevoir des stratégies communicatives qui contourneraient ces stratégies néfastes à l'intercompréhension.

L'exposition à des interactions présentant cette inégalité offre l'avantage de faciliter l'identification des personnes en formation aux interactants : l'ensemble des locuteurs francophones non natifs constitue une communauté de pratiques (langagières entre autres), et l'ensemble des locuteurs natifs en contact avec des interlocuteurs non natifs en constitue une autre.

Selon la théorie de l'apprentissage situé (cf. *supra* p. 113), l'apprentissage des pratiques d'une communauté de pratiques passe par l'observation, l'imitation et l'appropriation de ses pratiques. Par définition, les apprenants de français font partie de la première communauté de pratiques, et les enseignants de français comme langue étrangère et les agents administratifs concernés par les formations font partie de la seconde. Afin de profiter des avantages qu'offre l'observation des pratiques produites par des membres de sa communauté, il est nécessaire d'être exposé à des interactions menées par des membres de cette communauté, en l'occurrence, des interactions entre locuteurs natifs et non natifs pour les enseignants, les

apprenants et les agents, et également, pour les apprenants, des interactions entre locuteurs non natifs⁴⁴⁴.

Les apprenants de français ont également intérêt à observer des interactions présentant des variations dans les relations (distance, hiérarchie) entre les participants. Cela leur permet de découvrir les différentes attitudes des participants en fonction des types de relations, et de construire des attentes en fonction des types de relations.

Un interactant connaît et mobilise un certain nombre d'informations lorsqu'il entre en interaction pour organiser des attentes, construire ses hypothèses interprétatives et gérer l'intercompréhension : l'interaction est *située*. Lorsqu'une interaction est enregistrée, extraite de son contexte et utilisée dans un objectif d'apprentissage, nombre de ces informations dont dispose l'interactant ne sont pas accessibles aux personnes en formation (les intentions, les besoins, la situation, la relation entre les participants, les lieux, le temps, etc.) : les apprenants sont à priori désavantagés par rapport aux interactants en situation, par ce défaut d'information et par le fait qu'ils doivent effectuer un travail supplémentaire pour s'identifier aux participants, alors qu'eux *incarnent* leur « personnage » et sont *situés* dans l'interaction. Cela peut en partie être pallié par l'exposition des informations dont dispose l'un des interactants (celles que possède celui qui effectue les pratiques que l'apprenant doit observer, afin de faciliter l'identification avec lui).

⁴⁴⁴ Nous ne suggérons pas d'exclure l'exposition à des interactions entre locuteurs natifs pour les apprenants de français, puisqu'ils peuvent être amenés à en interpréter dans des plurilogues avec plusieurs locuteurs natifs, ou entre natifs auxquels ils ne participeraient pas, mais cet apprentissage nous paraît moins prioritaire (puisque moins fréquent) que celui des pratiques des locuteurs non natifs en contact avec d'autres non natifs ou avec des natifs.

10.3. Sources de documents

Les sources de documents utiles varient selon les formations envisagées (français langue étrangère, formation de formateurs ou formation d'agents).

La formation des enseignants bénéficierait d'enregistrements de séquences de cours sur la gestion de l'intercompréhension ou sur la communication administrative, mais nous n'avons pas connaissance de tels enregistrements.

Les enregistrements d'interactions entre agents administratifs et usagers comme ceux que nous avons constitués sont encore très rares : les formateurs disposent pour le moment de très peu de ressources pour la formation des agents administratifs.

Les apprenants de français comme langue étrangère peuvent profiter de documents adaptés, que ce soit pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension ou des spécificités de la communication administrative.

10.3.1. Pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension

L'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension nécessite des « documents »⁴⁴⁵ présentant des interactions. L'apprenant peut être exposé à des interactions orales ou écrites, sur papier ou par voie électronique (courriels, chats, forums). Les enseignants et les apprenants peuvent obtenir des documents pédagogiques contenant des interactions en procédant à des enregistrements d'interactions, à l'achat d'enregistrements existants ou à la recherche de documents audio ou vidéo en ligne.

L'enregistrement manuel peut s'opérer en interaction hors contexte pédagogique ou à l'occasion de jeux de rôles effectués en cours. Les apprenants peuvent alors s'observer et apprendre de leurs propres productions ou chercher à compenser des manques qu'ils auront ressentis pendant les interactions. Un enseignant peut également enregistrer des interactions produites avec des apprenants d'un niveau plus avancé pour les exposer à des apprenants d'un niveau plus faible.

L'achat de certains ouvrages donne accès à des enregistrements existants. Par exemple :

- Detey, J. Durand, Laks et Lyche ont édité en 2010 l'ouvrage *Les variétés du français parlé dans l'espace francophone, Ressources pour l'enseignement* qui contient un DVD de 2h30 de conversations enregistrées dans six grandes zones francophones grâce aux travaux du programme PFC-EF⁴⁴⁶ ;
- Cresti et Moneglia ont édité en 2005 *C-ORAL-ROM : Integrated reference Corpora for Spoken Romance Languages* qui contient un DVD de corpus de langue spontanée formelle ou

⁴⁴⁵ Nous mettons le mot « document » entre parenthèses afin de marquer l'ancrage didactique de ce terme : nous désignons par là des échanges, des activités, des textes, etc. (qui ne sont donc pas des documents) en tant qu'ils sont des supports potentiels pour l'enseignement-apprentissage.

⁴⁴⁶ Phonologie du Français Contemporain – Enseignement du Français, site de référence : <http://www.projet-pfc.net/pfc-enseignement-du-francais.html>.

informelle dans des contextes de communication divers en français, italien, portugais et espagnol dont le corpus français est tiré des travaux du GARS-DELIC⁴⁴⁷ ;

- la thèse de Raphaële Wiesmath (2006), *Le français acadien : Analyse syntaxique d'un corpus oral recueilli au Nouveau-Brunswick/Canada*, contient un CD-Rom du corpus d'analyse, composé de conversations et d'émissions de radio ;
- la thèse d'Anika Falkert (2010), *Le français acadien des îles-de-la-Madeleine. Étude de la variation phonétique*, contient également un CD-Rom du corpus d'analyse.

Quelques méthodes de langue sont également fondées sur des enregistrements de conversations non fabriqués. Par exemple, des enregistrements bruts, réformés ou pastiches sont utilisés pour :

- *Écoute... écoute, objectif comprendre* édité par le CRAPEL⁴⁴⁸ en 1986,
- *Vacances cubaines : modulos de frances para las profesiones del turismo* édité par le CRAPEL et EAEHT en 1998/1999,
- *Vacances en Amérique Centrale : modules de français pour professionnels du tourisme* édité par le CRAPEL, EAEHT, Réseau centraméricain de français du tourisme *et al.* en 2006,
- *À la rencontre de Philippe* édité par Gilberte Furstenberg et Kurt Fendt du Massachusetts Institute of Technology en 2006,
- ielanguages.com/french.html édité par Jennifer Wagner depuis 1997.

Les corpus disponibles sur l'internet sont de plus en plus nombreux et leur accessibilité est de plus en plus facilitée. Nous avons entre autres repéré :

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> – Fleuron, <i>Français Langue Étrangère Ressources et Outils Numériques</i> (CRAPEL) : http://web.atilf.fr/fleuron/, | } | <ul style="list-style-type: none"> format vidéo format audio transcriptions concordancier |
| <ul style="list-style-type: none"> – CIEL-F, le <i>Corpus International Écologique de la Langue Française</i> (cinq équipes universitaires) : http://www.ciel-f.org/vitrine, | } | <ul style="list-style-type: none"> format vidéo transcriptions |
| <ul style="list-style-type: none"> – CFPP2000, le <i>Corpus de Français Parlé Parisien des années 2000</i> (SYLED⁴⁴⁹) : http://cfpp2000.univ-paris3.fr/, | } | <ul style="list-style-type: none"> format audio transcriptions |
| <ul style="list-style-type: none"> – CLAPI, le <i>Corpus de Langue Parlée en Interaction</i> (ICAR⁴⁵⁰) : http://clapi.univ-lyon2.fr/V3_Accueil_Corpus.php, | } | <ul style="list-style-type: none"> format audio⁴⁵¹ concordancier |

⁴⁴⁷ Groupe Aixois de Recherches en Syntaxe – Description Linguistique sur Corpus.

⁴⁴⁸ Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues.

⁴⁴⁹ Présentation du corpus dans Branca-Rosoff S., Fleury S., Lefevre F., Pires M. (2012) *Discours sur la ville. Corpus de Français Parlé Parisien des années 2000 (CFPP2000)*, <http://cfpp2000.univ-paris3.fr/CFPP2000.pdf>.

⁴⁵⁰ Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations.

⁴⁵¹ L'accès à l'audio passe par la recherche d'items dans le concordancier et est limité à des sections de 20 à 40 secondes.

- COCOON, les *Collections de Corpus Oraux Numériques*, ancien CRDO (CNRS⁴⁵²) : <http://cocoon.tge-adonis.fr/exist/crdo/geo.htm>, { format audio
transcriptions
concordancier
- SLDR, le *Speech and Language Data Repository*⁴⁵³ (université Aix-Marseille et CNRS) : <http://crdo.up.univ-aix.fr/corpus.php?lang=fr>, { format vidéo
format audio
transcriptions
- SACODEYL, la *System Aided Compilation, An Open Distribution of European Youth Language*, corpus « français » (Universidad de Murcia) : <http://sacodeyl.inf.um.es/sacodeyl-search2/faces/search.jsp>, { format vidéo
transcriptions
concordancier
- CHILDES, le *CHILd Language Data Exchange System* (Carnegie Mellon University)⁴⁵⁴ : <http://childes.psy.cmu.edu/browser/index.php?url=Romance/French/>, { format audio
transcriptions
- COLAJE, *Communication Langagière chez le Jeune Enfant* (projet ANR⁴⁵⁵ COLAJE) : <http://colaje.scicog.fr/index.php/corpus>, { format vidéo
transcriptions
concordancier
- CFPQ, le *Corpus de Français Parlé au Québec* (université de Sherbrooke) : <http://recherche.flsh.usherbrooke.ca/cfpq/index.php/site/projet>, { transcriptions
concordancier
- ASILA, *Action Spécifique Interaction Langagière et Apprentissage* (CNRS) : http://www.loria.fr/projets/asila/corpus_en_ligne.html, transcriptions
- ELICOP, ELILAP, LANCOM, et ESLO, *Étude Linguistique de la Communication Parlée, Étude Linguistique de la Langue Parlée, LANGue et COMMunication et Étude Sociolinguistique Sur Orléans* (département de linguistique de l'université de Louvain) : <http://bach.arts.kuleuven.be/elicop/>, transcriptions
- *Compleat Lexical Tutor* (université du Québec à Montréal), dans le corpus « Parlé » http://www.lextutor.ca/concordancers/concord_f.html, concordancier

L'internet donne également accès à des vidéos mises à disposition par des institutions, par des entreprises ou par des particuliers. Par exemple, l'INA⁴⁵⁶ archive les émissions radio et télévisées publiques ; certains sites mutualisent les dépôts de documents vidéo⁴⁵⁷ ; certains moteurs de recherche permettent de paramétrer le format des résultats (audio ou vidéo par

⁴⁵² Centre National de la Recherche Scientifique.

⁴⁵³ L'accès au corpus nécessite une inscription sur le site que les enseignants de langue sont autorisés à effectuer.

⁴⁵⁴ Ce site met entre autres à disposition les enregistrements du projet ESF (European Science Foundation Second Language) du Max Planck Institute.

⁴⁵⁵ Agence Nationale de la Recherche.

⁴⁵⁶ Institut National de l'Audio-visuel, <http://www.ina.fr/>.

⁴⁵⁷ Par exemple Youtube (www.youtube.com/?gl=FR&hl=fr), Dailymotion (www.dailymotion.com/fr), MSN Vidéo (<http://video.fr.msn.com/>).

exemple). Enfin, certaines émissions de télévision et de radio sont diffusées en direct⁴⁵⁸ et certains films sont réalisés avec des dialogues non préparés. Même s'il s'agit de supports filmiques, le fait que les interactions sont spontanées permet probablement d'y trouver un certain nombre de séquences de gestion de l'intercompréhension. Il en est ainsi de *Petite conversation familiale* réalisé par Hélène Lapiower édité en DVD en 2007, *J'espère que tu vas bien* par David La Haye et Jay Tremblay sorti en 2012, *Le plus beau jour de ma vie* par Pierre Lamotte, sorti sur l'internet en 2010⁴⁵⁹, etc.

Cependant, comme pour tout travail à partir de documents authentiques, une analyse pré-pédagogique⁴⁶⁰ de chaque document est nécessaire pour dégager ce qui peut en être tiré pour l'enseignement-apprentissage du français, ce que les apprenants peuvent observer et découvrir à partir de ces supports.

10.3.2. Pour l'apprentissage des spécificités de la communication administrative

L'apprentissage des spécificités de la communication administrative nécessite l'exposition à des discours produits par des agents administratifs. Les spécificités des interactions administratives peuvent être apprises par l'observation d'interactions, orales ou écrites ; mais d'autres supports de discours, non dialogaux, peuvent également être utiles, en particulier pour la construction des attentes et pour découvrir les spécificités des genres de discours de l'administration : prospectus, documents distribués, documents téléchargeables, sites en ligne des institutions, vidéos de présentation, reportages, extraits de films, etc. Les supports sont donc plus nombreux et plus variés que ceux adaptés à l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension.

De nombreux sites en ligne permettent d'effectuer en ligne diverses procédures, comme les abonnements, les paiements, les réservations, les réclamations, les demandes de remboursement, d'étalement des échéances, d'envoi de documents, de papiers d'identité, de duplicata, etc. Généralement, ces démarches ne peuvent être effectuées que par le titulaire d'un compte : elles ne sont pas accessibles à n'importe qui et ne devraient pas être effectuées à la légère. Cependant, il est possible de procéder à ces démarches pour un besoin réel personnel, d'enregistrer les interfaces et de les utiliser dans l'enseignement-apprentissage après anonymisation éventuelle.

⁴⁵⁸ Elles sont souvent rediffusées sur l'internet, pendant une semaine ou plus, selon les modalités des sites des chaînes de télévision ou de radio sur l'internet.

⁴⁵⁹ Disponible sur Dailymotion : http://www.dailymotion.com/video/xdugrk_le-plus-beau-jour-de-ma-vie-un-film_shortfilms.

⁴⁶⁰ Nous concevons deux types d'analyses pré-pédagogiques : la première (chronologiquement) consiste à établir les savoirs, savoir-faire et savoir-être qui pourront être enseignés grâce au document et à évaluer le niveau de compétence en langue des apprenants le plus adapté à des activités avec ce support. La seconde est pratiquée lorsque l'enseignant sait ce qu'il va enseigner et qu'il étudie le document dans l'intention de l'utiliser pour un cours : cette analyse pré-pédagogique permet de décider de la façon dont il va être exploité.

Les sites en ligne et les lieux physiques des institutions permettent également de se procurer un grand nombre de documents qui peuvent servir dans l'enseignement-apprentissage à construire des attentes : les sites en ligne des services administratifs gouvernementaux (impôts, collectivités territoriales, police, gendarmerie, office de l'immigration, préfecture) et de nombreux prestataires de services (eau, électricité, gaz, téléphone, internet, banque, hôtel, transports, assurances – habitation, voiture, santé, vieillesse – par exemple) exposent de nombreuses informations sur leur site et fournissent des documents téléchargeables.

L'apprentissage de la participation à une interaction administrative, avec les spécificités des phases que nous avons dégagées (chapitre 6), nécessiterait l'exposition à des interactions, qui sont rarement en accès libre. Certains des corpus cités plus haut (cf. *supra* p. 517) contiennent des enregistrements d'interactions professionnelles ou administratives, mais cela n'apparaît que de manière éparse.



Cette section a passé en revue les sources variées de documents et de corpus utilisables pour l'enseignement-apprentissage du français, langue étrangère et du français langue professionnelle ou du français sur objectifs spécifiques. La variété des sources possibles offre une variété de types de supports, mais aussi des accès différents selon l'endroit où se trouvent les collecteurs.

* * *

La transposition didactique et les propositions effectuées dans ces derniers chapitres participent à atteindre les objectifs fixés au début de ce travail (cf. supra p. 13) : des apports ont été proposés pour enseigner la gestion de l'intercompréhension, sur le plan des contenus, de leur répartition, des activités adaptées, des supports utiles, et de l'organisation des séquences didactiques. Ces apports concernent la plupart des dimensions de la gestion de l'intercompréhension. Certaines propositions sont relatives à l'amélioration de la qualité de l'hypothèse interprétative construite, ce qui améliore la qualité de l'intercompréhension et limite les insatisfactions :

- la facilitation de la mise en œuvre des processus d'interprétation (apprentissage de l'évaluation des attentes, de l'utilisation de moyens pour combler les manques le cas échéant, de la mobilisation des attentes avant de s'engager dans une activité pédagogique ou non, activités qui favorisent cette mobilisation, sensibilisation à l'utilité de cette mobilisation, etc.),*
- l'identification et le respect d'un projet d'écoute (activités dans lesquelles l'apprenant a un objectif et des besoins et sait à l'avance quel type d'information il cherche, sensibilisation et entraînement à l'utilisation des différents types d'attention),*
- l'augmentation et la sélection des indices pris en compte dans l'interprétation, qui améliore l'hypothèse interprétative (apprentissage du repérage des différents indices de toutes natures utiles à l'interprétation, et apprentissage du jugement de pertinence sur les indices, en particulier lorsque l'attention utilisée est sélective ou synthétique ; propositions favorisant la coexistence de productions et d'indices écrits, oraux, matériels d'autres sortes, et la manipulation de ces indices en autonomie).*

D'autres propositions visent à exercer l'esprit critique et l'esprit d'analyse des apprenants, ce qui leur permet d'évaluer la qualité de leur hypothèse interprétative, la qualité de l'intercompréhension, et de juger de la nécessité d'engager une négociation ou une demande d'aide (sensibilisation aux stratégies de gestion de l'hypothèse interprétative). D'autres encore concernent les stratégies de gestion de l'interaction, et en particulier de la prise de parole, de la conservation de la parole ou de l'abandon du droit de réponse. D'autres enfin permettent aux apprenants de prendre les responsabilités qui incombent à l'interprétant : l'apprentissage de la participation à l'amélioration d'une intercompréhension jugée peu satisfaisante, par divers moyens (les stratégies de communication tiennent une place importante ici).

Ces mêmes propositions tendent à donner une place concrète à l'apprentissage de la compréhension de l'oral en interaction en langue étrangère et non pas seulement à l'apprentissage de la langue par la compréhension en interaction : la sensibilisation et les activités réflexives conduisent les apprenants à se poser des questions métacognitives et à travailler des processus cognitifs utiles à la construction et à la gestion d'une hypothèse. Ces processus sont au cœur de certains ensembles de contenus et guident la conception d'activités adaptées à cet objectif.

Enfin, certaines transpositions didactiques et certaines propositions pédagogiques concernent la communication administrative. Ces transpositions et propositions restent partielles, parce que la communication administrative n'était pas l'objet de cette recherche ; en revanche, elles présentent un intérêt parce qu'elles créent un lien entre apprentissage de la gestion de l'intercompréhension et enseignement-apprentissage du français langue professionnelle et du français sur objectifs spécifiques en mettant en valeur quelques éléments de l'apprentissage du français langue professionnelle qui peuvent être utile pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension dans ces contextes de communication.

Cette partie intègre autant que possible les conceptions du cadre théorique et de l'arrière-plan exposés dans le chapitre 3 : les contenus proposés dans le chapitre 8, les critères de répartition et l'organisation des séquences didactiques suggérés dans le chapitre 9 et les documents utilisables pour les objectifs visés tendent vers un apprentissage incarné, partagé et situé, de contenus non logocentrés qui incluent des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être linguistiques, mais aussi cognitifs, sociaux et stratégiques. Les apports sur les stratégies de communication suggérés ici nous tiennent à cœur : en didactique des langues, beaucoup de chercheurs se sont focalisés sur les causes et les indices des « incompréhensions », parfois aussi sur les stratégies de « réparation » ; mais les autres stratégies de communication, celles qui ne visent pas à « réparer » une rupture, mais à améliorer l'intercompréhension, par anticipation par exemple, ou à protéger les faces des participants, par une proposition en compensation d'un refus ou par évitement d'un sujet épineux ou sur lequel il y a désaccord, ces stratégies n'ont pas reçu beaucoup d'attention jusqu'à maintenant. Dans l'enseignement des langues, la compétence de communication proposée par Hymes puis reprise et développée par de nombreux auteurs (cf. supra p. 409) semble avoir fait place à une vision exclusivement fonctionnelle et actionnelle de la langue ; les composantes de la compétence de communication ont été mises de côté au profit de formulations d'actes de langage, ce qui laisse peu de place à l'apprentissage réflexif et à la sensibilisation aux stratégies de communication.

Or, l'apprentissage de ces stratégies fait converger différents savoirs en un même point : d'abord, les spécificités culturelles conduisent les locuteurs à employer des stratégies adaptées aux valeurs et aux pratiques conventionnelles, qui sont transférées en langue étrangère et peuvent créer des malentendus ; l'apprentissage des stratégies équivalentes ou d'autres stratégies correspondant au système culturel cible permet de limiter ces conséquences fâcheuses. Ensuite, les interactions créent toujours des modifications dans la relation entre les interactants, et l'apprentissage de la langue accorde peu de place à la gestion de l'image des apprenants et de leurs partenaires, à la gestion de leurs faces, et de leurs relations : rares sont les cours sur la gestion de conflit, sur les insultes, sur les mots tendres, sur les pratiques de toucher (apprendre à serrer la main « à la française », à faire la bise). L'apprentissage des stratégies de communication permet non seulement de sensibiliser les apprenants à cette dimension relationnelle des interactions (et du sens des productions verbales interprétées), mais aussi de leur donner les moyens de maîtriser (autant que possible) la relation entre leurs actions et les réactions des partenaires, entre la force illocutoire et l'effet perlocutoire de leurs actes. Enfin, la méconnaissance de ces stratégies conduit à des malentendus évoqués plus haut, ce qui alimente le choc culturel que vivent les locuteurs non natifs en contact avec des locuteurs natifs : cela participe à leur faire perdre confiance, à diminuer leur estime d'eux-mêmes, et éventuellement à augmenter la distance psychologique entre eux et les membres de la communauté de pratiques étrangère (cf. supra p. 476). Une anecdote qui cristallise ces différents éléments nous a été rapportée par une étudiante : se plaignant de ne pas trouver de compagnon, elle déclare « je suis pourtant jolie et intelligente », argument en sa faveur, à priori. Pourtant, les locuteurs natifs qui l'entouraient lui ont expliqué que la formulation même de cet énoncé laissait transparaître un manque de modestie dont elle n'avait pas conscience : dans les pratiques langagières, pour se complimenter, on dit qu'on n'a pas le défaut inverse ; suivant cette stratégie, l'étudiante aurait pu dire « je ne suis pourtant ni laide ni stupide », et elle aurait évité le malentendu et les moqueries (si bienveillantes aient-elles été) et elle aurait davantage maîtrisé l'effet qu'a eu sa production sur ses camarades.

CONCLUSION GENERALE

Un long chemin a été parcouru depuis le projet de recherche initial sur « la compréhension des implicites dans les interactions orales » : la posture constructiviste suggérée par nos premières lectures en psycholinguistique (Le Ny 1989 et Matlin 1998 [2001] entre autres) a d'abord remis en question la pertinence et l'opérabilité de la notion d'implicite lorsqu'elle est appliquée à ce qui fait l'objet d'une interprétation. Notre intérêt pour les mécanismes sous-jacents à la communication (allusions discursives, stratégies de communication, relation entre illocutoire et perlocutoire) nous a ensuite conduite à réorienter l'objet de la recherche de la compréhension vers la gestion de l'intercompréhension. De là, nous avons découvert les travaux de Brassac sur l'intercompréhension et sur l'externalisme. Cette découverte nous a permis de mettre des mots sur un arrière-plan conceptuel jusque-là resté à l'état d'intuition et a aidé à notre définition de l'intercompréhension en interaction.

Lorsque l'objet de la recherche a finalement été établi, les objectifs de ce travail se sont redessinés. Trois objectifs majeurs ont été fixés. Le premier objectif était d'analyser les moyens utilisés par les interactants pour assurer l'intercompréhension, en particulier pour que l'interprétant soit satisfait de son interprétation et pour que le partenaire, qui interprète sa réaction, soit satisfait de l'état de l'intercompréhension. La transposition des résultats de la réflexion théorique et des analyses pour l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension dans les cours de français comme langue étrangère a constitué le deuxième objectif. Le troisième objectif était la proposition d'une perspective nouvelle sur l'enseignement-apprentissage de la compréhension de l'oral en langue étrangère : elle ne serait plus envisagée comme un moyen d'apprendre la langue, mais comme un objectif d'enseignement-apprentissage à part entière. La mise en œuvre des analyses a nécessité la constitution d'un corpus adapté, qui a permis d'envisager un objectif supplémentaire. Le corpus, composé d'enregistrements d'interactions de service administratives entre francophones natifs et non natifs, et les analyses menées nous ont conduite à effectuer des propositions didactiques pour l'enseignement-apprentissage du français sur objectifs spécifiques, du français professionnel et pour la formation professionnelle des agents natifs.

La première partie de ce travail met en place les différents éléments nécessaires aux analyses de la gestion de l'intercompréhension. On a d'abord défini le concept d'interlocuteur. Le tour d'horizon des travaux sur le sujet (Shannon et Weaver 1963, Goffman 1961 [1969], Brassac 2000 et d'autres) a montré une évolution importante, de récepteur passif à interprétant actif dans la mise en œuvre de processus adaptés et situés et dans la gestion du résultat de ces processus. La mise au point sur le concept d'interlocuteur a conduit à deux constations : d'une part, le terme interlocuteur est logocentré et ne correspond pas à notre conception de l'interaction ; le terme interprétant lui est préféré. D'autre part, l'interprétant est dorénavant

considéré comme un interactant qui interprète *et* qui *réagit*. À ce titre, il a du pouvoir sur le déroulement de l'interaction. Cette définition de l'interprétant a permis d'étudier le rôle de cet interactant dans la gestion de l'intercompréhension.

L'interprétation a fait l'objet de nombreux travaux en psycholinguistique et récemment en didactique (sous l'expression « compréhension », G. Miller et Isard 1963, Schank et Abelson 1977, Cornaire 1998, Rost 2002, Vandergrift et Goh 2012), mais elle a rarement été abordée du point de vue de la gestion de l'intercompréhension. Cette perspective sur la notion d'interprétation a nécessité de préciser certains éléments. La notion de sens a été étudiée, et nous avons adopté le point de vue du philosophe Jacques (1985) sur la communicabilité des énoncés. Le sens étant communicable, et le résultat du processus d'interprétation n'étant dans un premier temps pas intégré à l'intercompréhension, nous avons proposé de désigner la première version du résultat du processus par l'expression hypothèse interprétative. Toutes les analyses des chapitres 4, 5 et 6 portent sur l'évolution de cette hypothèse interprétative jusqu'à ce qu'elle soit jugée satisfaisante par l'interprétant et par le partenaire.

D'autres notions ont été utilisées ou créées pour ce travail. La notion de disposition désigne l'état mental, physique, et intellectuel dans lequel se trouve un interprétant ; cet état influence les processus engagés dans l'interprétation. La situation permet de désigner les conditions de vie d'une personne : dans l'analyse des interactions de service, l'état de la situation d'un usager pose un problème, ce qui explique qu'il s'adresse à un agent. Le niveau de la réalité dans lequel se positionnent les interprétants filtre leur perception des indices, oriente la catégorisation des informations et l'interprétation des productions. Ces éléments, parmi d'autres, affectent l'interprétation de différentes manières. Parfois, ils causent des écarts importants entre les hypothèses interprétatives des interactants, ce qui engendre une insatisfaction vis-à-vis de l'intercompréhension.

Enfin, avant de réagir, l'interprétant doit évaluer son hypothèse. Cette évaluation est une tâche importante dans le processus de gestion de l'intercompréhension : un interprétant non satisfait peut mettre en œuvre des stratégies différentes, qui peuvent ralentir l'interaction mais renforcer l'intercompréhension ou au contraire maintenir le rythme de l'interaction mais mettre en danger l'intercompréhension.

Le premier chapitre a également précisé la notion d'intercompréhension. Certains auteurs parlent de « sens interlocutoire » (Jacques 1985, Trognon et Brassac 1992, Brassac 2000) pour désigner la valeur sur laquelle les interactants s'accordent. Cette désignation présente plusieurs défauts au regard du cadre théorique et de l'arrière-plan de la recherche : elle ne distingue pas le sens que donne chaque interprétant individuellement et les éléments du sens sur lesquels ils s'accordent. La désignation valeur interactantielle lui a été privilégiée pour refléter cette distinction. De plus, le terme interactantielle rend compte du fait que l'objet de cette valeur peut ne pas être verbal (ce que ne permet pas « interlocutoire ») et du fait que la valeur est intersubjective. Les analyses ont porté sur la façon dont les interactants évaluent des

hypothèses interprétatives et négocient ensemble pour co-construire une valeur interactantielle aux objets interprétés.

Les travaux sur les spécificités de l'interprétation et de la gestion de l'intercompréhension en langue étrangère ont été repris, et nous en avons tiré la conclusion que beaucoup de travaux avaient été effectués sur certains contextes particuliers (interprétation et négociation du sens dans la classe de langue, acquisition de la langue par l'interaction et par les séquences potentiellement acquisitionnelles) ou qu'ils étaient fondés sur un arrière-plan conceptuel qui n'accordait pas autant de place que le nôtre à la négociation, aux stratégies de communication, au pouvoir de l'interprétant, au cadre de la communication (l'activité, la situation, l'environnement). Notre travail se distingue par l'arrière-plan conceptuel sur lequel il s'appuie pour définir et analyser l'intercompréhension.

La gestion de l'intercompréhension ne se laisse pas saisir facilement. Le chapitre 2 a exposé les choix qui ont été effectués pour que le corpus contienne des traces de cette gestion en nombre et en variété suffisants : les interactions enregistrées présentent plusieurs déséquilibres. D'une part, les interactants sont des agents administratifs et des usagers : les interactions sont spécialisées mais seul un interactant est un spécialiste. Ce premier déséquilibre est propice à l'apparition de difficultés dans l'intercompréhension. Par ailleurs, la visée didactique des analyses nous a conduite à effectuer le recueil des données dans des services administratifs destinés aux « étrangers » : un deuxième déséquilibre caractérise le corpus. D'autres inégalités ont été repérées (confiance et pouvoir). Elles ont surtout un impact sur la disposition des interactants. Ainsi, leur influence sur la qualité de l'intercompréhension est indirecte. Cependant, elles sont probablement prégnantes lorsque les interactants décident d'employer une stratégie de communication plutôt qu'une autre.

Ce chapitre a également permis de poser les trois phases que nous proposons pour décrire la structure des interactions de service : l'exposition de la situation-problème et son pendant, la construction du dossier mental, la définition de l'objectif de la transaction et la réalisation de l'objectif. Des distinctions ont été établies entre différents types de services administratifs, par exemple entre les services à objectif fixe et ceux à objectifs variables ou entre les services ponctuels et les services suivis afin d'organiser les analyses du chapitre 6.

Le chapitre 3 montre comment les analyses de la deuxième partie ont été effectuées sur le corpus présenté dans le chapitre précédent. Il expose l'arrière-plan conceptuel, relativement novateur en France, développé aux États-Unis depuis les années 1980 environ, qui sous-tend l'ensemble de ce travail, depuis la définition de l'interlocuteur et la remise en question de cette notion jusqu'aux propositions didactiques, en passant par la terminologie employée (hypothèse interprétative, « exposer des indices », potentiel de sens) et la démarche d'analyse utilisée, entre autres. Cet arrière-plan conceptuel, constructiviste et externaliste (Piaget 1937 [1967], Vygotsky 1934 [1997], Mace 1977 entre autres nous ont inspirés), et les

positionnements qui leur sont associés, le rejet de l'égocéphalocentrisme (Klages 1929-32) et du logocentrisme (J.-C. Kaufman 2001, Brassac 2001, Paveau 2010), ont nécessité de remettre en question de nombreuses pratiques des travaux existants, concernant la démarche d'analyse, la formulation des analyses, la terminologie, et en didactique les activités à privilégier, la façon de les présenter, les types de documents à présenter, et surtout la conception de la compréhension de l'oral et de l'apprentissage des rôles de l'interprétant dans l'enseignement des langues étrangères. Le cadre théorique reflète en grande partie ce positionnement conceptuel : nous avons eu recours aux théories de la psychologie sociale des processus cognitifs collaboratifs, de l'action conjointe, de l'analyse des discours médiés, de la linguistique symétrique et de la linguistique cognitive, ainsi qu'à celles de la microsociologie des interactions avec les travaux de Goffman en particulier et à celle qu'utilise l'équipe de Roulet pour soutenir son modèle d'analyse du discours. De plus, nous avons employé des notions proposées par les courants de la cognition incarnée (Lakoff et P. Johnson 1999, Dourish 2001), de la cognition distribuée (cognition partagée et écologie cognitive, H. Clark 1996, Gibson 1977) et de l'action située (Suchman 1987 [2007], Lave et Wenger 1991).

Nous avons suivi une démarche d'analyse originale, qui ne prend pas en compte les trois étapes de l'unité minimale de l'intercompréhension proposée par Brassac (1999), mais une quatrième étape, par laquelle l'interprétant valide l'hypothèse que le partenaire a reconstitué et sur laquelle il s'appuie pour évaluer l'intercompréhension. Il s'agit d'une démarche étique rétroactive. Elle est étique parce que le sens analysé est celui que nous, analyste, avons reconstitué à partir des observables, et non celui que les interactants nous auraient rapporté à posteriori et elle est rétroactive parce que, pour reconstituer le sens d'une production, nous avons analysé la conversation « à reculons » sur quatre interventions.

Le premier chapitre de la deuxième partie a établi les catégories d'observables pour l'analyse de la gestion de l'intercompréhension. Les catégories ont été proposées en fonction de la relation entre type de réaction et indices qu'ils exposent sur le contenu et sur l'état de l'hypothèse interprétative. Cela a permis de proposer une table de correspondances entre les différentes réactions et le degré de satisfaction qu'elles laissent transparaître. Cela a également conduit à une conception du sens comme étant tridimensionnel : nous considérons qu'il est composé d'une dimension situante, d'une dimension structurante et d'une dimension relationnelle. Enfin, nous avons distingué deux grands types de stratégies, celles qui se focalisent sur l'intercompréhension et celles qui privilégient la fluidité et la progression de l'interaction.

Le chapitre 5 répond au premier objectif fixé : les moyens utilisés par les interactants pour gérer l'intercompréhension y sont analysés. Quatre directions ont été suivies : la première est la construction des attentes, la deuxième la gestion de l'insatisfaction de l'interprétant par lui-

même, la troisième le repérage d'incompatibilités entre les hypothèses et la gestion de ces problèmes et la quatrième les moyens de négociation.

Peu de travaux ont porté sur ce sujet : l'utilisateur est peu étudié en ergonomie du travail, la construction des attentes est rarement analysée en psycholinguistique, et les sciences du langage ont abordé le sujet de manière éclectique (études des temps qui désignent un moment futur, du chainage discursif, des modalités déontiques et épistémiques par exemple). L'analyse de la construction des attentes a nécessité d'établir les objets à analyser : nous avons étudié les dynamiques d'aide à la construction et à la gestion des attentes, les degrés de projection dans le futur, les supports utilisés, les types d'informations fournies, les formes linguistiques employées et les spécificités des productions des agents lorsque le service fait partie d'un chainage praxéologique complexe. Il ressort de ces analyses que les productions d'aide à la construction des attentes présentent un grand nombre de difficultés (aspects temporels complexes, lexique spécialisé, projections possibles vers un moment futur quasi-immédiat comme vers un futur très éloigné, informations complexes à cause de l'effet cascade propre aux procédures administratives et productions d'informations lacunaires à cause du chainage discursif). Plusieurs moyens peuvent être envisagés pour limiter ces difficultés : les agents peuvent être formés pour exposer plus systématiquement certains indices précis (moment auquel ils font référence ; nom exact, description et présentation d'un spécimen des documents désignés ; création et distribution de supports schématiques et récapitulatifs par exemple) et les apprenants de français comme langue étrangère peuvent découvrir certaines particularités des usages administratifs, ils peuvent apprendre à évaluer leurs besoins en informations et demander des précisions, ou à proposer des hypothèses concurrentes pour qu'elles soient évaluées.

Les analyses suivantes ont porté sur les types d'insatisfactions que peut ressentir l'interprétant. Elles ont permis de distinguer le doute induit par une incompatibilité entre les attentes et ce qui se produit dans l'interaction, l'incertitude vis-à-vis d'une hypothèse, le sentiment d'une lacune dans l'hypothèse, et un sentiment d'insatisfaction imprécis. Les indices employés ont été mis en relation avec les types d'insatisfactions : ces indices permettent au partenaire de diagnostiquer le type d'insatisfaction manifesté et de décider de la réaction la plus utile pour améliorer l'intercompréhension.

Nous avons ensuite étudié les indices utilisés par le partenaire pour repérer un problème dans l'intercompréhension, ceux qu'il produit pour le gérer, et les stratégies que ses réactions mettent en œuvre. Un tableau récapitulatif des résultats est proposé en conclusion de la section 5.3. (cf. *supra* p. 308). Les stratégies employées sont plus ou moins coopératives, faciles à interpréter, et protectrices pour les faces des interactants. Elles présentent des avantages et des inconvénients qu'il peut être utile de connaître lorsqu'on apprend une langue étrangère.

Enfin, les dernières analyses de ce chapitre portent sur la négociation qui se déroule lorsqu'une hypothèse interprétative est contestée par le partenaire : l'interprétant peut s'adapter, renoncer à son hypothèse interprétative et la modifier selon les recommandations du partenaire, ou il peut défendre sa position. Dans ce dernier cas, il peut déployer un ensemble de stratégies pour convaincre le partenaire du bien-fondé de son hypothèse.

Les postures de l'interprétant (celle où il sélectionne un sens et le soumet à évaluation et celle où il a effectué une production, interprète la réaction de l'autre et évalue la qualité de l'intercompréhension), qui ont été distinguées dans les analyses du chapitre 5, sont étudiées dans le chapitre 6 en relation avec les tâches effectuées par les agents et les usagers. Ce chapitre détaille les relations entre types de posture d'interprétant et types de service produits. Les analyses montrent que l'utilisateur est tantôt dans une posture d'« interprétant », qui interprète et soumet son hypothèse à évaluation, tantôt dans une posture de « partenaire », qui évalue la qualité de l'intercompréhension. Les interactions de service présentent un intérêt pour l'apprentissage de la compréhension de l'oral en didactique parce qu'elles nécessitent que les interactants alternent les postures incarnées.

Enfin, dans ce chapitre, nous avons étudié les négociations qui portent sur l'objectif de la transaction. Cela a permis de dégager les contraintes qui s'exercent sur les usagers et sur les agents pour accepter ou refuser de réaliser un objectif. Ces contraintes peuvent être utilisées pour l'enseignement du français langue professionnelle ou sur objectifs spécifiques mais aussi dans les formations aux agents. En effet, elles sont dégagées par les analyses, mais les interactants ne semblent pas les concevoir clairement et distinctement, ce qui engendre parfois des négociations peu efficaces.

La troisième partie de la thèse offre une transposition des notions posées dans le premier chapitre et des résultats obtenus dans la deuxième partie pour l'enseignement du français, langue étrangère et pour la formation des professionnels (natifs ou non natifs). Un premier chapitre effectue un état des lieux des travaux en didactique qui ont effectué des propositions que l'on peut reprendre pour l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension (Duda, Esche et Laurens 1972, Kramsch 1984, Debyser et Yaiche 1986). Il revoit également les pratiques préconisées par quelques méthodologies, les activités proposées par certains manuels et les technologies disponibles propices à cet objectif d'enseignement. Cela a permis de constater que des propositions avaient été effectuées, que certaines activités avaient été mises en place, mais que la gestion de l'intercompréhension n'avait pas encore été considérée comme un objet d'enseignement et d'apprentissage à part entière.

Les chapitres suivants développent nos propositions didactiques. Le chapitre 8 expose dix-neuf ensembles de contenus d'enseignement-apprentissage relatifs à la gestion de

l'intercompréhension. Ces ensembles sont organisés en fonction des objectifs d'apprentissages ; ils énoncent des listes de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être et des types de stratégies à apprendre (stratégies d'écoute, de gestion de l'hypothèse interprétative, de gestion de l'interaction et de gestion de l'intercompréhension). Le chapitre propose également sept modules d'enseignement-apprentissage relatifs à la communication administrative, qui offrent des contenus culturels et techniques, pour la formation des professionnels et des personnes qui peuvent avoir affaire à des administrations.

Le chapitre 9 est consacré à la répartition de ces contenus dans un parcours d'apprentissage et suggère des mises en place didactiques adaptées à l'objet d'enseignement. Nous avons passé en revue les propositions de répartition de plusieurs chercheurs (Wilkins 1976, Jupp, Hodlin, Heddesheim *et al.* 1975 [1978], Moirand 1982 et Kramsch 1984). Certaines sont pertinentes pour l'objectif d'enseignement-apprentissage considéré : des critères relatifs au degré de figement ou de créativité des formulations enseignées, à la longueur des négociations et à la complexité des activités sont retenus. D'autres critères peuvent être envisagés : un critère de compréhensibilité des variétés de français exposées, de degré d'adaptation des locuteurs natifs à l'interlocuteur dans les documents audios ou vidéos, et d'évidence de l'objet des négociations. Ces critères permettent d'enseigner la gestion de l'intercompréhension en exposant d'abord les apprenants à des supports adaptés à leur niveau et en proposant des activités moins complexes du point de vue de la gestion de l'interaction, puis d'augmenter les difficultés. Une répartition sur trois groupes de niveaux est suggérée, avec des modules interchangeables dans chaque groupe, selon la proposition de Holec.

La mise en place suggérée s'organise en quatre étapes, combinaisons des pratiques de l'approche « Présentation, Entraînement, Production libre » et de l'approche par tâches. La première étape consiste à sensibiliser les apprenants à l'objet d'enseignement, la deuxième à leur faire découvrir l'objet à apprendre et son fonctionnement, la troisième à s'entraîner à le repérer (pour un savoir, un savoir-faire ou un savoir-être), à l'utiliser (pour un savoir) et à le mettre en œuvre (pour un savoir-faire). L'application de l'arrière-plan conceptuel est marquée dans les propositions que nous effectuons sur les types d'activités à proposer (activités « incarnées ») et sur la présentation des consignes (contextualisation des documents, situation des activités, contraintes dans la réalisation et distribution des informations). Ces propositions permettent un apprentissage incarné et situé de la gestion de l'intercompréhension grâce à des activités et à des contenus qui permettent aux apprenants de s'exercer dans des conditions proches des conditions non pédagogiques.

Le dernier chapitre est consacré aux supports et aux documents que les enseignants peuvent utiliser : la question de l'authenticité des documents est abordée, puis celle de la variété des circonstances de production des interactions présentées dans les documents, et enfin les sources de documents et de supports pédagogiques possibles.

Cette recherche vise à renforcer la place de la gestion de l'intercompréhension dans le champ des recherches sur l'analyse des interactions et dans l'enseignement des langues, et à modifier le regard que porte la didactique des langues sur l'apprentissage de la compréhension de l'oral. Elle a permis de poser les premiers jalons de ces objectifs à long terme : une analyse de la gestion de l'intercompréhension et des propositions didactiques ont été effectuées. Mais plusieurs actions restent à entreprendre. Sur le plan de l'analyse, d'autres corpus peuvent être étudiés selon la même méthode afin de comparer les résultats et peut-être de développer certaines pistes pour lesquelles nous disposons de peu de matériel (l'analyse des « ah bon » ou des stratégies d'évitement par exemple). Certains corpus cités dans le chapitre 10 peuvent faire l'objet de cette analyse. Cela aboutira peut-être à la mise au jour du fait que certaines stratégies ou certaines réactions sont privilégiées dans la communication administrative pour gérer l'intercompréhension, et cela permettra peut-être de découvrir d'autres stratégies et réactions propres à d'autres activités.

Sur le plan de l'exploitation des corpus, on pourrait envisager d'analyser la gestion de l'intercompréhension par le producteur, du point de vue des traces de dialogisme interlocutoire et de l'emploi d'expressions phatiques par exemple. Cette piste permettrait de compléter le présent travail et d'effectuer des propositions didactiques pour améliorer l'enseignement de la production orale en langue étrangère.

Les chercheurs en didactique du français sur objectifs spécifiques ou du français langue professionnelle ainsi que les formateurs qui travaillent avec des professionnels de l'administration peuvent exploiter les corpus que nous mettrons en ligne en fonction de leurs besoins. La formation des écrivains publics, des agents administratifs et des personnels d'université peut profiter des apports de ces corpus, du point de vue des informations contenues, des formes utilisées, des actions menées ou des procédures suivies par exemple.

Sur le plan didactique, nous comptons constituer un parcours d'enseignement-apprentissage, avec supports, activités et contenus et le mettre à l'épreuve d'apprenants de langue. De la recherche théorique, nous pourrions passer à la recherche-action, établir un protocole d'expérimentation, et effectuer une recherche sur l'impact de l'enseignement des contenus proposés selon les modalités suggérées sur l'aisance et l'audace des apprenants dans la gestion de l'intercompréhension. Le logiciel élaboré pour ce travail doit également être amélioré afin d'être plus facile à utiliser par les apprenants d'une part et par les enseignants d'autre part. L'intérêt pratique de ce concordancier peut également faire l'objet d'une étude avec des expérimentations en classe, dans le cadre de la recherche-action évoquée ici ou indépendamment.

Nous souhaitons enfin développer un volet formation des enseignants en complément de ce travail. Les enseignants de français, langue étrangère peuvent en effet être sensibilisés à l'analyse des interactions orales, à la gestion de l'intercompréhension, et à l'enseignement de la compréhension de l'oral. Des contenus et des activités peuvent être proposés, et des formations peuvent être mises en œuvre. Des enquêtes pourront être menées auprès d'enseignants pour évaluer leurs besoins, prendre en compte leurs questionnements et leurs remarques, analyser leurs représentations sur la compréhension de l'oral, et pour proposer une formation adaptée. Cela participera à la réalisation de notre objectif à long terme : agir pour que la gestion de l'intercompréhension et que la compréhension de l'oral deviennent des objets d'apprentissage à part entière.

Bibliographie

- 'T HART Johan & COLLIER René (1975) « The role of intonation in speech perception » dans COHEN Anthony & NOOTEBOOM Sieb G. (éds.) *Structure and Process in Speech Perception*. Berlin (DE), Heidelberg (DE), New York (NY, US), Springer, p. 107-121.
- ABBOU André (1980) « La didactique de IIIe génération. Des hypothèses au projet » dans *Études de linguistique appliquée n°37*. p. 5-21.
- ADAMI Hervé (2009) « Les documents authentiques dans la formation des adultes migrants : pratiques pédagogiques et contraintes institutionnelles » dans *Mélanges CRAPEL n°31*. Disponible à l'adresse : http://www.atilf.fr/IMG/pdf/melanges/09_Adami.pdf (dernière visite le 24/10/2013).
- ADAMI Hervé, ANDRÉ Virginie, BAILLY Sophie *et al.* (2003) « L'étranger compétent, un nouvel objectif pour la didactique des langues étrangères » dans *Revue française de pédagogie n°145*. p. 535-550.
- ALCAUD David (2005) « Administration » dans DEMAY François & COUVELAIRE Bernard (éds.) *Dictionnaire des notions*. Paris, Encyclopaedia Universalis, p. 39-41.
- ALLWOOD Jens & ABELAR Yanhia (1984) « Lack of understanding, misunderstanding and language acquisition » dans EXTRA Guus & MITTNER Michèle (éds.) *Studies in Second Language Acquisition by Adult Immigrants*. Tilburg (NL), Tilburg University, p. 27-55.
- ANDERSON Anne & LYNCH Tony (1988) *Listening*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- ANDERSON Wendy J. (2006) *The phraseology of Administrative French, A Corpus-based Study*. Amsterdam (NL), New York (NY, US), Rodopi.
- ANDLER Daniel (2006) « Cognitives (Sciences) » dans *Le Dictionnaire de la philosophie*. Paris, Encyclopædia Universalis, p. 306-341.
- ANIS Jacques (1998) *Texte et ordinateur : L'écriture réinventée ?*. Bruxelles (BE), De Boeck Université : Méthodes en sciences humaines.
- ARMSTRONG David M. (1973) *Belief, Truth and Knowledge*. Londres (GB), New York (NY, US), Cambridge University Press.
- ASTON Guy (1988) « What's a service encounter anyway ? » dans ASTON Guy (éd.) *Negotiating Service. Studies in the Discourse of Bookshop Encounters*. Boulogne, CLUEB, p. 25-43.
- AUSTIN John Langshaw (1962 [lectures données en 1955] [1975]) *How to Do Things with Words*. Cambridge (MA, US), Harvard University Press : Harvard Edition. Trad. française (1970) *Quand dire c'est faire*. Paris, Seuil.

- AUSUBEL David P. & ROBINSON Floyd G. (1969) *School Learning: An Introduction to Educational Psychology*. New York (NY, US), Holt, Rinehart & Winston.
- BACHMAN Lyle F. (1990) *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- BAKHTINE Mikhaïl (1929 [1977]) [V.N. Volochinov] *Le marxisme et la philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*. Paris, Minuit.
- BAKHTINE Mikhaïl (1979 [1984]) *Esthétique de la création verbale*. Paris, Gallimard : Bibliothèque des idées.
- BANGE Pierre (1990) « À propos de la structure de l'interaction : la réciprocité des motivations » dans *Réseaux Hors-série n°8*, p. 51-68.
- BANGE Pierre (1992) *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris, Didier.
- BARBÉRIS Jeanne-Marie (1995) « L'interjection : de l'affect à la parade, et retour » dans *Faits de langues n°3/6*. p. 93-104.
- BARBIER Marie-Laure, FARACO Martine, PIOLAT Annie *et al.* (2003) « Comparaison de la prise de notes d'étudiants japonais et espagnols dans leur langue native et en français L2 » dans *Arob@se n°7/1-2*. p. 180-203.
- BARTLETT Frederic Charles (1932). *Remembering: An Experimental and Social Study*. Cambridge (GB), Cambridge University Press
- BATESON Gregory (1972) *Steps to an Ecology of Mind: Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology*. Chicago (IL, US), University of Chicago Press.
- BAUDE Olivier (éd.) (2006) *Corpus oraux – Guide des bonnes pratiques*. Paris, Presses universitaires d'Orléans & CNRS Éditions.
- BEACCO Jean-Claude (2007) *L'approche par compétences dans l'enseignement des langues*. Paris, Didier : Langues et didactique.
- BERGERON Jocelyne, DESMARAIS Lise & DUQUETTE Lise (1984) « Les exercices communicatifs : un nouveau regard » dans *Études de linguistique appliquée n°58*. p. 38-47.
- BERRENDONNER Alain (1990) « Pour une macro-syntaxe » dans *Travaux de linguistique n°21*, p. 25-36.
- BESSE Henri (1984) *Méthodes et pratiques des manuels de langue*. Paris, Didier : « Essais ».
- BIGGAM Carole Patricia, HOUGH Carole A., KAY Christian J. *et al.* (éd.) (2011) *New Directions in Colour Studies*. Amsterdam (NE), Philadelphia (PA, USA), John Benjamins.
- BLANCHE-BENVENISTE Claire (1997) « Présentation » dans BLANCHE-BENVENISTE Claire, VALLI André (éds.) *L'intercompréhension : le cas des langues romane, Le Français dans le monde, Recherches et applications*. Paris, Hachette, p. 5-7.

- BLANCHE-BENVENISTE Claire (2000) *Approches de la langue parlée en français*. Paris, Ophrys.
- BLANCHETTE Isabelle & RICHARDS Anne (2003) « Anxiety and the interpretation of ambiguous stimuli: Beyond the emotion-congruent effect » dans *Journal of Experimental Psychology: General* n°132/2. p. 294-309.
- BLAU Eileen K. (1980) « The effect of syntax on readability for ESL students in Puerto Rico » dans *TESOL Quarterly* n°16. p. 517-528.
- BLONDIN Christiane & GRANA-MONTEIRIN Casto (2011) « En Belgique francophone, la lisibilité dans tous ses états » dans Service de la langue française et Conseil de la langue française et de la politique linguistique (éds.) *La communication avec le citoyen efficace et accessible ?* Bruxelles, De Boeck / Duculot, p. 75-91.
- BLONDIN Christiane & GRANA-MONTERIRIN Casto (2011) « En Belgique francophone : la lisibilité dans tous ses états » dans Service de la langue française et Conseil de la langue française et de la politique linguistique (éds.) *La communication avec le citoyen efficace et accessible ?* Bruxelles, De Boeck / Duculot, p. 75-91.
- BOCH Françoise (1998a) *Pratiques d'écriture et de réécriture à l'université: la prise de notes, entre texte source et texte cible*. Thèse de doctorat sous la direction de Michel Dabène, soutenue à l'université Grenoble 3.
- BOCH Françoise (1998b) « La flèche, une marque (de ponctuation ?) ignorée » dans DEFAYS Jean-Marc, ROSIER Laurence & TILKIN Françoise (éds.) *À qui appartient la ponctuation ?* Paris, Bruxelles (BE), De Boeck Duculot : Supérieur, p. 317-335.
- BONGAERTS Theo & POULISSE Nanda (1989) « Communication strategies in L1 and L2: Same or different » dans *Applied Linguistics* n°10. p. 253-268.
- BORZEIX Anni & FRAENKEL Béatrice (éds.) (2001 [2005]) *Langage et travail, Communication, cognition, action*. Paris, CNRS Éditions.
- BORZEIX Anni & GARDIN Bernard (1994 [1995]) « Service public et didacticité : les interactions usagers/employés à l'accueil d'une agence EDF » dans MOIRAND Sophie, ALI BOUACHA Abdelmadjid, BEACCO Jean-Claude *et al.* (éds.) *Parcours linguistiques de discours spécialisés*. Berne, Berlin, Frankfurt-s. Main., New York, Paris, Vienne, Peter Lang.
- BORZEIX Anni (2001 [2005]) « L'information des voyageurs en gare du Nord » dans BROZEIX Anni et FRAENKEL Béatrice (éds.) *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris, CNRS Éditions, p. 203-230.
- BOUCHARD Robert (1995) « De l'enseignement de la langue orale à l'entraînement aux pratiques dialogiques » dans *LIDIL* n°12, p. 97-118.
- BOULTON Alex (2005) « Apprendre à apprendre à écouter pour comprendre : Un outil multimédia » dans *Les Cahiers de l'ASDILFE* n°17. p. 173-182.

- BOULTON Alex (2012) *De la didactique aux corpus*. Dossier d'habilitation à diriger des recherches, sous la direction de Jean-Claude BERTIN, soutenu à l'université de Lorraine à Nancy.
- BOUSSARD Valérie, MERCIER Delphine, TRIPIER Pierre (2004) *L'aveuglement organisationnel ou comment lutter contre les malentendus*. Paris, CNRS.
- BOUTET Josiane (2005) « Genres de discours en situation de travail » dans FILLIETTAZ Laurent et BRONCKART Jean-Paul (éds.) *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Louvain-la-Neuve (BE), Peeters, BCILL, p. 19-35.
- BOUTET Josiane (éd.) (1999) *Langage au travail*. Paris, L'Harmattan.
- BOYER Henri, BUTZBACH-RIVERA Michèle, PENDANX Michèle (1990) *Nouvelle introduction à la didactique du français langue étrangère*. Paris, CLE International : « Le français sans frontière ».
- BRANCA-ROSOFF Sonia & DOGGEN Judith (2003) « Le rôle des indices déclencheurs et inhibiteurs dans les prises de notes des étudiants. Quelques contrastes entre scripteurs 'français' et 'étrangers' » dans *Arob@se n°7/1-2*. p. 156-166.
- BRANCA-ROSOFF Sonia, FLEURY Serge, LEFEUVRE Florence *et al.* (2012) *Discours sur la ville. Corpus de Français Parlé Parisien des années 2000 (CFPP2000)*. Disponible à l'adresse : <http://cfpp2000.univ@paris3.fr/> (dernière visite le 24/10/2013).
- BRASSAC Christian & FIXMER Pierre (2007) « La production de sens en organisation : un processus cognitif situé et distribué » dans BONNEVILLE Luc & GROSJEAN Sylvie (éds.) *Repenser la communication dans les organisations*. Paris, L'Harmattan, p. 87-115.
- BRASSAC Christian & GRÉGORI Nicolas (2000) « Co-construction de sens en situation de conception d'un outil didactique » dans *Studia Romanica Posnaniensa n°25-26*, p. 55-66.
- BRASSAC Christian (1992) « Analyse de conversation et théorie des actes de langage » dans *Cahiers de Linguistique Française n°13*. p. 62-76.
- BRASSAC Christian (1998) « Modèle(s) de l'intercompréhension » dans *Quelles relations entretenons-nous avec nos modèles, Journées de Rochebrune : Rencontres interdisciplinaires sur les systèmes complexes naturels et artificiels*. Paris, École nationale supérieure des télécommunications, p. 7-27.
- BRASSAC Christian (2000) « Intercompréhension et communication » dans BERTHOUD Anne-Claude & MONDADA Lorenza (éds.) *Modèles du discours en confrontation*. Berne (CH), Peter Lang, p. 219-228.
- BRASSAC Christian (2001) « L'interaction communicative, entre intersubjectivité et interagentivité » dans *Langages n°144*. p. 39-57.

- BRASSAC Christian (2004) « Action située et distribuée et analyse du discours : quelques interrogations » dans *Cahiers de linguistique française n°26*. p. 251-268.
- BRASSAC Christian (2007) « Co-responsabilité cognitive et dissolution des frontières » dans HERT Philippe & PAUL-CAVALLIER Marcel (éds.) *Sciences et frontières. Délimitations du savoirn objets et passages*. Fernelmont (BE), Éditions modulaires européennes & intercommunications, p. 159-176.
- BREMER Katharina, BROEDER Peter, ROBERTS Celia *et al.* (1993) « Ways of achieving understanding » dans PERDUE Clive (éd.) *Adult Language Acquisition in a Cross-linguistic Perspective. Volume II The Results*. Cambridge (GB), Cambridge University Press p. 157-200.
- BREMER Katharina, ROBERTS Celia, VASSEUR Marie-Thérèse *et al.* (1996) *Achieving Understanding*. New York (NY, US), Longman.
- BRES Jacques & NOWAKOWSKA Aleksandra (2005) « Dis-moi avec qui tu ‘dialogues’, je te dirai qui tu es... De la pertinence de la notion de dialogisme pour l’analyse du discours » dans *Marges linguistiques n°9*. p. 137-153.
- BRINTON Bonnie, FUJIKI Martin, FROME-LOEB Diane *et al.* (1986) « Development of conversational repair strategies in response to requests for clarification » dans *Journal of Speech and Hearing Research n°29*, p. 75-81.
- BRNA Paul (1998) « Models of Collaboration » dans *Proceedings of the Workshop on Informatics in Education, XVIII Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Computação Rumoa Sociedade do Conhecimento* in Belo Horizonte, Brazil. Disponible à l’adresse :
<http://homepages.inf.ed.ac.uk/pbrna/papers/bcs98paper/bcs98.html> (dernière visite le 12/09/2013).
- BROSSARD André & COSNIER Jacques (éd.) (1984) *La communication non verbale*. Neuchâtel (CH), Delachaux & Niestlé.
- BROWN Charles T. (1959) « Studies in listening comprehension » dans *Speech Monographs n°25*. p. 288-294.
- BROWN H. Douglas (2004) *Language Assessment: Principles and Classroom Practices*. New York (NY, US), Pearson Education Inc.
- BROWN Penelope & LEVINSON Stephen C. (1978) « Universals in language usage: politeness phenomena » dans GOODY Esther N. (éd.) *Questions and Politeness : Strategies in Social Interaction*. Cambridge (GB), Cambridge University Press, p. 56-311.
- BROWN Penelope & LEVINSON Stephen C. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- BURLEY-ALLEN Madelyn (1982 [1995]) *Listening, The Forgotten Skill. A Self-Teaching Guide*. New York (NY, US), John Wiley & Sons Inc.

- BUZAN Tony & BUZAN Barry (1995 [2012]) *Mind-map. Dessine-moi l'intelligence*. Paris, Édition d'Organisation.
- BYRNE Angela & EYSENCK Michael William (1993) « Individual differences in positive and negative interpretive biases » dans *Personality and Individual Differences* n°14. p. 849–851.
- CAHOUR Béatrice (1998) « Interunderstanding and subjectivity in commercial dialogue » dans ČMEJRKOVÁ Světlá & HOFFMANNOVÁ Jana (éds.) *Dialogue Analysis VI*. Tübingen (DE), Max Niemeyer Verlag, p. 167-178.
- CALI Chantal (1999) *Rituels langagiers dans les prises de parole en contexte multilingue : la simulation globale « la conférence internationale » à l'épreuve de l'analyse du discours*. Thèse de doctorat dirigée par Sophie MOIRAND, soutenue à l'université Paris 3.
- CANALE Michael & SWAIN Merrill (1980) « Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing » dans *Applied Linguistics* n°1/1. p. 1-47.
- CANALE Michael (1983) « From communicative competence to communicative language pedagogy » dans RICHARDS Jack C. & SCHMIDT Richard W. (éds.) *Language and Communication*. Londres (GB), Longman, p. 2-27.
- CANGUILHEM Georges (1965 [2003]) *La connaissance de la vie*. Paris, Vrin.
- CANGUILHEM Georges (1968), *Études d'histoire et de philosophie des sciences*. Paris, Vrin.
- CAPUCHO Filomena (2003) « L'intercompréhension, une clé pour le multilinguisme en Europe », Power point, dans *Actes du colloque Linguistique et apprentissage des langues européennes*. Dijon. A été disponible à l'adresse : <http://lingua.fc-tic.net/actescoloc/capucho.ppt> (plus en ligne). Cité dans JAMET Marie-Christine (2010) « L'intercompréhension : de la définition d'un concept à la délimitation d'un champ de recherche ou vice-versa ? » dans GIAUFRET COLOMBANI Hélène, PRANDI Michèle & ROSSI Micaela (éds.) *Autour de la définition*. Disponible à l'adresse : http://www.publiforum.farum.it/ezine_articles.php?art_id=144 (dernière visite le 13/08/10).
- CARÉ Jean-Marc & DEBYSER Francis (1995) *Simulations globales*. Sèvres, Centre international d'études pédagogiques.
- CARÉ Jean-Marc (1978) « Du mime au drame » dans CARÉ Jean-Marc & DEBYSER Francis (éds.) *Jeu, langage et créativité*. Paris, Hachette/Larousse : « Le français dans le monde/B.E.L.C. », p. 64-115.
- CARETTE Emmanuelle (2001) « Mieux apprendre à comprendre l'oral en langue étrangère » dans *Le français dans le monde Recherches et applications 'Oral : variabilité et apprentissages'*. Paris, CLE International / CRAPEL.

- CARROLL Raymonde (1987) *Évidences invisibles : Américains et Français au quotidien*. Paris, Seuil : La couleur des idées.
- CARTON Francis (1983) *Analyses pragmatiques appliquées à la didactique du français langue étrangère : stratégies conversationnelles de demande de service*. Thèse de doctorat sous la direction de Henri HOLEC, soutenue à l'université Nancy II.
- CARTON Francis (1995) « L'apprentissage différencié des quatre aptitudes » dans *Verbum 1995-96 n°1*. p. 63-74.
- CERF Marianne & FALZON Pierre (2005) « Une typologie des situations de service » dans CERF Marianne & FALZON Pierre (éds.) *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris, Presses universitaires de France, p. 5-20.
- CERF Marianne & FALZON Pierre (éds.) (2005) *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris, Presses universitaires de France.
- CHAFE Wallace (1977) « Creativity in verbalization and its implications for the nature of stored knowledge » dans FREEDLE Roy O. (éd.) *Discourse Production and Comprehension*. Norwood (NJ, US), Ablex, p. 41-55.
- CHAMBERS Angela (2010) « What is data-driven learning ? » dans O'KEEFE Anne & McCARTHY Michael (éds.) *The Routledge Handbook of Corpus Linguistics*. New York (NY, US), Routledge, p. 345-358.
- CHARAUDEAU Patrick (1992) *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris, Hachette Éducation.
- CHAUDRON Craig (1983) « Simplification of input: topic restatements and their effects on 12 learners' recognition and recall » dans *TESOL Quarterly n°17*. p. 437-458.
- CHAUDRON Craig (1985) « Intake: on models and methods for discovering learners' processing of input » dans *Studies in Second Language Acquisition n°7*. p. 1-14.
- CHERRY E. Colin (1953) « Some experiments on the recognition of speech, with one and two ears » dans *The Journal of the Acoustical Society of America n°25/5*. p. 975-979.
- CHEVALLARD Yves (1985) *La transposition didactique : Du savoir savant au savoir enseigné*. Grenoble, La Pensée sauvage.
- CHEVALLIER Jacques (1983) « L'administration face au public » dans CHEVALLIER Jacques, DRAÏ Raphaël & RANGEON François (éds.) *La communication administration-administrés*. Paris, Presses universitaires de France, p. 13-60.
- CHEVALLIER Jacques, DRAÏ Raphaël & RANGEON François (éds.) (1983) *La communication administration-administrés*. Paris, Presses universitaires de France.
- CHISS Jean-Louis & CICUREL Francine (2005) « Présentation générale » dans BEACCO Jean-Claude, CHISS Jean-Louis, CICUREL Francine *et al.* (éds.) *Les cultures*

- éducatives et linguistiques dans l'enseignement des langues*. Paris, Presses Universitaires de France, p. 1-9.
- CICUREL Francine (1985) *Parole sur parole : le métalangage en classe de langue*. Version publiée de thèse de doctorat sous la direction par Robert GALISSON, soutenue en juin 1983 à l'université Paris 3. Paris, CLE International.
- CLARK Herbert H. (1996) *Using Language*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- CODÓ Eva (2008) *Immigration and Bureaucratic Control, Language Practices in Public Administration*. Berlin (DE), New York (NY, US), Mouton de Gruyter : Language, Power and Social Process.
- COHEN-EMERIC Margalit (1984) « Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux » dans *Cahiers de sociologie économique et culturelle* n°2, p. 183-218.
- COLE Ronald A. & JAKIMIK Jola (1978) « Understanding speech : How words are heard » dans UNDERWOOD Geoffrey (éd.) *Strategies of Information Processing*. Londres (GB), New York (NY, US), Academic Press, p. 67-116.
- Collectif (1992) *Dictionnaire Larousse*. Paris, Larousse.
- Collectif (2000) *Le Cadre Européen Commun de Référence pour les langues, apprendre, enseigner, évaluer*. Disponible en ligne à l'adresse : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/CECR_FR.pdf.
- Collectif (2007) *Dictionnaire Le Robert*. Paris, Robert.
- CONSTANS Joseph I., PENN David L., IHEN Gail H. *et al.* (1999) « Interpretive biases for ambiguous stimuli in social anxiety » dans *Behaviour Research and Therapy* n°37, p. 643-651.
- COPELAND Lennie & GRIGGS Lewis (1986) *Going International: how to Make Friends and Deal Effectively in the Global Marketplace*. New York (NY, US), Random House.
- CORDER Stephen Pitt (1981) « Formal simplicity and functional simplification in second language acquisition » dans ANDERSEN Roger W. (éd.) *New Dimensions in Second Language Acquisition*. Rowley (MA, US), Newbury House, p. 146-152.
- CORNAIRE Claudette (1998) *La compréhension orale*. Paris, CLE International : Didactique des langues étrangères.
- COȘEREANU Elena (2010) *Le rôle de la négociation et de la rétroaction corrective dans l'acquisition des langues secondes. La situation des tâches d'interaction en communication synchrone étudiée sur le cas du français langue étrangère*. Thèse de doctorat sous la direction de Marie-Françoise NARCY-COMBES et de John STEWAERT, soutenue à l'Université de Technologie de Compiègne.
- COSTE Daniel (1978) « Lecture et compétence de communication » dans *Le français dans le monde* n°141, p. 25-33.

- COSTE Daniel (2002) « Compétence à communiquer et compétence plurilingue » dans *Notions en question n°6*. Lyon, ENS Editions, p. 115-123.
- COSTE Daniel, COURTILLON Janine, FERENCZI Victor *et al.* (1976) *Un niveau-seuil*. Strasbourg, Conseil de l'Europe.
- CRESTI Emanuela & MONEGLIA Massimo (éds.) (2005) *C-Oral-Rom Intergrated Reference Corpora for Spoken Romance Languages*. Amsterdam (NL), John Benjamins.
- CUCHE Denys (1996) *La notion de culture dans les sciences sociales*. Paris, La découverte.
- CUQ Jean-Pierre & GRUCA Isabelle (2003) *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.
- CURRAN Charles A. (1961) « Counseling skills adapted to the learning of foreign languages » dans *Bulletin of the Menninger Clinic XXV*. p. 78-93.
- DABÈNE Louise (1994) *Repères sociolinguistiques pour l'enseignement des langues*. Paris, Hachette.
- DABÈNE Louise, CICUREL Francine, LAUGA-HAMID Marie-Claude *et al.* (1990) *Variations et rituels en classe de langue*. Paris, Hatier-Crédif : Langues et Apprentissage des Langues.
- DAROT Mireille & LÈBRE-PEYTARD Monique (1983) « Ben, ici, c'est pas restreint hein » dans *Le français dans le monde n° 176*. p. 89-91.
- DAUSENDSCHÖN-GAY Ulrich & KRAFFT Ulrich (1991) « Rôles et faces conversationnels, à propos de la figuration en 'situation de contact' » dans RUSSIER Colette, STOFFEL Henriette & VÉRONIQUE Daniel (éds.) *Interactions en langue étrangère*. Aix-en-Provence, Publications de l'université de Provence, p. 37-48.
- DAUSENDSCHÖN-GAY Ulrich (1988) « Particularités des réparations en situations de contact » dans COSNIER Jacques, GELAS Nadine & KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (éds.) *Échanges sur la conversation*. Paris, CNRS, p. 269-285.
- DAUSENDSCHÖN-GAY Ulrich (1997) « Interaction sociale et processus d'acquisition : il ne suffit pas de communiquer » dans *CALaP n°15*. p. 25-32.
- DELAHAIE Juliette (2009) « *Oui, voilà* ou *d'accord* ? Enseigner les marqueurs d'accord en classe de FLE » dans *Synergies Pays scandinaves n°4*. p. 17-34.
- DELOMIER Dominique (1999) « *Hein*, particule désémantisée ou indice de consensualité ? » dans *Faits de langues n°7/13*. p. 137-149.
- DÉSAUTEL Jacques & LAROCHELLE Marie (1992) *Autour de l'idée de science. Itinéraires cognitifs d'étudiants et d'étudiantes*. Sainte-Foy (CA), Presses de l'Université de Laval.

- DETEY Sylvain, DURAND Jacques, LAKS Bernard *et al.* (2010) *Les variétés du français parlée dans l'espace francophone, Ressources pour l'enseignement*. Paris, Ophrys : « L'essentiel français ».
- DEVAUX Vinciane & MARCHAL Nathalie, Service de la langue française de la Communauté française de Belgique (éd.) (2011) *La communication avec le citoyen : efficace et accessible ?* Bruxelles (BE), De Boeck, Duculot : Champs linguistiques.
- DEWEY John (1938 [1997]) *Experience & Education*. New York (NY,US), Touchstone.
- DIJK Teun A. van (1977) *Text and Context*. London (GB), Longman.
- DOIZE Willem & MUGNY Gabriel (1981) *Le développement social de l'intelligence*. Paris, InterEditions.
- DÖRNYEI Zoltán & SCOTT Marie Lee (1997) « Communication strategies in a second language: Definitions and taxonomies » dans *Language Learning* n°47/1. p. 173-210.
- DÖRNYEI Zoltán (1995) « On the teachability of communication strategies » dans *Annual Review of Applied linguistics* n°9. p. 108-121.
- DOURISH Paul (2001) *Where the Action Is: The Foundations of Embodied Interaction*. Cambridge (MA, US), MIT Press.
- DUBAR Claude (2001) « Á propos de l'individu, du Moi et de l'identité » dans *Mouvements* n°17/4. p. 151-159. Disponible en ligne à l'adresse : www.cairn.info/revue-mouvements-2001-4-page-151.htm (dernière visite le 09/09/2013).
- DUBOIS Jean, GIACOMO Mathée, GUESPIN Louis *et al.* (1994 [2007]) *Grand dictionnaire Linguistique & Sciences du langage*. Paris, Larousse.
- DUDA Richard (2004) « Listening comprehension in an academic context » dans *Mélanges CRAPEL* n°27. p. 127-134.
- DUDA Richard, ESCH Edith & LAURENS Jean-Pierre (1972) « Documents non didactiques et formation en langues » dans *Mélanges Pédagogiques*. p. 1-47.
- DUDA Richard, LAURENS Jean-Pierre & RÉMY Sylviane (1973) « L'exploitation didactique de documents authentiques. » *Mélanges pédagogiques*. p. 1-24.
- DUMAS Isabelle (2001) « Contexts in which gestures appear in service interactions. » *Colloque Gesture Workshop 2001*. Londres (GB), 18-20 avril 2001. Disponible en ligne : <http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=dumas%20contexts%20gestures%20appear&source=web&cd=1&ved=0CEQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fciteseerx.ist.psu.edu%2Fviewdoc%2Fdownload%3Fdoi%3D10.1.1.16.298%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf&ei=D4nuT9vRAYuMswav8KiPDw&usg=AFQjCNGXyKsUq0s1xysg9UG02OmMrVZUaw&cad=rja>

- DUMAS Isabelle (2003) *Au-delà de la transaction, le lien social : approche comparative d'interactions en situation de commerce et de service*. Thèse de doctorat sous la direction de Catherine KERBRAT-ORECCHIONI, soutenue à l'université Lyon 2.
- DUMAS Isabelle (2008) « Éléments pour une comparaison des interactions de commerce et de service » dans KERBRAT-ORECCHIONI Catherine & TRAVERSO Véronique (éds.) *Les interactions en site commercial. Invariants et variations*. Lyon, ENS Édition, p. 181-216.
- DUNCAN John (1993) « Coordination of what and where in visual attention » dans *Perception* 22/11. p. 1261-1270.
- DURAND Marc, SAURY Jacques & SÈVE Carole (2006) « Apprentissage et configuration d'activité : une dynamique ouverte des rapports sujets-environnements » dans BARBIER Jean-Marie & DURAND Marc (éds.) *Sujets, activités, environnements*. Paris, Presses Universitaires de France : Éducation et formation, p. 61-83.
- DURANTI Alessandro & GOODWIN Charles (1992) « Rethinking context: An introduction » dans DURANTI Alessandri & GOODWIN Charles (éds.) *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge (GB), Cambridge University Press, p. 1-42.
- EHLICH Konrad & REHBEIN Jochen (1972) « Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution : Das Speiserestaurant » dans WUNDERLICH Dieter (éd.) (1972) *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt (DE), Athenaion, p. 209-254.
- ELLIS Rod (2001) *Task-Based Language Teaching and Learning*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- ELMAN Jeffrey Locke & McCLELLAND James L. (1984) « Speech perception as a cognitive process: The interactive activation model » dans *Speech and Language: Advances in Basic Research and Practice n°10*.
- ENGSTRÖM Yrjö (2006) « L'interagentivité orientée-objet : vers une compréhension de l'intentionnalité collective dans les activités distribuées » dans BARBIER Jean-Marie & DURAND Marc (éds.) *Sujets, activités, environnements*. Paris, Presses Universitaires de France : Éducation et formation, p. 135-174.
- ETEZADI GHOVANLOU Farhad (2011) *Étude des stratégies linguistiques de locuteurs de français L1 et d'apprenants étrangers lors de la prise de notes en français : perspectives en didactique des langues*. Thèse de doctorat sous la direction de Georges Daniel VÉRONIQUE, soutenue à l'université Aix-Marseille 1.
- FÆRCH Claus & KASPER Gabriele (1983) « Plans and strategies in foreign language communication » dans FAERCH Claus & KASPER Gabriele (éds.) *Strategies in Interlanguage Communication*. Harlow (GB), Longman, p. 20-60.

- FALKERT Anika (2010) *Le français acadien des Îles-de-la-Madeleine. Étude de la variation phonétique*. Paris, L'Harmattan.
- FALZON Pierre & CERF Marianne (2005) « Le client dans la relation » dans CERF Marianne & FALZON Pierre (éds.) *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris, Presses universitaires de France, p. 41-60.
- FALZON Pierre & LAPEYRIÈRE Solange (1998) « L'utilisateur et l'opérateur : ergonomie et relations de service » dans *Le Travail humain n°61*, p. 69-90. Disponible en ligne à l'adresse :
http://ergonomie.cnam.fr/equipe/falzon/articles_pf/usager_operateur_98.pdf
- FATH Nour-Eddine (1995) *Vers une homogénéisation, en termes de donnée, justification et prétention, des propriétés argumentativo-illocutoires associées au connecteur donc*. Thèse de doctorat dirigée par Jacques BOURQUIN, soutenue à l'université de Franche-Comté à Besançon.
- FERGUSON Charles A. (1971) « Absence of copula and the notion of simplicity: A study of normal speech, baby talk, foreigner talk and pidgins » dans HYMES Dell (éd.) *Pidginization and Creolization of Language*. Cambridge (GB), Cambridge University Press, p. 141-150.
- FILLIETTAZ Laurent (2002) *La parole en action. Éléments de pragmatique psycho-sociale*. Québec (CA), Éditions Nota bene.
- FLEGE James Emil (1981) « The phonological basis of foreign accent » dans *TESOL Quarterly n°15*. p. 443-455.
- FLEURY Serge & BRANCA-ROSOFF Sonia (2009) « Une expérience de collaboration entre linguiste et spécialiste de TAL : L'exploitation du corpus CFPP 2000 en vue d'un travail sur l'alternance Futur simple / Futur périphrastique » dans *Cahiers de l'AFLS n°16/1*. Disponible à l'adresse :
<http://afls.net/cahiers/16.1/5.%20Fleury%20and%20Branca.pdf> (dernière visite le 12/10/2013).
- FLOWERDREW John & MILLER Lindsay (2005) *Second Language Listening. Theory and Practice*. Cambridge (GB), New York (NY, US), Cambridge University Press : Cambridge Language Education.
- FODOR Jerry (1983 [1986]) *The Modularity of Mind. An Essay on Faculty Psychology*. Cambridge (MA, US), MIT Press. Trad. française *La Modularité de l'esprit : essai sur la psychologie des facultés*. Paris, Minuit : Propositions.
- FOGEL Alan (1993) *Developing through Relationships : Origins of Communication, Self, and Culture*. Chicago (IL, US), University of Chicago Press.
- FORGAS Joseph P. (2000) « Affect and information processing strategies, An interactive relationship » dans FORGAS Joseph P. (éd.) *Feeling and Thinking: The Role of Affect in Social Cognition*. Cambridge (GB), Cambridge University Press, p. 253-280.

- FORGAS Joseph P. (2002) « Feeling and doing: Affective influences on interpersonal behavior » dans *Psychological Inquiry* n°13. p. 1–28.
- FOX Barbara A. & JASPERSON Robert (1995) « A syntactic exploration of repair in english conversation » dans DAVIS Philip W. (éd.), *Alternative Linguistics*. Amsterdam (NL), John Benjamins, p. 77-134.
- FRANÇOIS Frédéric, BAUTIER-CASTAING Élisabeth, HÉRÉDIA-DEPREZ Christine de et al. (éd.) (1990) *La communication inégale*. Lausanne (CH) Delachaux et Niestle.
- FRIJDA Nico H. (1986) *The Emotions*. Cambridge (GB), New York (NY, US), Paris, Cambridge University Press / Édition de la maison des sciences de l'homme.
- GADET Françoise (1989) *Le français ordinaire*. Paris, Armand Colin.
- GADREY Jean & BANDT Jacques de (1994) « De l'économie des services à l'économie des relations de service » dans BANDT Jacques de & GADREY Jean (éds.) *Relations de service, marchés de service*. Paris, Éditions du CNRS, p. 11-17.
- GALISSON Robert (1988) « Cultures et lexicultures. Pour une approche dictionnaire de la culture partagée » dans *Annexes des Cahiers de linguistique hispanique médiévale* n°7. p. 325-341.
- GALLAGHER Shaun (2005) « Phenomenological contributions to a theory of social cognition » dans *Husserl Studies* n°21. p. 95-110.
- GALLAGHER Tanya M. (1981) « Contingent query sequences with adult-child discourse » dans *Journal of Child Language* n°8, p. 51-62.
- GARDNER Rod (2001) *When Listeners Talk: Response Tokens and Listener Stance*. Amsterdam (NL), Philadelphie (PA, US), John Benjamins.
- GARNETT James L. & KOUZMIN Alexander (éds.) (1997) *Handbook of Administrative Communication*. New York (NY, US), Marcel Dekker, Inc.
- GARVEY Catherine (1977) « The contingent query: A dependent act in conversation » dans LEWIS Michael & ROSENBLUM Leonard A. (éds.) *Interaction, Conversation and the Development of Language*. New York (NY, US), Wiley, p. 63-95.
- GAULMYN Marie-Madeleine de (1987) « Les régulateurs verbaux : le contrôle des récepteurs » dans COSNIER Jacques, GELAS Nadine & KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (éds.) *Échanges sur la conversation*. Paris, CNRS, p. 203-223.
- GEORGIN René (1973) *Le code du bon langage. Le langage de l'administration et des affaires*. Paris E.S.F. Édition.
- GHIGLIONE Rodolphe & TROGNON Alain (1993) *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

- GIBSON James J. (1977) « The theory of affordances » dans SHAW Robert & BRANSFORD John (éds.) *Perceiving, Acting, and Knowing. For an Ecological Psychology*. Hillsdale (NJ, US), Erlbaum, p. 67-82.
- GIBSON James J. (1979) *The Ecological Approach to Visual Perception*. Boston (MA, US), Houghton Mifflin.
- GLENBERG Arthur M. (2009) « Improving early reading comprehension using embodied CAI » dans *Instructional Science*. Disponible à l'adresse : <http://psychology.clas.asu.edu/files/Embodied%20CAI.pdf>
- GLENBERG Arthur M., BROWN Megan, LEVIN Joel R. (2006) « Enhancing comprehension in small reading groups using a manipulation strategy » dans *Contemporary Educational Psychology* n°32. Disponible à l'adresse : <http://psych.wisc.edu/glenberg/Papers/Brown%20et%20al.%202007.pdf>, p. 389-399.
- GLENBERG Arthur M., GOLDBERG Andrew B. & ZHU Xiaojin (2011) « Improving early reading comprehension using embodied CAI » dans *Instructional Science* n°39. p. 27- 39.
- GLENBERG Arthur M., GUTIERREZ Tiana, LEVIN Joel R. *et al.* (2004) « Activity and imagined activity can enhance young children's reading comprehension » dans *Journal of Educational Psychology* n°96. Disponible à l'adresse : <http://psych.wisc.edu/glenberg/Papers/Glenberg,Gutierrez.pdf>, p. 424-436.
- GOFFMAN Erving (1955 [2005]) « On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction » dans *Psychiatry: Journal of Interpersonal Relations* n°18/3. p. 213–231. Réimprimé dans *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behavior*. (1967) New York (NY, US), Doubleday ; (2005) New Brunswick (NJ, US), Aldine Transaction, p. 5–46.
- GOFFMAN Erving (1959 [1969/1973/2003]) *The Presentation of Self in Everyday Life*. 1^e édition : Londres (GB), Anchor. 2^e édition : Londres (GB), The Penguin Press. Trad. française d'Alain ACCARDO : *La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi*. Paris, Minuit : Le Sens commun.
- GOFFMAN Erving (1961 [1969]) *Asylums : Essays on the Social Institutions of Mental Patients and other Inmates*. Oxford (GB), Doubleday Anchor. Trad. française de Liliane et Claude LAINÉ : *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Paris, Minuit : Le Sens commun.
- GOFFMAN Erving (1967 [1974/1991]) *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Garden City (NY, US), Anchor. Trad. française : *Les rites d'interaction*. Paris, Minuit.
- GOFFMAN Erving (1974 [1991]) *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. New York: Harper and Row. Trad. française : *Les cadres de l'expérience*. Paris, Minuit.

- GOFFMAN Erving (1981) *Forms of Talk*. Philadelphie (PA, US), University of Pennsylvania Press.
- GOLDMAN Alvin (1980) « The internalist conception of justification » dans *Midwest Studies in Philosophy* 5. p. 27-53.
- GOLOPENȚIA-ERESCU Sanda (1985 [1988]) « Interaction et histoire conversationnelle » dans COSNIER Jacques, GELAS Nadine, KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (éd.) (1988) *Échanges sur la conversation*. Paris, CNRS, p. 69-81.
- GOODWIN Charles (1986) « Between and within: Alternative sequential treatments of continuers and assessments » dans *Human Studies* n°9/2-3. p. 205-217.
- GOUGENHEIM Georges, MICHEA René, RIVENC Paul *et al.* (1956 [1964]) *L'élaboration du français fondamental (1^e degré)*. Paris, Didier.
- GRAHAM John L. (1993) « The Japanese negotiation style: Characteristics of a distinct approach » dans *Negotiation Journal* n°9/2, p. 123-140.
- GREMMO Marie-José & HOLEC Henri (1990) « La compréhension orale : un processus, un comportement » dans *Le Français dans le monde, Recherches et applications*. Paris, Hachette, p. 30-40.
- GREMMO Marie-José (1978) « Apprendre à communiquer : compte-rendu d'une expérience d'enseignement du français » dans *Mélanges pédagogiques*. p. 17-52.
- GREMMO Marie-José (1997) « Matériaux d'enseignement et apprentissage de langue : les options didactiques des 'modules de français pour les professionnels du tourisme' » dans *Mélanges CRAPEL* n°23. p. 63-79.
- GRICE Herbert Paul (1975 [lectures données en 1967] [1989/1991]) « Logic and conversation » dans COLE Peter & MORGAN Jerry L. (éds.) *Syntax and semantics vol. 3*. New York: Academic Press, p. 41-58. Réimprimé dans *Studies in the Way of Words*. Cambridge (MA, US), Londres (GB), Harvard University Press, p. 22-40.
- GROSBOIS Muriel (2012) *Didactique des langues et technologies – De l'EAO aux réseaux sociaux*. Paris, Presses universitaires Paris Sorbonne.
- GROSJEAN (1980) « Spoken word recognition processes and the gating paradigm » dans *Perception and Psychophysics* n°28. p. 267-283.
- GUERRAOUI Zohra & TROADEC Bertrand (2000) *Psychologie interculturelle*. Paris, Armand Colin.
- GÜLICH Elisabeth (1986) « L'organisation conversationnelle des énoncés inachevés et de leur achèvement en 'situation de contact' » dans *DRLAV/Revue de linguistique* n°34-35, p. 161-182.
- GUMPERZ John J. (1964) « Linguistic and social interaction in two communities » dans *American Anthropologist* n°66/2. p. 37-53.
- GUMPERZ John J. (1982 [1989a] et [1989b]) *Discourse Strategies*. Cambridge (GB), Cambridge University Press. Trad. française (1989a) par DARTEVELLE

- Michel, GILBERT Martine, JOSEPH Isaac, *Engager la conversation, introduction à la sociolinguistique interactionnelle*. Paris, Minuit. Trad. française (1989b) par CELLIER N., *Sociolinguistique interactionnelle. Une approche interprétative*. Paris, L'Harmattan.
- GUMPERZ John J. (1992) « Contextualization and understanding » dans DURANTI Alessandro & GOODWIN Charles (éds.) *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge (GB), Cambridge University Press, p. 229-252.
- GUNNARSSON Britt-Louise (2009) *Professional Discourse*, Londres (GB), New York (NY, US), Continuum : Discourse Series.
- HABERLAND John A. (1959) « Comparison of listening tests with standardized tests » dans *Journal of Educational Research* n°52. p. 299-302.
- HALL Edward T. (1976) *Beyond Culture*. Garden City (NY, US), Doubleday.
- HASCOET Nathalie (2005) *Le geste et l'intonation à l'oral spontané : une étude de cas*. Thèse de doctorat sous la direction de Laurent DANON-BOILEAU et de Marie-Annick MOREL, soutenue à l'université Paris V.
- HAWKINS Harold L. & PRESSON Joelle (1986) « Auditory information processing » dans BOFF Kenneth R., KAUFMAN Lloyd & THOMAS James (éds.) *Handbook of Perception and Human Performance. Volume 2 : Cognitive Processes and Performance*. Oxford (GB), John Wiley & Sons, p. 1-64.
- HÉRÉDIA-DEPREZ Christine de (1986) « Intercompréhension et malentendus. Étude d'interactions entre étrangers et autochtones » dans *Langue française* n°71. p. 48-69.
- HERITAGE John (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge (MA, US), Polity.
- HERSKOVITS Melville J. (1950 [1967]) *Les bases de l'anthropologie culturelle*. Paris, François Maspero Éditeur.
- HERTZ-LAZAROWITZ Rachel, SHARAN Shlomo & STEINBERG Ruth (1980) « Classroom learning styles and cooperative behavior of elementary school children » dans *Journal of Educational Psychology* n°72. p. 99-106.
- HOLEC Henri (2000) « Le C.R.A.P.E.L. à travers les âges » dans *Mélanges CRAPEL* n°25. p. 5-12.
- HONESTE Marie-Luce (2006) « La théorie des schémas conceptuels intégrés : un prolongement de la théorie guillaumienne ? » dans *Langue française* n°147/3, p. 68-83.
- HUTCHINS Edwin (1995) *Cognition in the Wild*. Cambridge (MA, US), Londres (US), MIT Press.
- HYMES Dell H. (1972) « On communicative competence » dans PRIDE John B. & HOLMES Janet (éds.) *Sociolinguistics*. Harmondsworth (GB), Penguin, p. 269-293.

- HYMES Dell H. (1974a) « Ways of speaking » dans BAUMAN Richard & SHERZER Joel (éds.) *Explorations in the Ethnography of Speaking*. New York (NJ, US), Cambridge University Press, p. 433-451.
- HYMES Dell H. (1974b) *Foundations in Sociolinguistics, An Ethnographic Approach*. Philadelphia (PA, US), University of Pennsylvania Press.
- HYMES Dell H. (1984) *Vers la compétence de communication*. Paris, Hatier-Didier : Langues et Apprentissage des Langues.
- ISHIKAWA Fumiya (2002) *L'interaction exolingue : analyse de phénomènes métalinguistiques. Continuité et discontinuité entre situation d'enseignement/apprentissage et situation « naturelle »*. Version polie de thèse de doctorat sous la direction de Francine CICUREL, soutenue en juin 2001 à l'université Paris 3. Yokohama (JP), Shumpûsha.
- JACQUEL Géraldine (2005) *Polyfonctionnalité de la locution « c'est-à-dire » : de l'équivalence à l'altérité*. Thèse de doctorat sous la direction de Jean-François BONNOT, soutenue à l'université Strasbourg II.
- JACQUES Francis (1983) « Communication et ex-communication. Discours et société » dans *Degré n°33*. p. 1-15.
- JACQUES Francis (1985) *L'espace logique de l'interlocution*. Paris, Presses universitaires de France.
- JAKOBSON Roman (1960 [1963]) *Essais de linguistique générale*. Paris, Minuit.
- JAMET Marie-Christine (2010) « L'intercompréhension : de la définition d'un concept à la délimitation d'un champ de recherche ou vice-versa ? » dans GIAUFRET COLOMBANI Hélène, PRANDI Michèle & ROSSI Micaela (éds.) *Autour de la définition*. Disponible à l'adresse : http://www.publiforum.farum.it/ezone_articles.php?art_id=144 (dernière visite le 13/08/10).
- JERMANN Patrick (1996) *Conception et analyse d'une interface semi-structurée dédiée à la co-résolution de problèmes*. Mémoire de D.E.S. sous la direction de Pierre SCHNEIDER et de Daniel DILLENBOURG, soutenu à l'université de Genève.
- JOHNS Tim (1988) « When and whither classroom concordancing ? » dans BONGAERTS Theo, HAAN Pieter de, LOBBE Sylvia *et al.* (éds.) *Computer Applications in Language Learning*. Dordrecht (NL), Foris.
- JOHNS Tim (1990) « From printout to handout: Grammar and vocabulary teaching in the context of data-driven learning » dans *CALL Austria n°10*. p. 14-34.
- JOHNS Tim, LEE Hsing-Chin & WANG Lixun (2008) « Integrating corpus-based CALL programs and teaching english through children's literature » dans *Computer Assisted Language Learning n°21/5*. p. 483-506.

- JOHNSON David W., JOHNSON Roger T. & HOLUBEC Edythe (1984 [2009]) *Circles of Learning: Cooperation in the Classroom*. Washington (D.C.,US), Interaction Book Co.
- JOHNSON David W., JOHNSON Roger T. & SCOTT Linda (1976) « The effects of cooperative and individualized instruction on student attitudes and achievement » dans *Journal of Social Psychology* n°104. p. 207-216.
- JOHNSON Patricia (1981) « Effects on reading comprehension of language complexity and cultural background of a text » dans *TESOL Quarterly* n°15. p. 169-181.
- JUPP Thomas Cyprian, HODLIN Susan (Sue), HEDDESHEIMER Claude *et al.* (1975 [1978]) *Industrial English: An Example of Theory and Practice in Functional Language Teaching for Elementary Learners*. Londres (GB), Heinemann. Trad. française : *Apprentissage linguistique et communication, Méthodologie pour un enseignement fonctionnel aux immigrés*. Paris, CLE International : « Didactique des langues étrangères ».
- KALLMEYER Werner & SCHÜTZE Fritz (1976) « Konversationsanalyse » dans *Studium Linguistik 1*. p. 1-28.
- KASPER Gabriele (1997) « Beyond reference » dans KASPER Gabriele & KELLERMAN Éric (éds.) *Communication Strategies. Psycholinguistic and Sociolinguistic Perspectives*. Londres (GB), Longman, p. 345-360.
- KAUFMANN Jean-Claude (2001) *Ego. Pour une sociologie de l'individu*. Paris, Nathan : « Essais & Recherches ».
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine & TRAVERSO Véronique (2008) « Présentation » dans KERBRAT-ORECCHIONI Catherine & TRAVERSO Véronique (éds.) *Les interactions en site commercial. Invariants et variations*. Lyon, ENS Édition, p. 7-42.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (1980) *L'énonciation, De la subjectivité dans le langage*. Paris, Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (1990 [1998]) *Les interactions verbales, tome 1*. Paris, Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (1992) *Les interactions verbales, tome 2*. Paris, Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (1994 [1998]) *Les interactions verbales, tome 3*. Paris, Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (2005) *Le discours en interaction*. Paris, Armand Colin.
- KIDWELL Mardi (2000) « Common ground in cross-cultural communication : Sequential and institutional contexts in front desk service encounters » dans *Issues in Applied Linguistics* n°11. p. 17-37.

- KINTSCH Walter & DIJK Teun A. van (1978) « Toward a model of text comprehension and production » dans *Psychological Review* n°85/5. p. 363-394.
- KIRSCHNER Paul A., SWELLER John & CLARK Richard E. (2006) « Minimal guidance during instruction does not work: An analysis of the failure of constructivist, discovery, problem-based, experiential, and inquiry-based teaching » dans *Educational Psychologist* n°41/2. p. 75-86.
- KLAGES Ludwig (1929-32) *Der Geist als Widersacher der Seele, Vol. I et Vol. II*. Leipzig (DE), J. A. Barth.
- KRAMSCH Claire (1984) *Interaction et discours dans la classe de langue*. Paris, Hatier.
- KRASHEN Stephan (1980) « The input hypothesis » dans ALATIS James E. (éd.) *Current Issues in Bilingual Education*. Washington, District of Columbia (US), Georgetown University Press, p. 144-158.
- KRASHEN Stephan (1982) *Principles and Practice in Second Language Acquisition*. Oxford (GB), Pergamon.
- KRASHEN Stephan (1985) *The Input Hypothesis*. Londres (GB), Longman.
- KRASHEN Stephen (1977) « Some issues relating to the monitor model » dans BROWN H. Douglas, YORIO Carlos Alfredo & CRYMES Ruth H. (éds.) *On TESOL '77 : Teaching and Learning English as a Second Language*. Washington D.C. (US), TESOL, p. 144–158.
- KRIEG-PLANQUE Alice (2013) *Analyser les discours institutionnels*. Paris, Armand Colin.
- KUHN Thomas Samuel (1962) *La structure des révolutions scientifiques*. Paris, Flammarion : Champs.
- KURHILA Salla (2006) *Second Language Interaction*. Amsterdam (NL), Philadelphie (PA, US), John Benjamins.
- KUZNETSOVA-DELORME Vera (2010) *Construction et utilisation des contextes dans les interactions en classe de langue*. Thèse de doctorat sous la direction de Francine CICUREL, soutenue à l'université Paris 3.
- LABARRERE Georges (1990) *La dégradation de la langue française dans l'administration*. Lille, A.N.R.T.
- LABOV William (1972) *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia (PA, US), University of Pennsylvania Press.
- LAKOFF George & JOHNSON Mark (1980) *Metaphors We Live By*. Chicago (MA, US), University of Chicago Press.
- LAKOFF George & JOHNSON Mark (1999) *Philosophy in the Flesh. The Embodied Mind and its Challenge to Western Thought*. New York (NY, US), Basic Books.
- LAKOFF George & TURNER Mark (1989) *More than Cool Reason, A Field Guide to Poetic Metaphor*. Chicago (IL, US), University Press of Chicago.
- LAKOFF George (1987) *Women, Fire and Dangerous Things: What Categories Reveal about the Mind*. Chicago(IL, US), University Press of Chicago.

- LAVE Jean & WENGER Étienne (1991) *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- LAVE Jean (1988) *Cognition in Practice : Mind, Mathematics, and Culture in Everyday Life*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- LE NY Jean-François (1989) *Science cognitive et compréhension du langage*. Paris, Presses universitaires de France : Le psychologue.
- LEBOUCHER Annick & FERRARI Mariela de (2009) « Un apprentissage citoyen de la langue » dans *Territoires n°502*. p. 46-48.
- LÉGLISE Isabelle (1999) *Contraintes de l'activité de travail et contraintes sémantiques sur l'apparition des unités et l'interprétation des situations. L'exemple de la particule énonciative hein dans les dialogues de la Patrouille Maritime*. Thèse de doctorat sous la direction de Josiane BOUTET, soutenue à l'Université de Paris VII.
- LEONT'EV Aleksei Nikolaevich (1979 [1981]) « The problem of activity in psychology » dans WERTSCH James V. (éd.) *The Concept of Activity in Soviet Psychology*. Armonk (NY, US), M. E. Sharpe, p. 37-71.
- LEVELT Willem J. M. (1989) *Speaking : From Intention to Articulation*. Cambridge (MA, US), MIT Press.
- LÉVI-STRAUSS Claude (1951) *Race et histoire*. Paris, UNESCO.
- LHOTE Élisabeth (1995) *Enseigner l'oral en interaction : percevoir, écouter, comprendre*. Paris, Hachette.
- LONG Michael H. (1983) « Native speaker/non-native speaker conversation and the negotiation of comprehensible input » dans *Applied Linguistics n°4/2*. p. 126-141.
- LONG Michael H. (1985) « Input and second language acquisition theory » dans GASS Susan M. & MADDEN Carolyn G. (éds.) *Input in Second Language Acquisition*. Rowley (MA, US), Newbury House, p. 377-393.
- LONG Michael H. (1996) « The role of the linguistic environment in second language acquisition » dans RITCHIE William & BHATIA Tej (éds.) *Handbook of Second Language Acquisition*. San Diego (CA, US), Academic Press, p. 413-468.
- LÜDI Georges (1982) « 'Comment on dit ça ?' Prolégomènes à une étude de la composante sémantique du langage des migrants » dans *TRANEL n°4*, p. 21-46.
- LÜDI Georges (2000) « Synthèse: construction des répertoires pluriels dans l'interaction » dans *Notions en question n°4*. Paris et Lyon, ENS Editions, p. 179-189.
- LYONS William (1980) *Emotions*. Cambridge (GB), New York (NY, US), Cambridge University Press.
- MACE William M. (1977) « James J. Gibson's strategy for perceiving : Ask not what's inside your head, but what your head's inside of » dans SHAW Robert &

- BRANSFORD John (éds.) *Perceiving, Acting, and Knowing. For an Ecological Psychology*. Hillsdale (NJ, US), Erlbaum, p. 43-65.
- MACINTYRE Peter D., CLÉMENT Richard, DÖRNYEI Zoltán *et al.* (1998) « Conceptualizing willingness to communicate in a L2: A situational model of L2 confidence and affiliation » dans *The Modern Language Journal* n°82/iv, p. 545-562.
- MALLE Bertram F. & HODGES Sara D. (éd.) (2005) *Other Minds: How Humans Bridge the Divide between Self and Others*. New York (NY, US), The Guilford Press.
- MANGENOT François (2001) « Apprentissages collaboratifs assistés par ordinateur appliqués aux langues » dans BOUCHARD Robert & MANGENOT François (éds.) *Notions en question n°5, Interactivité, interactions et multimédia*. Paris, ENS Éditions, p. 105-116.
- MANGIANTE Jean-Marc & PARPETTE Chantal (2004) *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris, Hachette.
- MARLEY Scott C., LEVIN Joel R. & GLENBERG Arthur M. (2007) « Improving Native American children's listening comprehension through concrete representations » dans *Contemporary Educational Psychology* n°32. Disponible à l'adresse : <http://psych.wisc.edu/glenberg/Papers/Marley%20et%20al.,%202007.pdf>, p. 537-550.
- MARLSEN-WILSON William D. & WELSH Alan (1978) « Processing interactions and lexical access during word recognition in continuous speech » dans *Cognitive Psychology* n°10. p. 29-63.
- MARTIN Philippe (2009) *Intonation du français*. Paris, Armand Colin : U.
- MARTIN Robert (1987 [1995]) *Langage et croyance. Les « univers de croyance » dans la théorie sémantique*. Bruxelles (BE), Pierre Mardaga.
- MATLIN Margaret W. (1998 [2001]) *La cognition, Une introduction à la psychologie cognitive*. Traduction de la 4e édition originale. Paris, Bruxelles (BE), De Boeck Université : Neurosciences & cognition.
- MATTHEY Marinette (1996) *Apprentissage d'une langue et interaction verbale*. Version publiée de thèse de doctorat sous la direction de Bernard PY, soutenue en janvier 1995 à l'université de Neuchâtel. Bern (CH), Peter Lang.
- MATURANA Humberto R. & VARELA Francisco J. (1980) *Autopoiesis and Cognition*. Boston (MA, US), D. Reidel.
- MATURANA Humberto R. & VARELA Francisco J. (1987 [1994]) *The Tree of Knowledge : The Biological Roots of human Understanding*. Boston (MA, US), New Science Library. Trad. française : JULLIEN et TROCMÉ-FABRE *L'arbre de la connaissance*. Paris, Addison-Wesley France.

- McCLELLAND James L. & RUMELHART David E. & PDP Research Group (1986) *Parallel Distributed Processing: Explorations in the Microstructure of Cognition. Vol. 1: Foundations et Vol. 2: Psychological and Biological Models*. Cambridge (MA, US), MIT Press.
- McGANN Marek (2007) « Enactive theorists do it on purpose: On why the enactive approach demands an account of goals and goal-directedness » dans *Phenomenology and the Cognitive Sciences* n°6/4. p. 463-483. Disponible à l'adresse : <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11097-007-9074-y>
- McLAUGHLIN Barry, ROSSMAN Tammi & McLEOD Beverly (1983) « Second language learning: An information-processing perspective » dans *Language Learning* n°33. p. 135-158.
- MEAD George Herbert (1934 [1963]) *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago (IL, US), Chicago University Press. Traduction française : *L'esprit, le soi et la société*. Paris, Presses Universitaires de France.
- MENDELSON David J. (2001) « Listening comprehension: We've come a long way, but... » dans *Contact* n°27. p. 33-40.
- MERRITT Marilyn (1976) « On questions following questions in service encounters » dans *Language in Society* n°5, p. 315-357.
- MILLER George A. & ISARD Stephen (1963) « Some perceptual consequences of linguistic rules » dans *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour* n°2. p. 217-228.
- MITTNER Michèle (1984) « Stratégies discursives, variabilité et situations de communication » dans EXTRA Guus & MITTNER Michèle (éds.) *Studies in Second Language Acquisition by Adult Immigrants*. Tilburg (NL), Tilburg University, p. 83-112.
- MËSCHLER Jacques (1985) *Argumentation et conversation*. Paris, Hatier.
- MËSCHLER Jacques (1982) *Dire et contredire. Pragmatique de la négation et acte de réfutation dans la conversation*. Berne, Peter Lang.
- MOIRAND Sophie (1981) « L'enseignement de la langue comme instrument de communication : état de la question » dans *Bulletin de l'ACLA (Association Canadienne de Linguistique Appliquée)* n°3/2, Actes du 12^e colloque annuel tenu à l'université Carleton, Ottawa (CA). p. 11-34.
- MOIRAND Sophie (1982) *Enseigner à communiquer en langue étrangère*. Paris, Hachette.
- MOIRAND Sophie (2002) « Praxéogramme » dans CHARAUDEAU Patrick & MAINGUENEAU Dominique (éds.) *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris, Éditions du Seuil, p. 461-464.
- MONDADA Lorenza (1999) « L'accomplissement de 'l'étrangéité' dans et par l'interaction : procédures de catégorisation des locuteurs » dans *Langages* n°134. p. 20-34.

- MONDADA Lorenza (2004) « Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : le pointage comme pratique de prise de tour » dans *Cahiers de linguistique française* n°26. p. 269-292.
- MOREL Mary-Annick et DANON-BOILEAU Laurent (1998) *Grammaire de l'intonation. L'exemple du français oral*. Paris, Ophrys : Faits de langue.
- MOULLIER Igor (2010) « Administration » dans CHRISTIN Olivier (éd.) *Dictionnaire des concepts nomades en sciences humaines*. Paris, Métailié : Sciences humaines, p. 39-50.
- MOURLHON-DALLIES Florence (2006) « Les écrits du médicament : à la croisée des cultures » dans *Le médicament : conception, production et consommation : perspectives interdisciplinaires pour un avenir commun*. p. 176-180. Disponible à l'adresse : www.geirsomedicaments.uqam.ca/congres2005/ActesCongres2005.pdf.
- MOURLHON-DALLIES Florence (2008) *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris, Didier.
- MOURLHON-DALLIES Florence (2009) *De l'analyse des discours ordinaires et professionnels à l'ingénierie de formation en langues*. Synthèse du dossier d'habilitation à diriger des recherches sous la direction de Jean-Claude BEACCO, soutenu à l'université Paris 3.
- MURPHY-LEJEUNE Elizabeth & ZARATE Geneviève (2003) « L'acteur social pluriculturel: évolution politique, positions didactiques » dans *Le français dans le monde n° spécial*. Paris, Didier, p. 32-46.
- NARCY-COMBES Jean-Paul (2006) « Deux modes de fonctionnement mémoriel en production langagière et tâches d'apprentissage des langues » dans *Cahiers de l'APLIUT* n°25/2. p. 77-87.
- NØLKE Henning (1988) « Peut-être » dans *Verbum* n°XI/1. p. 15-42.
- NØLKE Henning (1990) « Formes et emplois des énoncés négatifs : polyphonie et syntaxe de 'ne...pas' » dans *Revue romane* n°25/2. p. 1-17.
- NOYAU Colette & PORQUIER Rémy (éds.) (1984) *Communiquer dans la langue de l'autre*. Paris, Presses universitaires de Vincennes, p. 130-152.
- NUNAN David (1989 [2004]) *Designing Tasks for the Classroom*. Cambridge (GB), Cambridge University Press. 2^{de} édition : *Task-Based Language Teaching*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- NYEE-DOGGEN Judith (2008) *L'activité de prise de notes en situation de cours : comparaison des pratiques d'étudiants de Français langue maternelle et de Français langue étrangère*. Thèse de doctorat sous la direction de Sonia BRANCA-ROSOFF, soutenue à l'université Paris 3.
- OUELLET Pierre (1989) « 'Par exemple...' : statut cognitif et portée argumentative de l'exemplification dans les sciences du langage » dans REICHLER-

- BÉGUELIN Marie-Josée (éd.) *Perspectives méthodologiques et épistémologiques dans les sciences du langage*. Berne (CH), Peter Lang, p. 95-114.
- OURSEL Elodie (2006) *Traitement collectif des références collectives des Français dans les manuels de français, langue étrangère. Étude de cas : Le nouveau sans frontières 1, 2 et 3 et Connexions 1, 2 et 3*. Mémoire de Master (1^e année) sous la direction de Francine CICUREL, soutenu à l'université Paris 3.
- OURSEL Elodie (2007) *Une analyse de l'allusion discursive, Proposition de typologie et intégration dans la didactique du français comme langue étrangère*. Mémoire de Master (2^e année) sous la direction de Sophie Moirand, soutenu à l'université Paris 3.
- OURSEL Élodie (2012) « Le refus de service dans les administration : quelles formes d'atténuation pour ces actes menaçants et quelles offres de compensation ? » dans *Signes, Discours et Sociétés* n°9. Disponible à l'adresse : <http://www.revue-signes.info/document.php?id=2806> (dernière visite le 23/09/2013).
- OURSEL Élodie (2013, sous presse) « Appropriations et réappropriations dans les interactions entre experts et non experts, quand les frontières sont des passoirres » dans *Carnets du Cediscor* n°12.
- PALACIOS MARTÍNEZ Ignacio & FERNÁNDEZ DOBAO Ana (2007) « Negotiating meaning in interaction between english and spanish speakers via communicative strategies » dans *Atlantis, Journal of the Spanish Association for Anglo-American Studies* n°29. p. 87-105.
- PARKER Kate & CHAUDRON Craig (1987) « The effects of linguistic simplifications and elaborate modifications on L2 comprehension » dans *University of Hawaii Working Papers in English as a Second Language* n°6, p. 107-133.
- PARPETTE Chantal (2002) « Enseigner l'oral, enseigner l'écrit : pour une approche contrastive » dans *Bulletin de l'ALES (Association des linguistes de l'enseignement supérieur) numéro spécial 'Problématique du FLE'*. Acte de la journée d'étude. Paris, ALES. p. 17-25.
- PARPETTE Chantal (2008) « De la compréhension orale en classe à la réception orale en situation naturelle : une relation à interroger » dans *Les Cahiers de l'ACEDLE* n°5/1. p. 219-232.
- PAVEAU Marie-Anne (2010) « Une linguistique symétrique pour penser le discours » dans *La pensée du discours*. Disponible à l'adresse : <http://marieannepaveau.over-blog.com/article-une-linguistique-symetrique-pour-penser-le-discours-49150512.html> (mis en ligne le 23/04/10, dernière visite le 21/07/10).

- PAVEAU Marie-Anne (2012) « Ce que disent les objets. Sens, affordance, cognition » dans *Synergies, Pays riverains de la Baltique n°9*. p. 53-65.
- PAVEAU Marie-Anne (2013) « Genre de discours et technologie discursive. Tweet, tweetécriture, tweettérature » dans *Pratiques n°157-158*. p. 7-30.
- PEKAREK Simona (1999) *Leçons de conversation, Dynamiques de l'interaction et acquisition de compétences discursives en classe de langue seconde*. Version publiée de thèse de doctorat sous la direction de Georges LÜDI, soutenue en 1996 à l'université de Bâle. Fribourg (CH), Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- PEKAREK DOEHLER Simona (2000) « Approches interactionnistes de l'acquisition des langues étrangères : concepts, recherches, perspectives » dans *AILE n°12*, p. 3-26. Disponible à l'adresse : <http://aile.revues.org/934> (mis en ligne le 13 avril 2011, dernière visite le 09/07/2012).
- PELLEGRINO AVENI Valerie A. (2005) *Study Abroad and Second Language Use: Constructing the Self*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- PERDUE Clive (éd.) (1993) *Adult Language Acquisition in a Cross-linguistic Perspective. Volume II The Results*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- PÉREZ Marcel (1981) « L'approche communicative : quelques difficultés de mise en application » dans *Bulletins de l'ACLA (Association Canadienne de Linguistique Appliquée) n°3/1*. p. 7-59.
- PERRET-CLERMONT Anne-Nelly (1979) *La construction de l'intelligence dans l'interaction sociale*. Berne (CH), Peter Lang.
- PETERS Martine (1999) *Les stratégies de compréhension auditive chez des élèves du Bain Linguistique en français langue seconde*. Thèse de doctorat sous la direction de Mari WESCHE et de Larry VANDERGRIFT, soutenue à l'université d'Ottawa (CA).
- PETIOT Geneviève & REBOUL-TOURÉ Sandrine (2005) « Apprentissage et enseignement du lexique : pour une didactique mettant en œuvre les discours et la langue » dans GROSSMANN Francis, PAVEAU Marie-Anne & PETIT Gérard (éds.) *Didactique du lexique : langue, cognition, discours*. Grenoble, Éditions Littéraires et Linguistiques de l'Université de Grenoble, p. 215-226.
- PIAGET Jean William Fritz (1937 [1967]) *La construction du réel chez l'enfant*. Paris, Delachaux et Niestlé.
- PICA Teresa, YOUNG Richard & DOUGHTY Catherine (1987) « The impact of interaction on comprehension » dans *TESOL Quarterly n°21/4*. p. 130-151.
- PIETRO Jean-François de, MATTHEY Marinette & PY Bernard (1989) « Acquisition et contrat didactique : les séquences potentiellement acquisitionnelles de la conversation exolingue » dans WEIL Dominique & FUGIER Huguette (éds.)

- Actes du troisième colloque régional de linguistique*. Strasbourg, Université des sciences humaines et université Louis Pasteur, p. 99-124.
- PIKE Kenneth L. (1954, 1955, 1960 [1967]) *Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior* (1^e édition en trois volumes). La Hague (NL), Mouton.
- PINKER Steven (1994) *The Language Instinct*. New York (NY, US), William Morrow.
- PIOLAT Annie (2001 [2006]) *La prise de notes*. Paris, Presses Universitaires de France : « Que sais-je ? ».
- PLAISANCE Éric & VERGNAUD Gérard (1993) *Les sciences de l'éducation*. Paris, La Découverte.
- PLANTIN Christian (2002) « Contradiction » dans CHARAUDEAU Patrick & MAINGUENEAU Dominique (éds.) *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris, Editions du Seuil, p. 136-138.
- POLLACK Irwin & PICKETT James M. (1963) « The intelligibility of excerpts from conversation » dans *Language and Speech* n°6. p. 165-171.
- POPPER Karl Raimund Sir (1935 [1995]) *La logique de la découverte scientifique*. Paris, Payot : Bibliothèque scientifique.
- PORQUIER Rémy (1979) « Stratégies de communication en langue maternelle » dans *Travaux du Centre de Recherches Sémiologiques* n°33. p. 39-52.
- PORQUIER Rémy (1984) « Communication exolingue et apprentissage des langues » dans *Acquisition d'une langue étrangère* n°3. p. 17-47.
- PUREN Christian (1994) *La didactique des langues à la croisée des méthodes. Essai sur l'éclectisme*. Paris, CRÉDIF-Didier : « Essais ».
- PY Bernard (1997) « La conversation exolingue et la construction de la langue » dans GROSSEN Michèle & PY Bernard (éds.) *Pratiques sociales et médiations symboliques*. Berne (CH), Peter Lang, p. 203-219.
- PY Bernard, GROSSEN Michèle (1997) « Interactions, médiations et pratiques sociales » dans GROSSEN Michèle & PY Bernard (éds.) *Pratiques sociales et médiations symboliques*. Berne (CH), Peter Lang, p. 1-23.
- QUÉRÉ Louis (1989) « Communication sociale : les effets d'un changement de paradigme » dans *Réseaux* n°7/34, p. 19-48.
- QUÉRÉ Louis (2006) « L'environnement comme partenaire » dans BARBIER Jean-Marie & DURAND Marc (éds.) *Sujets, activités, environnements*. Paris, Presses Universitaires de France : Éducation et formation, p. 7-29.
- RABATEL Alain (2010) « Pour une approche intégrée des reformulations pluri-sémiotiques » dans *Les reformulations pluri-sémiotiques en contexte de formation*. Besançon, Presses universitaires de Franche-Comté, p. 7-24.
- RASTIER François (2006) « De la signification lexicale au sens textuel : éléments pour une approche unifiée » dans *Texte ! n°XI/1* en ligne. Disponible à l'adresse :

http://www.revue-texto.net/Inedits/Rastier/Rastier_Signification-lexicale.html

(dernière consultation le 15/07/2012).

- RENAUD Patrick (1998) « Absoute pour un locuteur natif » dans *Le français en Afrique* n°12, p. 257-272.
- RÉQUÉDAT François (1972) *Les exercices structuraux*. Paris, Hachette/Larousse.
- RESNICK Lauren B., LEVINE John M. & TEASLEY Stephanie D. (éds.) (1991) *Perspectives on Socially Shared Cognition*. Washington (D.C., US), American Psychological Association, p. 150-171.
- RILEY Mathilda White & RILEY John White (1959) « Mass communication and the social system » dans MERTON Robert K., BROOM Leonard, COTTRELL Leonard S. Jr (1959) *Sociology Today vol. II: Problems and Prospects*. New York (NY, US), Basic Books, p. 537-578.
- ROBERT Jean-Pierre & ROSEN Evelyne (2010) *Dictionnaire pratique du C.E.C.R.*. Paris, Ophrys.
- ROSCH Eleanor A. (1999) « Reclaiming concepts » dans *Journal of Consciousness Studies* n°6/11-12, p. 61-77.
- ROSCHELLE Jeremy & TEASLEY Stéphanie D. (1995) « The construction of shared knowledge in collaborative problem solving » dans O'MALLEY Claire (éd.) *Computer-Supported Collaborative Learning*. Berlin (DE), New York (NY, US), Springer-Verlag, p. 69-97.
- ROSSARI Corinne & JAYEZ Jacques (2003) « Par exemple : une procédure d'exemplification par la preuve » dans COMBETTES Bernard, SCHNEDECKER Catherine & THEISSEN Anne (éds.) *Ordre et distinction dans la langue et le discours*, Actes du Colloque international de Metz des 18, 19 et 20 mars 1999. Paris, Champion, p. 461-478.
- ROST Michael (2002 [2011]) *Teaching and Researching Listening*. Londres (GB), Longman : Applied Linguistics in Action.
- ROUET Jean-François (2001) *Les activités documentaires complexes, Aspects cognitifs et développementaux*. Rapport d'habilitation à diriger des recherches sous la direction de 0000, soutenu à l'université de Poitiers.
- ROULET Eddy (1981) « Échanges, interventions et actes de langage dans la structure de la conversation » dans *Études de linguistique appliquée* n°44, p. 7-40.
- ROULET Eddy (2001) « La dimension hiérarchique » dans ROULET Eddy, FILLIETTAZ Laurent, GROBET Anne (éds.) *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne (CH), Peter Lang, p. 53-95.
- ROULET Eddy, AUCHLIN Antoine, MËSCHLER Jacques *et al.* (1985) *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne (CH), Peter Lang.
- ROULET Eddy, FILLIETTAZ Laurent, GROBET Anne (éds.) (2001) *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne (CH), Peter Lang.

- RUBI Serge (1988) « Quelques remarques sur l'excommunication dans les interactions verbales en face à face » dans *TRANEL n°13*, p. 43-80.
- RUMELHART David E. (1975) « Notes on a schema for stories » dans BOBROW Daniel G. & COLLINS Allan (éds.) *Representation and Understanding*. New York (NY, US), Academic Press, p. 211-236.
- SACKS Harvey, SCHEGLOFF Emanuel A. & JEFFERSON Gail (1974) « A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation » dans *Language n°50/4*. p. 696-735.
- SAINT-GEORGES Ingrid de (2006) « Actions, médiations et interactions : une approche multimodale de travail sur un chantier » dans *Cahiers de linguistique française n°26*. p. 321-342.
- SALEMBIER Pascal, THEUREAU Jacques, ZOUINAR Moustapha *et al.* (2001) *Action/Cognition située et assistance à la coopération* dans CHARLET Jean (éd.) *Actes des 12^e journées francophones d'ingénierie des connaissances IC2001*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, p. 369-388.
- SALOMON Gavriel (1993) « Editor's introduction » dans SALOMON Gavriel (éd.) *Distributed Cognitions, Psychological and Educational Considerations*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- SANFORD Anthony J. & GARROD Simon C. (1981) *Understanding Written Language*. New York (NY, US), John Wiley and Sons.
- SAURIOL Micheline (1980) « L'enseignement du français aux immigrants adultes » dans *Québec français n°37*. p. 66-68.
- SAVIGNON Sandra J. (1972) *Communicative Competence: An Experiment in Foreign Language Teaching*. Philadelphia (PA, US), The Center for Curriculum Development.
- SCHANK Roger C. & ABELSON Robert P. (1977) *Scripts, Plans, Goals, and Understanding: An Inquiry into Human Knowledge Structures*. Hillsdale (NJ, US), Lawrence Erlbaum.
- SCHANK Roger C. (1975) *Conceptual Information Processing*. New York (NY, US), Elsevier.
- SCHANK Roger C. (1982) *Reading and Understanding*. Hillsdale (NJ, US), Erlbaum.
- SCHEGLOFF Emanuel A. (1982) « Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences » dans TANNEN Deborah (éd.) *Georgetown University Roundtable on Languages and Linguistics*. Washington (DC, US), Georgetown University Press, p. 71-93.
- SCHEGLOFF Emanuel A. (1991) « Conversation analysis and socially shared cognition » dans RESNICK Lauren B., LEVINE John M. & TEASLEY Stephanie D. (éds.) *Perspectives on Socially Shared Cognition*. Washington (D.C., US), American Psychological Association, p. 150-171.

- SCHEGLOFF Emanuel A. (2000) « When ‘others’ initiate repair » dans *Applied Linguistics* n°21, p. 205-243.
- SCHEGLOFF Emanuel A., JEFFERSON Gail, SACKS Harvey (1977) « The preference for self-correction in the organization of repair in conversation » dans *Language* n°53/2, p. 361-382.
- SCHELER Max (1913 [1954]) *The Nature of Sympathy*. Hamden (CT, US), Archon Books.
- SCHIFFLER Ludger (1980 [1991]) *Interaktiver Fremdsprachenunterricht*. Stuttgart, Ernst Klett. Trad. française COLIN Jean-Paul : *Pour un enseignement interactif des langues étrangères*. Paris, Hatier-Didier : Langues et Apprentissage des Langues.
- SCHNEIDER Daniel, SYNTETA Paraskevi & FRÉTÉ Catherine (2002) « Community, content and collaboration management systems in education: A new challenge for socio-constructivist scenarios? » dans *Proceedings of the 3rd Congress on Information and communication technologies in education*, les 26 à 29 septembre 2002 à Rhodes. Disponible à l’adresse suivante : <http://tecfamoo.unige.ch/proj/seed/catalog/docs/rhodes-paper-tecfa-web.pdf> (dernière visite le 12/09/2013).
- SCOLLON Ron (2001) *Mediated Discourse: The Nexus of Practice*. Londres (GB), New York (NY, US), Routledge.
- SCOLLON Ron & SCOLLON Suzanne Wong (1995 [2001]) *Intercultural Communication : A Discourse Approach*. Malden, (MA, US), Oxford (GB), Blackwell : Language in Society.
- SEARLE John Rogers & VANDERVEKEN Daniel (1985) *Foundations of Illocutionary Logic*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- SEARLE John Rogers (1979) *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge (GB), New York (NY, US), Cambridge University Press.
- SEIDLHOFER Barbara (éd.) (2003) *Controversies in Applied Linguistics*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- SELINKER Larry (1972) « Interlanguage » dans *International Review of Applied Linguistics* n°10/3, p. 209-231.
- SELKIRK Elisabeth O. (1984) *Phonology and Syntax. The Relation between Sound and Structure*. Cambridge (MA, US), MIT Press.
- Service de la langue française et Conseil de la langue française et de la politique linguistique (éds.) (2011) *La communication avec le citoyen efficace et accessible ?* Bruxelles, De Boeck / Duculot.
- SHANNON Claude Elwood (1948) « A mathematical theory of communication » dans *Bell System Technical Journal* 27. p. 379-423 et 623-656. Disponible à l’adresse : <http://pespmc1.vub.ac.be/books/Shannon-TheoryComm.pdf>

- SHARAN Shlomo, KUSSEL Peter, HERTZ-LAZAROWITZ Rachel *et al.* (1984) *Cooperative Learning in the Classroom: Research in Desegregated Schools*. Hillsdale (NJ, US), Erlbaum.
- SINCLAIR John McHardy & COULTHARD R. Malcolm (1975) *Towards an Analysis of Discourse: The English Used by Teachers and Pupils*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- SINHA Chris & RODRÍGUEZ Cintia (2008) « Language and the signifying object » dans ZLATEV Jordan, RACINE Timothy P., SINHA Chris *et al.* (éd.) *The Shared Mind, Perspectives on Intersubjectivity*. Amsterdam (DA), Philadelphie (PA, US), John Benjamins Publishing Company, p. 358-378.
- SLAVIN Robert E. (1990 [1995]) *Cooperative Learning*. Needham Heights (MA, US), Allyn & Bacon.
- SOLOMON Daniel, SCHAPS Eric, BATTISTICH Victor *et al.* (1990) « Cooperative learning as part of a comprehensive classroom program designed to promote prosocial development » dans SHARAN Shlomo (éd.) *Recent Research on Cooperative Learning*. New York (NJ, US), Praeger.
- SPENCER-OATEY Helen (éd.) (2000) *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. Londres (GB), New York (NY, US), Continuum.
- STÉBÉ Jean-Marc (2008) *Risques et enjeux de l'interaction sociale*. Paris, Tec & Doc et Lavoisier : Sciences du risque et du danger.
- STERNBERG Robert J. (1987) « Most vocabulary is learnt from context » dans MCKEOWN Margaret G. & CURTIS Mary E. (éd.) *The Nature of Vocabulary Acquisition*. Hillsdale (NJ, US) Lawrence Erlbaum Associates, p. 89-105.
- STIVERS Tanya, ENFIELD Nick J., BROWN Penelope *et al.* (2009) « Universals and cultural variation in turn-taking in conversation » dans *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* n°106/26. p. 10587-10592.
- STRAUS Erwin (1935 [1989]) *Vom Sinn der Sinne*. Berlin (DE), Springer Verlag. Traduction française : *Du sens des sens. Contribution à l'étude des fondements de la psychologie*. Grenoble, Jérôme Million.
- SUCHMAN Lucy (1987 [2007]) *Plans and Situated Actions: the Problem of Human/Machine Communication [Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions]*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- SUMNER William Graham (1906) *Folkways. A Study of the Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*. Boston (MA, US), Ginn and Company. Disponible à l'adresse : <http://www.gutenberg.org/files/24253/24253-h/24253-h.htm> (dernière visite le 19/10/2013).

- SVENSSON Henrik & ZIEMKE Tom (2004) « Making sense of embodiment: Simulation theories and the sharing of neural circuitry between sensorimotor and cognitive processes », communication présentée au *26th Annual Meeting of the Cognitive Science Society à Chicago*. Disponible à l'adresse : <http://www.cogsci.northwestern.edu/cogsci2004/papers/paper364.pdf> (dernière visite le 29/07/10).
- SWELLER John (2003) « Evolution of human cognitive architecture » dans ROSS Brian H. (éd.) *The Psychology of Learning and Motivation*. New York (NY, US) Academic Press, p. 215-266.
- SYNTETA Paraskevi (2001) *EVA_pm: Design and development of a scaffolding environment for students projects*. Mémoire de Master sous la direction de Patrick MENDELSON et de Daniel SCHNEIDER, soutenu à l'université de Genève.
- TABENSKY Alexis (1997) *Spontanéité et interaction : Le jeu de rôle dans l'enseignement des langues étrangères*. Paris, L'Harmattan.
- TANNEN Deborah (1993) *Framing in discourse*. New York (NY, US), Oxford University Press.
- TARONE Elaine & YULE George (1987) « Communication strategies in East-West interactions » dans SMITH Larry E. (éd.) *Discourse across Cultures, Strategies in World Englishes*. Englewood Cliffs (NJ, US), Prentice-Hall, p. 49-65.
- TARONE Elaine (1977) « Conscious communication strategies in interlanguage : A progress report » dans BROWN H. Douglas, YORIO Carlos Alfredo & CRYMES Ruth H. (éds.) *On TESOL '77: Teaching and Learning English as a Second Language*. Washington D.C. (US), TESOL, p. 194-203.
- TARONE Elaine (1985) « 'The arm of the chair is when you use for to write': Developing strategic competence in a second language ». Communication présentée à la conférence BAAL, Édinbourg.
- THEUREAU Jacques (1992 [2004]) « L'hypothèse de la cognition (ou action) située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française » dans *@ctivités n°1/2*. p. 11-25.
- THEUREAU Jacques (2006) *Le cours d'action : méthode développée*. Toulouse, Octarès : Travail et activité humaine.
- THOMAS Jenny (1983) « Cross-cultural pragmatic failure » dans *Applied Linguistics n°4*. p. 91-112.
- THOMAS Jenny (1984) « Cross-cultural discourse as 'unequal encounter': Towards a pragmatic analysis » dans *Applied Linguistics n°5*. p. 226-244.
- THOMAS Jenny (1995) *Meaning in Interaction, An Introduction to Pragmatics*. Harlow (BG), Pearson Education Limited : Learning about language.

- THOMAS William I. & ZNANIECKI Florian (1998) *Le paysan polonais en Europe et en Amérique, Récit de vie d'un migrant (Chicago 1919)*. Paris, Nathan : Essais et recherches.
- TOGNINI-BONELLI Elena (2001) *Corpus Linguistics at Work*. Amsterdam (NL), Johns Benjamins.
- TREISMAN Anne (1960) « Contextual cues in selective listening » dans *Quarterly Journal of Experimental Psychology* n°12. p. 242-248.
- TRÉVISE Anne & HÉRÉDIA Christine de (1984) « Les malentendus : effets de loupe sur certains phénomènes d'acquisition d'une langue étrangère » dans NOYAU Colette & PORQUIER Rémy (éds.) *Communiquer dans la langue de l'autre*. Paris, Presses universitaires de Vincennes, p. 130-152.
- TRICOT André (1998) « Charge cognitive et apprentissage. Une présentation des travaux de John Sweller » dans *Revue de Psychologie de l'Éducation* n°3. p. 37-64.
- TROGNON Alain & BRASSAC Christian (1992) « L'enchaînement conversationnel » dans *Cahiers de Linguistique Française* n°13. p. 77-107.
- TRUDGILL Peter (1972) « Sex, covert prestige and linguistic change in the urban British English of Norwich » dans *Language in Society* n°1. p. 179-195.
- TYLER Lorraine K. & WARREN Paul (1987) « Local and global structure in spoken language comprehension » dans *Journal of Memory and Language* n°26. p. 638-657.
- TYNE Henry (2013) « Les structures de la langue dans les corpus », atelier mené pendant l'École d'été *Didactique et langues* du laboratoire CRISCO, 1-4 juillet, à l'université de Caen.
- UEXKÜLL Jakob Johann von (1956 [1965]) *Mondes animaux et monde humain*. Paris, Denoël.
- UNDERWOOD Mary (1989) *Teaching Listening*. New York (NY, US), Longman.
- UR Penny (1984) *Teaching Listening Comprehension*. Cambridge (GB), Cambridge University Press : Cambridge Handbooks for Language Teachers.
- VANDERGRIFT Laurens (Larry) & GOH Christine (2012) *Teaching and Learning Second Language Listening: Metacognition in Action*. New York (NY, US), Routledge.
- VANDERGRIFT Laurens (Larry) (1997) « The Cinderella of communication strategies: reception strategies in interactive listening » dans *The Modern Language Journal*, n°81/4, p. 494-505.
- VANDERGRIFT Laurens (Larry) (1999) « Facilitating second language listening comprehension : Acquiring successful strategies » dans *English Language Teaching* n°53/3. p. 168-176.
- VANDERGRIFT Laurens (Larry) (2004) « Listening to learn or learning to listen » dans *Annual Review of Applied Linguistics* n°24. p. 3-25.

- VANDERVEKEN Daniel (1988) *Les actes de discours*. Bruxelles (BE), Mardaga.
- VANDERVEKEN Daniel (1990) *Meaning and Speech Acts, Formal Semantics of Success and Satisfaction* (2 tomes). Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- VANDERVEKEN Daniel (2004) « Success, satisfaction and truth in the logic of speech acts and formal semantics » dans DAVIS Steven & GILLAN Brendan (éds.) *A Reader in Semantics*. Oxford (GB), Oxford University Press, p. 710-734.
- VÁRADI Tamás (1973 [1980]) « Strategies of target language learner communication: message adjustment » dans *International Review of Applied Linguistics n°18*. p. 59-71. Communication présentée à la VI^e conférence du Rumanian-English Linguistics Project à Timisaora (RO) en 1973.
- VARELA Francisco J., THOMPSON Evan, ROSCH Eleanor (1991 [1993]) *The Embodied Mind*. Cambridge (MA, US), MIT Press.
- VARONIS Evangeline & GASS Susan (1985) « Non-native/non-native conversations: A model for the negotiation of meaning » dans *Applied Linguistics n°6*. p. 71-90.
- VASSEUR Marie-Thérèse (1989) « La gestion de l'intercompréhension dans les échanges entre étrangers et natifs » dans *L'interaction, Actes du colloque du 3-4 avril 1987*. Paris, Association des Sciences du Langage, BUSCILA, p. 36-55.
- VASSEUR Marie-Thérèse (2000) « De l'usage de l'inégalité dans l'interaction-acquisition en langue étrangère » dans *AILE n°12*. p. 51-76. Disponible en ligne à l'adresse : <http://aile.revues.org/1466>
- VASSILIADOU Hélène (2004) *Les Connecteurs « c'est-à-dire (que) » en français et « ðilaði » en grec : analyse syntaxique et sémantico-pragmatique*. Thèse de doctorat sous la direction de Georges KLEIBER et d'Irini TSAMADOU-JACOBBERGER, soutenue à l'université Strasbourg II.
- VERRET Michel (1975) *Le temps des études*. Paris, Honoré Champion.
- VETTERS Carl (2004) « Les verbes modaux pouvoir et devoir en français » dans *Revue belge de philologie et d'histoire n°82/3*. p. 657-671.
- VINCENT Diane (1993) *Les ponctuels de la langue et autres mots du discours*. Québec (CA), Nuit Blanche.
- VYGOTSKY Lev Semionovitch (1934 [1997]) *Pensée et langage*. Paris, La dispute.
- VYGOTSKY Lev Semionovitch (1978) *Mind in Society. The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge (MA, US), Londres (GB), Harvard University Press.
- WAGENER Albin (2008) *Le désaccord conversationnel : enjeux d'un processus interactionnel et applications interculturelles. Définition de la conversation comme système communicationnelle. formation et enjeux ds phénomènes de désaccord dans l'échange langagier. Étude de la transgression des règles et principes du système conversationnel*. Thèse de doctorat sous la direction de Béatrice POTHIER, soutenue à l'Université Catholique de l'Ouest, Angers.

- WAGNER Johannes & FIRTH Alan (1997) « Communication strategies at work » dans KASPER Gabriele & KELLERMAN Eric (éds.) *Communication Strategies. Psycholinguistic and Sociolinguistic Perspectives*. Londres (GB), Longman, p. 238-274.
- WAGNER Johannes (1983) « Dann du tagen einetee – weisse Plate – An Analysis of Interlanguage Communication in Instructions » dans FÆRCH Claus & KASPER Gabriele (éds.) *Strategies in Interlanguage Communication*. Harlow (GB), Longman, p. 159-174.
- WAGNER Robert-Léon (1966) « À propos de *c'est* » dans *Mélanges Grévisse*. Paris, Duculot, p. 335-342.
- WARREN Richard M. & WARREN Roslyn P. (1970) « Auditory illusions and confusions » dans *Scientific American* n°223. p. 30-36.
- WATSON Caroline M., CHENERY Helen J., CARTER Michelle S. (1999) « An analysis of trouble and repair in the natural conversations of people with dementia of the Alzheimer's type » dans *Aphasiology* n°13/3, p. 195-218.
- WEAVER Warren & SHANNON Claud Elwood (1963) *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana-Champaign (IL, US), University of Illinois Press.
- WEBER Corinne (2013) *Pour une didactique de l'oralité. Enseigner le français tel qu'il est parlé*. Paris, Didier.
- WEBER Max (1948) *Essays in Sociology*. Londres (GB), Routledge & Kegan Paul.
- WENGER Étienne (1998) *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge (GB), Cambridge University Press.
- WERTSCH James V. & MINICK Norris (1990) « Negotiating sense in the zone of proximal development » dans SCHWEBEL Milton, MAHER Charles A. & FAGLEY Nancy S. (éds.) *Promoting Cognitive Growth over the Life Span*. Hillsdale (NJ, US), Erlbaum, p. 71-88.
- WERTSCH James V. (1998) *Mind as Action*. New York (NY, US), Oxford University Press.
- WERTSCH James V. (éd.) (1981) *The Concept of Activity in Soviet Psychology*. Armonk (NY, US), M. E. Sharpe.
- WIDDOWSON Henri G. (1978) *Teaching Language as Communication*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- WIELAND Molly (1991) « Turn-taking structure as a source of misunderstanding in French-American cross-cultural conversation » dans *Pragmatics and Language Learning* n°2, p. 101-118.
- WIEMANN John M. & DALY John A. (1994) « Introduction: Getting your own way » dans DALY John A. & WIEMANN John M. (éds.) *Strategic Interpersonal Communication*. Hillsdale (NJ, US), Lawrence Erlbaum, p. vii-xiv

- WIENER Norbert (1948) *Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Paris, Librairie Hermann & C^{ie}, Cambridge (MA, US), The MIT Press, New York (NY, US) Wiley.
- WIERZBICKA Anna (1991) *Cross-cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlin (DE), New York (NY, US), Mouton de Gruyter : Trends in linguistics.
- WIESMATH Raphaële (2006) *Le français acadien : Analyse syntaxique d'un corpus oral recueilli au Nouveau-Brunswick / Canada*. Paris, L'Harmattan.
- WILKINS David Arthur (1976) *Notional Syllabuses*. Oxford (GB), Oxford University Press.
- WILMET Marc (2007) *Grammaire rénovée du français*. Bruxelles (BE), De Boeck.
- WINKIN Yves (éd.) (1981) *La Nouvelle Communication*. Paris, Éditions du Seuil.
- WINOGRAD Terry & FLORÈS Fernando (1989) *L'intelligence artificielle en question*. Paris, Presses Universitaires de France.
- WOLVIN Andrew D. & COAKLEY Carolyn Gwynn (1982) *Listening*. Dubuque (IA, US), William C. Brown.
- YAICHE Francis (1996) *Les simulations globales, mode d'emploi*. Paris, Hachette.
- ZÉMOR Pierre (1995 [2005]) *La communication publique*. Paris, Presses universitaires de France : « Que sais-je ? ».
- ZLATEV Jordan, RACINE Timothy P., SINHA Chris *et al.* (2008) « Intersubjectivity, What makes us human ? » dans ZLATEV Jordan, RACINE Timothy P., SINHA Chris *et al.* (éds.) *The Shared Mind, Perspectives on Intersubjectivity*. Amsterdam (DA), Philadelphie (PA, US), John Benjamins Publishing Company, p. 1-14.
- ZOMEREN Adriaan H. van & BROUWER Wiebo H. (1994) *Clinical neuropsychology of attention*. New York (NY, US), Oxford University Press.

Références de manuels

- ABRY Dominique, DAÂS Catherine, FERT Yasmine *et al.* (2007) *Ici 2, méthode de français*. Paris, CLE International.
- BARFÉTY Michèle & BEAUJOIN Patricia (2004) *Compréhension orale A1, A2*. Paris, CLE International.
- BERTHET Annie, HUGOT Catherine, KIZIRIAN Véronique *et al.* (2006) *Alter ego méthode de français 1, A1*. Paris, Hachette.
- BIGGS Patricia & DALWOOD Mary (1976 [1978]) *Les Orléanais ont la parole*. Londres (GB), Longman.
- BIGGS Patricia & DALWOOD Mary (1976 [1978]) *Les Orléanais ont la parole, guide de l'enseignant*. Londres (GB), Longman.
- CAPELLE Guy & GIDON Noëlle (1999) *Reflets 1, méthode de français*. Paris, Hachette.
- CESCO Claire, GSCHWIND-HOLTZER Gisèle, LAVENNE Christian *et al.* (1978) *C'est le printemps 2 Supports de l'ensemble pour l'enseignement du français langue étrangère*. Paris, CLE International.
- COURTILLON Janine & RAILLARD Sabine (1983) *Archipel 2, Unités 8 à 12, français langue étrangère*. Paris, Credif & Didier.
- COURTILLON Janine, RAILLARD Sabine, GAUVENET Hélène *et al.* (1982 et 1983) *Archipel, Français langue étrangère Unités 1 à 7 et Livre 2 Unités 8 à 12*. Paris, Didier.
- CRAPEL & EAEHT (Escuela de Altos Estudios de Hoteleria y Turismo) (1998/1999) *Vacances cubaines: Modulos de frances para las profesiones del turismo, trois volumes*. La Havane (CU), Editorial Academia.
- CRAPEL (1986) *Écoute... écoute, objectif : comprendre*. Paris, Didier.
- CRAPEL (2010) *Vacances au Mexique, kit de aprendizaje del francés para profesionales del turismo*. Paris, Larousse.
- CRAPEL, EAEHT, Réseau centraméricain de français du tourisme *et al.* (2006) *Vacances en Amérique latine: Modules de français pour professionnels du tourisme*. San José (CR), Ediciones Perro Azul.
- CRÉPIEUX Gaël, MASSET Olivier & ROUSSE Jean-Philippe (2013) *Interactions A1.1*. Paris, CLE International.
- DEBYSER Francis & YAICHE Francis (1986) *L'immeuble*. Paris, Hachette.
- DOMINIQUE Philippe, GIRARDET Jacky, VERDELHAN Michèle *et al.* (2002) *Le nouveau sans frontières 1, méthode de français*. Paris, CLE International.
- FURSTENBERG Gilberte, FENDT Kurt & LEVET Sabine (2006) *À la rencontre de Philippe, CD-Rom + guide d'activités*. Paris, CLE International.
- GEFFROY René, LA CASCIO Dominique & RIVAS Martine (1992) *La clé des champs*. Paris, Larousse.

- GIRARDET Jacky & PÉCHEUR Jacques (2013) *Écho A1*. Paris, CLE International.
- GUBERINA Petar & RIVENC Paul (éd.) (1960) *Voix et images de France*. Paris, Didier.
- KANEMAN-POUGATCH Massia, TREVISI Sandra, BEACCO di GIURA Marcella *et al.* (1997) *Café crème 1*. Paris, Hachette.
- LOISEAU Yves & MÉRIEUX Régine (2004) *Connexions 1, méthode de français*. Paris, Didier.
- MÉRIEUX Régine, LOISEAU Yves & BOUVIER Béatrice (2005) *Connexions 3, méthode de français*. Paris, Didier.
- RICHTERICH René & SUTER Brigitte (1981) *Cartes sur table 1, méthode de français pour adultes débutants*. Paris, Hachette.
- RICHTERICH René & SUTER Brigitte (1983) *Cartes sur table-2, méthode de français pour adultes débutants*. Paris, Hachette.
- ROESCH Roselyne & ROLLE-HAROLD Rosalba (2005) *Cinq sur cinq, Évaluation de la compréhension orale au niveau B2 du CECR*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

Index des auteurs

- Abbou 410
 Abelar 48, 167
 Abelson 31, 43, 526
 Abry 396
 Adami 99, 411, 509, 510
 Alcaud 83
 Allwood 48, 167
 Anderson A. 33, 35
 Anderson W. 239, 247
 Andler 112, 113, 117
 André 99, 411
 Anis 26
 Armstrong 111
 Aston 84
 Auchlin 51, 128, 135, 136, 137, 145, 182
 Austin 52, 125, 466
 Ausubel 494
 Bachman 410
 Bailly 99, 411
 Bakhtine 12, 28, 43, 53, 214, 466
 Bandt 85, 248
 Bange 22, 51, 61
 Barbéris 171
 Barbier 33, 430
 Barféty 393
 Bartlett 31, 43
 Bateson 42
 Battistich 120
 Baude 73, 74
 Bautier-Castaing 60
 Beacco 396, 397, 400, 410, 413
 Beaujoin 393
 Bergeron 410
 Berrendonner 139
 Berthet 396
 Besse 392
 Biggam 34
 Biggs 393, 396, 401
 Blanche-Benveniste 14, 24, 25, 51
 Blanchette 48
 Blau 38
 Blondin 247
 Blum-Kulka 435
 Boch 429
 Bongaerts 454
 Borzeix 190, 247, 382
 Bouchard 22
 Boulton 394, 404
 Boussard 46
 Boutet 247, 381, 469
 Bouvier 11
 Boyer 390, 410, 467
 Branca-Rosoff 234, 429, 517
 Brassac 14, 22, 51, 52, 53, 57, 118, 123,
 127, 130, 136, 151, 295, 525, 526, 528
 Bremer 30, 60, 62, 261, 282, 296
 Bres 214, 281
 Brinton 62
 Brna 120
 Broeder 62
 Bronckart 110, 466
 Brossard 29
 Brouwer 39
 Brown C. 39
 Brown H. 13
 Brown M. 122
 Brown P. 41, 128, 182, 445
 Burley-Allen 13
 Butzbach-Rivera 390, 410, 467
 Buzan B. 489
 Buzan T. 489
 Byrne 48
 Cahour 51
 Cali 44
 Canale 64, 409, 410, 411
 Canguilhem 32, 112
 Capelle 396
 Capucho 14, 51
 Caré 392
 Carette 41, 393
 Carroll 11, 477
 Carter 62
 Carton 417, 475
 Cerf 88, 247, 248
 Cesco 391, 396, 402
 Chafe 43
 Chambers 404
 Charaudeau 359, 449
 Chaudron 38
 Chenery 62
 Cherry 40
 Chevallard 415
 Chevallier 83, 239, 247
 Chiss 37
 Cicurel 14, 37
 Clark 116

- Clark H.....56, 123, 124, 528
 Clark R.494
 Clément64
 Coakley39
 Codó.....83, 247
 Cohen-Emeric36, 420
 Cole32
 Collier31
 Constans.....48
 Copeland36
 Corder38
 Cornaire.....13, 37, 526
 Coşereanu.....60, 282
 Cosnier29
 Coste34, 396, 397, 410, 474, 475
 Coulthard.....14, 136
 Courtillon396, 397, 474, 475
 Crépieux393
 Cresti516
 Cuq.....14, 99, 400, 407, 413
 Curran121, 490, 491
 Daâs.....396
 Dabène14, 34, 105
 Dalwood.....393, 396, 401
 Daly.....410
 Danon-Boileau25, 437
 Darot174
 Dausendschön-Gay60, 61, 62, 100, 282
 Debyser392, 406, 530
 Delahaie166
 Delomier165, 174
 Désautels108
 Desmarais.....410
 Detey516
 Devaux83
 Dewey33, 393
 Dijk29, 31
 Doize109
 Dominique.....397
 Dörnyei64, 409
 Doughty.....39
 Dourish.....113, 528
 Draï83, 247
 Dubar.....22
 Dubois23
 Duda.....240, 401, 530
 Dumas29, 84
 Duncan40
 Duquette.....410
 Durand.....32, 516
 Duranti42
 Ehlich.....43, 45, 134
 Ellis.....60, 490
 Elman.....31
 Enfield445
 Engeström.....41
 Esch401
 Etezadi Ghovanlou429
 Evans127
 Eysenck48
 Færch60, 409
 Falkert.....517
 Falzon85, 88, 247, 248
 Faraco430
 Fath154
 Fendt.....517
 Ferenczi396, 397, 474, 475
 Ferguson38
 Fernández Dobao.....409
 Ferrari120
 Fert.....396
 Filliettaz.....19, 128, 137, 138
 Firth409
 Fixmer118
 Flege35, 107
 Fleury.....234, 517
 Florès32
 Flowerdrew.....13, 261, 296, 415
 Fodor30
 Fogel.....41, 206
 Forgas48
 Fox.....63
 Fraenkel247
 François60
 Frété.....121
 Frijda48
 Frome-Loeb.....62
 Fujiki62
 Furstenberg.....517
 Gadet25
 Gadrey85, 248, 379
 Galisson436
 Gallagher S.55
 Gallagher T.62
 Gardin190
 Gardner.....457
 Garnett247
 Garrod.....37
 Garvey62
 Gass62
 Gaulmyn257
 Geffroy396, 398

- Georgin.....239
 Ghiglione.....53
 Giacomo23
 Gibson22, 42, 116, 126, 528
 Gidon.....396
 Girardet393, 397
 Glenberg.....122, 393
 Goffman21, 29, 41, 43, 46, 61, 69, 85, 104,
 123, 128, 136, 182, 392, 525, 528
 Goldberg.....122
 Goldman.....111
 Golopenția-Erescu.....78, 92, 280
 Goodwin.....42, 457
 Gougenheim401
 Graham.....61
 Grana-Monteirin.....247
 Grégori52
 Gremmo.....41, 393, 483
 Grice.....293, 466
 Griggs.....36
 Grobet.....128, 137, 138
 Grosbois395
 Grosjean31
 Grossen.....119
 Gruca.....14, 99, 400, 407, 413
 Gschwind-Holtzer391, 396, 402
 Guberina.....389, 390
 Guerraoui.....476
 Guespin23
 Güllich.....51
 Gumperz.....30, 34, 35, 47, 60, 242
 Gunnarsson.....46
 Gutierrez.....122
 Haberland39
 Hall.....36
 Hascoet.....34
 Hawkins.....40
 Heddesheimer.....479, 480, 481, 507
 Hérédia Deprez.....51, 54, 60, 282, 296
 Heritage42
 Herskovits112
 Hertz-Lazarowitz.....120
 Hodges.....55
 Hodlin.....479, 480, 481, 507, 531
 Holec13, 41, 393, 507, 531
 Holubec120
 Honeste.....114
 Hough.....34
 Hugot.....396
 Hutchins114, 115, 117
 Hymes .14, 22, 43, 387, 394, 409, 410, 522
 Ihen48
 Isard31, 526
 Ishikawa.....60
 Jacquél154
 Jacques.....27, 28, 53, 64, 108, 209, 526
 Jakimik.....32
 Jakobson21
 James41, 125
 Jamet.....14, 51
 Jasperson.....63
 Jayez154
 Jefferson.....21, 63, 285, 445
 Johns404
 Johnson D.120
 Johnson P.38, 113, 528
 Johnson R.120
 Jupp.....479, 480, 481, 507, 531
 Kallmeyer43
 Kaneman-Pougatch.....396, 397
 Kasper.....60, 409, 411, 421
 Kaufmann22
 Kay.....34
 Kerbrat-Orecchioni .19, 21, 36, 41, 61, 84,
 98, 112, 128, 193, 435, 446, 466
 Kidwell379
 Kintsch.....29
 Kirschner494
 Kizirian396
 Klages21, 528
 Kouzmin247
 Krafft61, 62
 Kramsch 394, 406, 479, 481, 507, 530, 531
 Krashen.....38, 402, 407
 Krieg-Planque.....247
 Kuhn46, 112
 Kurhila282
 Kussel120
 Kuznetsova-Delorme114
 Labarrère.....247
 Labov25, 71, 73
 Lakoff108, 113, 114, 127, 528
 Laks516
 Langacker127
 Lapeyrière.....85
 Larochelle108
 Lauga-Hamid14
 Laurens401, 530
 Lave41, 113, 120, 393, 528
 Lavenne391, 396, 402
 Le Ny30, 525
 Leboucher120

- Lèbre-Peytard..... 174
 Lee..... 404
 Lefeuvre 517
 Léglise..... 175
 Levelt 112
 Levin 122, 393
 Levine 51
 Levinson..... 41, 128, 182, 466
 Lévi-Strauss 476
 Lhote 297
 Lier 436
 Lo Cascio 396, 398
 Loiseau 11, 396
 Long 38, 60, 120
 Lüdi 34, 62
 Lynch 34, 35
 Lyons..... 48
 Mace..... 113, 527
 Macintyre 64
 Malle 55
 Mangenot 395
 Mangiante 477
 Marchal 83
 Marley 122
 Marlsen-Wilson..... 31
 Martin P. 31
 Martin R. 47
 Masset 393
 Matlin 525
 Matthey 14, 60, 100
 Maturana 32, 113
 McClelland..... 30, 31
 McGann..... 113
 McLaughlin..... 37
 McLeod 37
 Mead 104, 118, 476
 Mendelsohn..... 41
 Mercier 46
 Mérieux 11, 396
 Merritt 84
 Michea..... 401
 Miller G..... 31, 526
 Miller L. 13, 261, 296, 415
 Minick 51
 Mittner..... 60
 Mœschler..... 145, 182, 466
 Moirand ..44, 403, 410, 411, 420, 424, 479,
 481, 507, 531
 Mondada 99, 445, 466
 Moneglia 516
 Morel..... 25, 437
 Moullier 83
 Mourlhon-Dallies 125, 245, 382, 469
 Murphy-Lejeune..... 34
 Narcy-Combes..... 486
 Nølke 154, 180
 Norman 118
 Noyau 51, 60
 Nunan 486
 Nyee-Doggen..... 429
 Ouellet 154
 Oursel 11, 12, 87, 103, 265, 316
 Palacios Martínez 409
 Parker..... 38
 Parpette..... 24, 25, 477, 505
 Paveau 22, 119, 123, 126, 428, 528
 Pécheur 393
 Pekarek Doehler 14, 59, 60
 Pellegrino Aveni..... 38, 104
 Pندانx 390, 410, 467
 Penn 48
 Perdue 14, 60, 62
 Pérez 403
 Perret-Clermont 109
 Peters 37
 Petiot..... 437
 Piaget 109, 527
 Pica 39
 Pickett..... 31
 Pietro 14, 60, 100
 Pike 34, 98, 105, 130
 Pinker..... 30
 Piolat..... 430
 Plaisance..... 110
 Plantin..... 289
 Pollack 31
 Popper..... 111
 Porquier 51, 60, 105
 Poullisse..... 454
 Presson..... 40
 Puren..... 400
 Py 14, 60, 99, 100, 105, 119
 Quéré 33, 41, 51
 Rabatel..... 151, 152
 Racine 55
 Raillard 396
 Rangeon..... 83, 247
 Rastier..... 27, 114, 128
 Reboul-Touré..... 437
 Rehbein..... 43, 45, 134
 Rémy 401
 Renaud..... 99

- Réquédat.....152
 Resnick.....51
 Richterich393, 396, 397, 398, 402, 403
 Riley J.....21
 Riley M.....21
 Rivas.....396, 398
 Rivenc389, 390, 401
 Robert.....416
 Roberts30, 60, 62, 261, 282, 296
 Robinson494
 Rodríguez55
 Roesch.....393
 Rogers56
 Rolle-Harold.....393
 Rosch.....32, 113
 Roschelle116
 Rosen.....416
 Rossari.....154
 Rossman37
 Rost13, 19, 60, 261, 296, 415, 526
 Roulet .19, 51, 59, 123, 128, 134, 135, 136,
 137, 138, 145, 182, 183, 184, 387, 419,
 528
 Rouse393
 Rubi.....64
 Rumelhart.....30, 31, 43
 Sacks21, 63, 285, 445
 Saint-Georges.....125
 Salembier.....32
 Salomon.....115
 Sanford37
 Sauriol401
 Saury32
 Savignon.....409
 Schank.....31, 43, 526
 Schaps120
 Schegloff21, 55, 63, 257, 285, 445, 457
 Scheler.....54, 55, 113
 Schiffler.....14, 392
 Schneider.....121
 Schneuwly110
 Schütz.....113
 Schütze43
 Scollon R.....60, 123, 125, 477
 Scollon S.60, 477
 Scott L.120
 Scott M.409
 Searle.....52, 411, 466
 Seidlhofer404
 Selinker64, 409
 Selkirk31
 Sève32
 Shannon20, 25, 525
 Sharan120
 Sinclair.....14, 136
 Sinha55
 Slavin.....120
 Solomon.....120
 Spencer-Oatey60
 Sperber.....466
 Stébé41
 Steinberg.....120
 Sternberg.....437
 Stivers445
 Straus118
 Suchman .33, 41, 42, 43, 44, 113, 124, 528
 Sumner.....476
 Suter.....393, 396, 397, 398, 402, 403
 Svensson113
 Swain64, 409, 410, 411
 Sweller37, 494
 Synteta121
 'T Hart.....31
 Tabensky.....499
 Tannen44
 Tarone.....64, 409, 410, 411, 454
 Teasley.....51, 116
 Theureau32, 33, 41, 113
 Thomas J.....35, 60, 420, 435, 477, 489
 Thomas W.....46
 Thompson113
 Tognini-Bonelli404
 Traverso22, 84, 128
 Treisman40
 Trévisé54
 Trevisi.....396, 397
 Tricot37
 Tripier46
 Troadec476
 Trognon51, 53, 526
 Trudgill39
 Tyler.....31
 Tyne491
 Uexküll32, 33
 Underwood13, 34, 502
 Ur.....33, 35, 37, 431
 Vandergrift.....13, 261, 296, 387, 415, 418,
 420, 502, 526
 Vanderveken.....52, 466
 Váradi409
 Varela.....32, 113, 118
 Varonis.....62

| | | | |
|-------------------|---|-----------------|---------------|
| Vasseur... | 14, 30, 51, 60, 62, 105, 261, 282, 296, 421 | Wertsch..... | 41, 51, 125 |
| Vassiliadou..... | 154 | Widdowson..... | 420 |
| Verret | 415 | Wieland | 61 |
| Vetters | 474 | Wiemann | 410 |
| Vincent..... | 174 | Wiener | 20 |
| Vygotsky | 60, 109, 110, 118, 402, 527 | Wierzbicka..... | 60 |
| Wagener | 60 | Wiesmath..... | 517 |
| Wagner J. | 409 | Wilkins | 479, 507, 531 |
| Wagner R.-L. | 449 | Wilmet..... | 233, 269 |
| Wang | 404 | Winkin..... | 43 |
| Warren P. | 31 | Winograd..... | 32 |
| Warren R. M. | 31, 107 | Wolvin..... | 39 |
| Warren R. P..... | 31, 107 | Yaiche..... | 392, 406, 530 |
| Watson | 62 | Young | 39 |
| Weaver | 20, 25, 525 | Zarate..... | 34 |
| Weber C. | 261 | Zémor | 247 |
| Weber M. | 83 | Zlatev | 55 |
| Wenger | 101, 120, 393, 528 | Znaniecki | 46 |
| | | Zomeren..... | 39 |

Table des extraits analysés

| | |
|---|-----|
| [01] La conscience d'être enregistrés verbalisée par les agents avec humour... ◀..... | 72 |
| [02] ... ou sans humour ◀..... | 72 |
| [03] L'établissement des statuts ◀..... | 98 |
| [04] La captivité des usagers expliquée par des agents ◀..... | 101 |
| [05] L'impression d'impuissance des usagers face à l'administration ◀..... | 102 |
| [06] Exemple d'analyse étique rétroactive ◀..... | 131 |
| [07] Autre exemple d'analyse étique rétroactive ◀..... | 132 |
| [08] Échange subordonné à une Intervention ◀..... | 138 |
| [09] Accessibilité variable à l'hypothèse interprétative ◀..... | 145 |
| [10] Modification d'une hypothèse interprétative ◀..... | 147 |
| [11] Formulation d'une hypothèse pas suffisamment sûre ◀..... | 150 |
| [12] « peut-être »..... | 152 |
| [13] « ça veut dire » et « par exemple »..... | 152 |
| [14] « c'est-à-dire que »..... | 153 |
| [15] « donc en fait »..... | 153 |
| [16] « donc »..... | 153 |
| [17] Questions ◀..... | 154 |
| [18] Pointage + question ◀..... | 154 |
| [19] Question ouverte inachevée ◀..... | 155 |
| [20] Supposition ◀..... | 155 |
| [21] Formulations autour de « comprendre »..... | 158 |
| [22] Autres formulations..... | 158 |
| [23] État jugé satisfaisant ◀..... | 160 |
| [24] État jugé insatisfaisant ◀..... | 161 |
| [25] Commentaire suivant une information nouvelle ◀..... | 162 |
| [26] Accumulation de marques de satisfaction ◀..... | 163 |

| | |
|--|-----|
| [27] Les retours minimaux, ou signaux régulateurs ◀..... | 166 |
| [28] « ah d'accord » et « ah oui » ◀ | 168 |
| [29] « ah bon » ◀ | 170 |
| [30] « ah bon » : le producteur de l'Acte justifie son propos ◀..... | 170 |
| [31] « pardon » et « comment » ◀ | 172 |
| [32] « excusez-moi » et « mh » ◀..... | 172 |
| [33] Cotexte de « hein » et de « c'est ça » ◀ | 173 |
| [34] Intonation ◀..... | 175 |
| [35] Relation entre l'hypothèse interprétative et la réaction ◀..... | 179 |
| [36] Respect de la condition illocutoire, 1 ^{er} extrait ◀..... | 183 |
| [37] Respect de la condition illocutoire, 2 ^d extrait ◀..... | 183 |
| [38] L'explication ◀ | 187 |
| [39] La réaction informative, 1 ^{er} extrait ◀..... | 191 |
| [40] La réaction informative, 2 ^d extrait ◀..... | 191 |
| [41] Co-énonciation, 1 ^{er} extrait ◀..... | 192 |
| [42] Co-énonciation, 2 ^d extrait ◀..... | 192 |
| [43] Réactions sans rapport avec l'Intervention précédente ◀ | 195 |
| [44] L'agent aide l'utilisateur à construire des attentes ◀..... | 212 |
| [45] L'utilisateur est conscient de ses besoins d'informations sur le futur ◀ | 215 |
| [46] L'agent invite à réajuster des attentes après coup ◀ | 216 |
| [47] Un objectif à très long terme ◀ | 218 |
| [48] Le canal oral | 220 |
| [49] L'agent personnalise un support écrit ◀ | 222 |
| [50] L'agent produit un écrit personnalisé pour les besoins de l'utilisateur ◀ | 222 |
| [51] L'agent ne s'appuie pas sur un écrit ◀ | 224 |
| [52] Les agents suggèrent d'utiliser les supports informatisés | 225 |
| [53] Les utilisateurs utilisent les supports informatiques | 226 |
| [54] Informations épistémiques..... | 228 |

| | |
|---|-----|
| [55] Informations déontiques | 229 |
| [56] Informations générales sur une étape ou sur un élément d'une procédure ◀..... | 231 |
| [57] Des attentes partielles ◀ | 242 |
| [58] Traces du chainage discursif et du chainage praxéologique ◀..... | 246 |
| [59] Altération de l'hypothèse interprétative ◀ | 251 |
| [60] Mise en doute de l'émergent ◀ | 253 |
| [61] Incertitude vis-à-vis de l'hypothèse interprétative ◀ | 254 |
| [62] Lacune due à un problème dans l'interprétation ◀ | 255 |
| [63] Lacune due à une information non exposée ◀ | 256 |
| [64] Incomplétude monologique gérée, 1 ^{er} extrait ◀ | 258 |
| [65] Incomplétude monologique gérée, 2 ^d extrait ◀..... | 258 |
| [66] Insatisfaction vis-à-vis d'une hypothèse interprétative locale ◀..... | 261 |
| [67] Insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative globale ◀ | 262 |
| [68] Incertitude vis-à-vis du souvenir de l'hypothèse interprétative ◀..... | 264 |
| [69] Négation de l'hypothèse interprétative de l'interprétant ◀..... | 268 |
| [70] Infirmité ◀ | 268 |
| [71] Manifestations de désintérêt et manifestations d'intérêt ◀ | 269 |
| [72] Re-formulation de la production initiale ◀ | 272 |
| [73] Focalisation sur une partie de la production initiale, 1 ^{er} extrait ◀ | 273 |
| [74] Focalisation sur une partie de la production initiale, 2 ^d extrait ◀ | 274 |
| [75] Focalisation et précision ◀ | 275 |
| [76] Supposition ou exemple soumis(e) à évaluation ◀ | 277 |
| [77] Hypothèse interprétative incertaine ◀ | 278 |
| [78] Commentaires sur l'intercompréhension | 279 |
| [79] Rappel de l'histoire conversationnelle ◀ | 280 |
| [80] Adéquation du type de réaction ◀ | 283 |
| [81] La forme de la réaction ◀ | 286 |
| [82] Informations interprétées comme contradictoires ◀ | 287 |

| | |
|--|-----|
| [83] Information interprétée jugée fausse ◀ | 289 |
| [84] Question qui porte sur une information jugée déjà exposée ◀ | 290 |
| [85] Question avec un présupposé ◀ | 291 |
| [86] Réaction jugée non pertinente ◀ | 293 |
| [87] Incertitudes engendrées par une réaction ambiguë ◀ | 294 |
| [88] Modification de l'hypothèse interprétative pour la rendre plus compatible ◀ | 312 |
| [89a] L'interprétant persiste ◀ | 314 |
| [89b] L'interprétant persiste (suite) ◀ | 316 |
| [89c] L'interprétant persiste (suite) ◀ | 317 |
| [89d] L'interprétant persiste (suite) ◀ | 318 |
| [89e] L'interprétant persiste (suite) ◀ | 319 |
| [90] Instabilité persistante dans l'intercompréhension ◀ | 320 |
| [91] Exposition de la situation-problème pour définir l'objectif du service ◀ | 328 |
| [92] Exposition de la situation-problème pour définir les détails de l'objectif ◀ | 330 |
| [93] Exposition de la situation-problème pour évaluer son état d'avancement ◀ | 332 |
| [94] Exposition de la situation-problème pour réaliser l'objectif ◀ | 334 |
| [95] L'exposition de la situation-problème dans les services suivis ◀ | 337 |
| [96] Construction du dossier mental de la situation-problème de l'utilisateur ◀ | 338 |
| [97] Restriction des alternatives abstraites du script aux étapes concrètes de la situation-problème ◀ | 342 |
| [98] Construction du dossier mental de la situation-problème de l'utilisateur ◀ | 344 |
| [99] Objectifs et enjeux, l'intrication ◀ | 347 |
| [100] L'agent ajoute un objectif intermédiaire ◀ | 349 |
| [101] L'agent refuse un objectif, il en réalise un autre, 1 ^{er} extrait ◀ | 349 |
| [102] L'agent refuse un objectif, il en réalise un autre, 2 ^d extrait ◀ | 350 |
| [103] Objectif <i>ad hoc</i> différent et faisable ◀ | 351 |
| [104] Identification de l'objectif <i>ad hoc</i> ◀ | 352 |
| [105] Définition de l'objectif <i>ad hoc</i> ◀ | 352 |

| | |
|---|-----|
| [106] Objectif <i>ad hoc</i> différent, négociation de l'objectif à réaliser et de sa faisabilité ◀..... | 353 |
| [107] Formulations de l'utilisateur | 358 |
| [108] Formulations de l'agent | 358 |
| [109] Co-énonciation de l'objectif <i>ad hoc</i> ◀ | 358 |
| [110] Demande de renseignements | 359 |
| [111] La négation | 359 |
| [112] L'utilisateur repère une incompatibilité entre l'objectif qu'il poursuit et l'objectif réalisé, 1 ^{er} extrait | 364 |
| [113] L'utilisateur repère une incompatibilité entre l'objectif qu'il poursuit et l'objectif réalisé, 2 ^d extrait | 365 |
| [114] L'utilisateur produit une demande d'aide pour produire le service correctement ◀ | 373 |
| [115] Les désignations périphrastiques ◀ | 374 |
| [116] Désignation catégorique fondée sur la valeur du type de document ◀ | 374 |
| [117] Collaboration dans une prise de rendez-vous ◀ | 376 |

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Résumés..... | 3 |
| Remerciements | 5 |
| Sommaire..... | 7 |
| Formats des extraits de corpus..... | 8 |
| AVANT-PROPOS..... | 11 |
| INTRODUCTION..... | 13 |
| PREMIÈRE PARTIE | |
| CADRAGE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE..... | 17 |
| 1. L'objet de la recherche | 19 |
| 1.1. L'interlocuteur dans l'interaction orale | 19 |
| 1.1.1. Évolution des rôles de l'interlocuteur..... | 19 |
| 1.1.2. Spécificités de l'interlocution orale | 24 |
| 1.2. L'interprétation | 27 |
| 1.2.1. La communicabilité du sens | 27 |
| 1.2.2. Les objets et les résultats de l'interprétation..... | 28 |
| 1.2.3. Les processus cognitifs engagés dans la production d'une hypothèse interprétative | 30 |
| 1.2.4. L'interprétation dans une langue et/ou une culture étrangère | 33 |
| 1.2.5. Les facteurs affectant l'attention | 39 |
| La situation de l'interprétant | 40 |
| L'activité située | 41 |
| Le niveau de la réalité et la sphère de compréhension de l'interprétant | 46 |
| L'humeur et les émotions | 48 |
| La disposition de l'interprétant..... | 48 |
| 1.2.6. Évaluation de l'hypothèse interprétative | 48 |
| 1.3. L'intercompréhension..... | 51 |
| 1.3.1. Définition..... | 51 |
| 1.3.2. Valeur interactantielle des actes | 52 |
| 1.3.3. Intersubjectivité | 54 |
| 1.3.4. Organisation de l'action conjointe..... | 56 |
| 1.3.5. Gestion de l'intercompréhension dans des interactions en langue étrangère | 59 |
| 1.4. Conclusion | 66 |
| 2. Du recueil des données à la constitution des corpus | 67 |
| 2.1. Historique et description de la collecte des données | 67 |
| 2.1.1. Des entretiens aux interactions administratives..... | 67 |
| 2.1.2. L'abord des participants | 68 |
| 2.1.3. Les refus..... | 70 |
| 2.1.4. L'impact de l'observation..... | 71 |

| | |
|--|-----|
| 2.1.5. Le consentement éclairé | 73 |
| 2.2. Traitement des données et constitution des corpus | 76 |
| 2.3. Description des corpus | 80 |
| 2.3.1. Les sites | 80 |
| Écrivain public | 80 |
| Préfecture de police | 81 |
| Secrétariats et scolarités de français langue étrangère | 81 |
| Office de l'immigration..... | 81 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | 82 |
| Service des relations internationales | 82 |
| Coordinatrice étudiants étrangers..... | 82 |
| 2.3.2. Les types d'interactions..... | 83 |
| Le cadre administratif..... | 83 |
| Structure typique des rencontres administratives..... | 87 |
| Types de services administratifs observés | 88 |
| Spécificités des interactions selon les terrains | 90 |
| 2.3.3. Les participants..... | 93 |
| Informations biographiques..... | 93 |
| Statuts des participants | 98 |
| Relation entre les participants | 100 |
| 3. Choix théoriques et méthodologiques de la recherche..... | 107 |
| 3.1. L'arrière-plan conceptuel | 107 |
| 3.1.1. L'approche constructiviste du sens | 107 |
| 3.1.2. L'approche externaliste de l'interaction..... | 111 |
| Genèse et définition de l'externalisme | 111 |
| Cognition incarnée et action située | 113 |
| Cognition distribuée : cognition partagée et écologie cognitive..... | 114 |
| Pour un compromis entre internalisme et externalisme | 117 |
| Conclusions pour les sciences du langage et pour la didactique des langues | 118 |
| 3.2. Cadre théorique pour l'analyse des interactions..... | 123 |
| 3.2.1. La psychologie sociale des processus cognitifs collaboratifs..... | 123 |
| 3.2.2. L'action conjointe..... | 124 |
| 3.2.3. L'analyse des discours médiés | 125 |
| 3.2.4. La linguistique symétrique | 126 |
| 3.2.5. La linguistique cognitive | 127 |
| 3.2.6. L'analyse des relations interpersonnelles..... | 128 |
| 3.2.7. Un modèle d'analyse de l'organisation du discours..... | 128 |
| 3.3. Unités et démarche d'analyse..... | 130 |
| 3.3.1. La démarche d'analyse | 130 |
| 3.3.2. Les unités d'analyse des interactions de service | 134 |
| La situation-problème de l'utilisateur et la procédure administrative | 134 |
| La Transaction de service..... | 135 |
| L'Échange et l'Intervention | 136 |
| L'Acte signifiant | 138 |

DEUXIÈME PARTIE**CO-CONSTRUCTION DU SENS ET GESTION DE L'INTERCOMPRÉHENSION..... 143**

| | |
|---|-----|
| 4. Ce que les réactions dévoilent des hypothèses interprétatives | 144 |
| 4.1. Exposition du contenu de l'hypothèse interprétative | 146 |
| 4.1.1. La formulation de l'hypothèse permet de reconstruire l'intercompréhension..... | 146 |
| 4.1.2. La demande de précision | 154 |
| 4.2. Information sur l'état de l'hypothèse interprétative | 158 |
| 4.2.1. Descriptions de l'état de l'hypothèse interprétative | 158 |
| 4.2.2. Indices sur l'état de l'hypothèse interprétative | 162 |
| « d'accord », « okay » et « mh mh » | 162 |
| « mh » et « oui » | 166 |
| « ah », « ah d'accord » et « ah oui » | 168 |
| « ah bon » | 170 |
| « pardon », « comment », « excusez-moi » | 171 |
| « c'est ça », « hein », « non » | 173 |
| 4.3. Réactions fondées sur l'hypothèse interprétative | 179 |
| 4.3.1. La réaction fondée sur l'hypothèse interprétative type | 179 |
| 4.3.2. L'explication..... | 187 |
| 4.3.3. La réaction informative..... | 190 |
| 4.3.4. La co-énonciation | 192 |
| 4.4. Réactions sans rapport avec l'Intervention précédente | 195 |
| 4.5. Conclusion | 200 |
| 4.5.1. La satisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative | 200 |
| 4.5.2. Le sens | 203 |
| 4.5.3. Choix du type d'Intervention et stratégies interactionnelles | 207 |
| 5. Gestion de l'intercompréhension..... | 211 |
| 5.1. Construction des attentes | 211 |
| 5.1.1. Quatre dynamiques d'aide à la construction et à la gestion des attentes | 212 |
| Construction et gestion à l'initiative de l'agent..... | 212 |
| Construction à l'initiative de l'utilisateur | 215 |
| Réajustement après coup | 216 |
| 5.1.2. Degrés d'anticipation dans la construction des attentes | 217 |
| 5.1.3. Supports utilisés..... | 219 |
| À l'oral..... | 219 |
| À l'écrit..... | 220 |
| Supports informatisés | 225 |
| 5.1.4. Types d'informations exposées | 227 |
| 5.1.5. Indices linguistiques utilisés | 232 |
| Temps verbaux fréquemment utilisés..... | 232 |
| Formes lexicales fréquentes | 237 |
| Des structures syntaxiques qui donnent le ton | 240 |
| 5.1.6. Démarches complexes, chainages discursifs et praxéologiques..... | 242 |

| | |
|--|-----|
| 5.2. L'interprétant évalue sa satisfaction vis-à-vis de son interprétation | 249 |
| 5.2.1. Types d'insatisfactions | 251 |
| Incompatibilité des attentes avec ce qui se produit effectivement | 251 |
| Incertitude..... | 254 |
| Lacunes..... | 255 |
| Insatisfaction imprécise ou non précisée..... | 259 |
| 5.2.2. Objets d'insatisfaction | 260 |
| Attentes..... | 260 |
| Hypothèse interprétative locale..... | 261 |
| Hypothèse interprétative globale..... | 262 |
| Souvenir d'une hypothèse interprétative..... | 264 |
| 5.3. Le partenaire juge la qualité de l'interprétation de l'interprétant..... | 267 |
| 5.3.1. Manifestations de l'insatisfaction du partenaire vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'interprétant | 267 |
| Indices de désaccord..... | 267 |
| Indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'hypothèse interprétative de l'interprétant ... | 271 |
| Indices d'insatisfaction vis-à-vis de l'intercompréhension..... | 279 |
| 5.3.2. Indices d'incompatibilité | 283 |
| Le type de réaction de l'interprétant est inadéquat | 283 |
| La forme de la réaction de l'interprétant est incorrecte | 286 |
| Les informations exposées dans la réaction suggèrent une incompatibilité..... | 287 |
| 5.3.3. Rapport entre cause repérée et réaction..... | 296 |
| Problème de perception..... | 296 |
| Sens (dimension structurante) à améliorer | 297 |
| Interprétation des attentes d'information du producteur (dimension structurante) erronée..... | 298 |
| Sens (dimension structurante) surestimé..... | 300 |
| Sens (dimension situante ou relationnelle) erroné | 300 |
| Sens (dimension situante ou relationnelle) erroné pour une hypothèse interprétative sur deux | 301 |
| Supposition erronée..... | 302 |
| Sens (toutes dimensions) lacunaire | 302 |
| Divergence sur l'intérêt à porter à un sujet | 303 |
| Hypothèse interprétative difficile à évaluer | 304 |
| Hypothèse interprétative ambiguë ou approximative..... | 305 |
| 5.4. Réactions à une incompatibilité repérée..... | 312 |
| 5.4.1. L'interprétant s'adapte et renonce à sa position..... | 312 |
| 5.4.2. L'interprétant défend sa position..... | 314 |
| 5.4.3. Négociations peu concluantes | 320 |
| 5.5. Conclusion..... | 324 |
| 6. Les actions de l'utilisateur en tant qu'interprétant selon les phases de l'interaction..... | 327 |
| 6.1. L'exposition de la situation-problème..... | 327 |
| 6.1.1. L'exposition dans les services à objectifs fixes et à objectifs variables..... | 327 |
| Définition de l'objectif | 328 |
| Précision de l'objectif..... | 330 |
| Évaluation de la compatibilité entre l'objectif visé et l'état d'avancement de la situation-problème..... | 332 |

| | |
|--|-----|
| Réalisation de l'objectif..... | 334 |
| Supports écrits de l'exposition | 335 |
| 6.1.2. L'exposition dans les services suivis..... | 337 |
| 6.1.3. La construction du dossier mental de la situation-problème | 338 |
| 6.2. La définition de l'objectif <i>ad hoc</i> | 347 |
| 6.2.1. Objectifs et enjeux | 347 |
| 6.2.2. Vérification et négociation de l'objectif dans les services à objectifs fixes..... | 348 |
| 6.2.3. Négociation et définition de l'objectif dans les services à objectifs variables | 352 |
| 6.2.4. Contraintes dans la définition d'un objectif <i>ad hoc</i> | 353 |
| 6.2.5. Indices linguistiques de la définition de l'objectif..... | 358 |
| Exposition de l'objectif | 358 |
| Refus de réalisation | 359 |
| 6.3. La réalisation de l'objectif <i>ad hoc</i> | 363 |
| 6.3.1. L'utilisateur interprète des informations | 363 |
| 6.3.2. L'agent agit sur la base des informations exposées par l'utilisateur..... | 371 |
| 6.3.3. L'utilisateur agit sur la base des informations exposées par l'agent..... | 372 |
| 6.3.4. Résolution conjointe de problème | 376 |
| 6.4. Conclusion | 379 |

TROISIÈME PARTIE

TRANSPOSITIONS POUR LA DIDACTIQUE ET POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE... 385

| | |
|---|-----|
| 7. Des sciences du langage à la didactique des langues | 388 |
| 7.1. L'intercompréhension dans l'enseignement du français comme langue étrangère | 388 |
| 7.1.1. De la compréhension de l'oral décontextualisée scolaire à la gestion de l'intercompréhension dans des interactions situées..... | 388 |
| 7.1.2. La place de l'intercompréhension dans les savoirs à enseigner | 396 |
| 7.1.3. Des documents fabriqués aux corpus de documents authentiques | 401 |
| 7.2. Les stratégies de communication en didactique des langues..... | 409 |
| 7.3. Conclusion | 412 |
| 8. Des résultats d'analyses aux savoirs à enseigner en langue étrangère..... | 415 |
| 8.1. Adaptation de l'organisation des savoirs aux cadres des contenus didactiques..... | 415 |
| 8.1.1. L'apprentissage par compétences | 415 |
| 8.1.2. L'apprentissage de savoirs, savoir-faire et savoir-être | 420 |
| 8.1.3. L'apprentissage par stratégies..... | 420 |
| 8.2. Objectifs d'apprentissage pour le français, langue étrangère | 422 |
| 8.2.1. La gestion des attentes à avoir | 423 |
| Faire le point sur ses attentes vis-à-vis d'une activité et d'une situation de communication (1)..... | 423 |
| Comblant les manques dans les attentes (2)..... | 426 |
| 8.2.2. La préparation de l'interprétation | 430 |
| Mettre en place un projet d'écoute global (3) | 430 |
| Adapter son projet d'écoute à court terme, au fur et à mesure du déroulement de l'activité (4) | 432 |

| | |
|---|-----|
| 8.2.3. La construction d'une hypothèse interprétative | 433 |
| Construire une hypothèse interprétative : la dimension structurante du sens (5).... | 433 |
| Construire une hypothèse interprétative : la dimension situante du sens (6) | 435 |
| Construire une hypothèse interprétative : la dimension relationnelle du sens (7) .. | 437 |
| 8.2.4. L'évaluation de l'hypothèse interprétative | 439 |
| Évaluer sa satisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative (8)..... | 439 |
| Évaluer la qualité de l'hypothèse interprétative sur laquelle le producteur fonde sa réaction (9) | 440 |
| 8.2.5. La préparation de la réaction | 442 |
| Choisir sa réaction, entre fluidité de l'interaction et qualité de l'intercompréhension (10) | 443 |
| Prendre la parole (11)..... | 445 |
| 8.2.6. Les réactions | 446 |
| Manifester une insatisfaction globale ou précise (12)..... | 446 |
| Manifester une incertitude (13) | 450 |
| Manifester un besoin d'informations complémentaires pour réagir (14)..... | 456 |
| Manifester son étonnement (15)..... | 458 |
| Manifester le repérage d'une incompatibilité (16)..... | 459 |
| Ajuster sa production aux besoins de l'interprétant (17) | 460 |
| Négocier la valeur interactante d'un objet ou d'une production (18) | 462 |
| Réagir lorsque l'évaluation de l'hypothèse interprétative et de l'intercompréhension est satisfaisante (19) | 465 |
| 8.3. Objectifs d'apprentissage pour le français sur objectifs spécifiques ou pour le français langue professionnelle | 468 |
| 8.3.1. L'écosystème des ressources d'informations | 468 |
| 8.3.2. La place de l'administration dans le quotidien..... | 470 |
| 8.3.3. Les types d'informations à connaître au sujet d'une procédure | 471 |
| 8.3.4. Les contraintes dans la négociation de l'objectif de la transaction | 472 |
| 8.3.5. Les actions de l'agent | 473 |
| 8.3.6. Les actions de l'utilisateur | 475 |
| 8.3.7. La gestion de la communication interculturelle | 476 |
| 8.4. Conclusion..... | 478 |
| 9. Des contenus aux programmes et à la mise en place didactique..... | 479 |
| 9.1. Répartition des contenus pour l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension | 479 |
| 9.1.1. Critique des propositions de répartition dans la littérature..... | 479 |
| 9.1.2. Propositions complémentaires | 482 |
| 9.1.3. Enseignement-apprentissage par modules..... | 483 |
| 9.2. Mise en place didactique | 486 |
| 9.2.1. Sensibilisation..... | 486 |
| Fonction et principes | 486 |
| Activités possibles..... | 487 |
| 9.2.2. Présentation | 491 |
| 9.2.3. Entraînement..... | 495 |
| 9.2.4. Utilisation | 499 |
| Jeu de rôle..... | 499 |
| Activité incarnée centrée sur un document à interpréter | 502 |

| | |
|---|------------|
| 9.3. Conclusion | 507 |
| 10. Les documents et supports d'enseignement-apprentissage | 509 |
| 10.1. L'authenticité des documents et des contextes d'interactions | 509 |
| 10.2. Variété des circonstances de production des interactions..... | 513 |
| 10.3. Sources de documents | 516 |
| 10.3.1. Pour l'apprentissage de la gestion de l'intercompréhension | 516 |
| 10.3.2. Pour l'apprentissage des spécificités de la communication administrative..... | 519 |
| CONCLUSION GÉNÉRALE | 525 |
| Bibliographie | 535 |
| Références de manuels | 570 |
| Index des auteurs | 573 |
| Table des extraits analysés..... | 579 |
| Table des matières | 585 |

Des interactions de service entre francophones natifs et non natifs, Analyse de la gestion de l'intercompréhension et perspectives didactiques.

Cette recherche a pour objet la gestion de l'intercompréhension en interaction, c'est-à-dire l'analyse de la façon dont les interactants s'assurent qu'ils ont produit une interprétation commune des énoncés échangés. La première partie de la thèse définit les concepts et les notions clés (l'interlocuteur et l'interprétant, l'interprétation et l'intercompréhension), elle pose le cadre conceptuel du travail (constructivisme et externalisme), et justifie le choix des données recueillies et analysées : un corpus d'interactions entre des agents administratifs, francophones natifs, et des usagers, francophones non natifs. Dans la deuxième partie, nous avons étudié la construction des attentes chez les usagers, la manifestation des insatisfactions vis-à-vis d'une interprétation chez les interprétants et les indices qui signalent le repérage d'un problème dans l'intercompréhension et le déroulement des négociations. Nous avons également analysé l'impact des tâches effectuées dans les interactions de service sur la gestion de l'intercompréhension. Ces analyses ont permis de dégager un ensemble d'indices, de formes, de types de réactions et de stratégies, qui permettent en troisième partie une transposition des résultats dans l'élaboration de programmes (contenus, conduites, activités) pour l'enseignement du français, langue étrangère et pour la formation professionnelle. Ce travail a une visée didactique générale : il suggère de reconsidérer l'enseignement de la compréhension de l'oral en interaction afin de lui accorder un statut d'objet d'enseignement et pas seulement de moyen d'enseignement.

Mots-clés : Analyse des interactions, Français langue étrangère, Interprétation (compréhension), Intersubjectivité, Communication administrative

Service encounters between native and non native speakers of French, Analyses of the management of mutual understanding and perspectives in didactics.

The object of this research is the co-building, maintaining and restoring of mutual understanding in face-to-face conversations. I study the way the participants of an encounter make sure that they give a common meaning to what they interpret. The first part of the thesis defines the key concepts and notions (the listener, the co-speaker – *interprétant* –, interpretation and mutual understanding – *intercompréhension*), it sets the conceptual background of the work (constructivism and externalism), and it justifies the choice of the data used for the analyses. The corpus contains face-to-face conversations between administrative agents who are native speakers of French, and users, who are non native speakers. In the second part, I have studied the way agents help users build expectations, the way the listener shows that he is not satisfied with his interpretation, the way the speaker shows that he has identified a divergence between his interpretation and the listener's, and the way they negotiate meaning. I have also analysed the impact of the kinds of tasks performed on the behaviour of the participants. These analyses have brought to light a set of cues, of forms, of types of reactions and of strategies that have been used in the third part to propose contents, techniques and activities for the teaching of French as a foreign language and for professional training. This work has a general aim related to teaching and didactics: it suggests to reconsider the teaching of listening so that it becomes an object of teaching, and not only a means to teach.

Keywords: Conversation analysis, French as a foreign language, Understanding, Intersubjectivity, Administrative communication

Discipline : Didactique des langues et des cultures

École doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission

Université Sorbonne nouvelle – Paris III (Centre Bièvre)

1, rue Censier, 75005 Paris

UNIVERSITÉ PARIS III – SORBONNE NOUVELLE

École Doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA2290 SYLED/CEDISCOR

2013

Thèse de doctorat

Didactique des langues et des cultures

Élodie Oursel

**DES INTERACTIONS DE SERVICE
ENTRE FRANCOPHONES NATIFS ET NON NATIFS,
ANALYSE DE LA GESTION DE L'INTERCOMPRÉHENSION
ET PERSPECTIVES DIDACTIQUES**

TOME 2, ANNEXES

Sous la direction de Sophie MOIRAND

et codirigée par Richard DUDA

Soutenue le 12 décembre 2013

Jury :

Margaret BENTO, PR (Université Paris Descartes)

Francis CARTON, MC (Université de Lorraine)

Richard DUDA, PR émérite (Université de Lorraine)

Sophie MOIRAND, PR émérite (Université Sorbonne nouvelle)

Florence MOURLHON-DALLIES, PR (Université Paris Descartes)

Véronique TRAVERSO, directrice de recherche CNRS, HDR (Lyon 2, ENS LSH, CNRS)

UNIVERSITE PARIS III – SORBONNE NOUVELLE

École Doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA2290 SYLED/CEDISCOR

2013

Thèse de doctorat

Didactique des langues et des cultures

Élodie Oursel

**DES INTERACTIONS DE SERVICE
ENTRE FRANCOPHONES NATIFS ET NON NATIFS,
ANALYSE DE LA GESTION DE L'INTERCOMPREHENSION
ET PERSPECTIVES DIDACTIQUES**

TOME 2, ANNEXES

Sous la direction de Sophie MOIRAND

et codirigée par Richard DUDA

Soutenue le 12 décembre 2013

Jury :

Margaret BENTO, PR (Université Paris Descartes)

Francis CARTON, MC (Université de Lorraine)

Richard DUDA, PR émérite (Université de Lorraine)

Sophie MOIRAND, PR émérite (Université Sorbonne nouvelle)

Florence MOURLHON-DALLIES, PR (Université Paris Descartes)

Véronique TRAVERSO, directrice de recherche CNRS, HDR (Lyon 2, ENS LSH, CNRS)

Contenu du DVD-Rom

Le DVD-Rom fourni donne accès à un dossier « Concordancier », un dossier « Extraits » et quatre fichiers.

Dans le dossier « Concordancier », le logiciel peut être démarré en cliquant sur le fichier « Concordancier.exe »¹. Il prend quelques secondes pour se lancer.

Dans le dossier « Extraits », se trouvent les découpages audio des extraits analysés dans le tome 1 et de certains extraits du tome 2. Les extraits concernés sont singularisés par un ◀.

Le fichier « Transcriptions intégrales.pdf » contient les transcriptions intégrales des interactions du corpus de référence (cf. tome 1, p. 78). Les numéros de pages indiqués dans les références des extraits des tomes 1 et 2 (« ☺ pdf p. ») renvoient au numéro de page où se trouve le début des extraits dans ce document.

Les fichiers « Corpus complémentaire.xlsx », « Lexique.xlsx » et « Phases effectuées dans les transactions de service.xlsx » s'ouvrent avec le logiciel « Excel ». Le dernier fichier est composé de plusieurs onglets. Chaque onglet ouvre un tableau avec les phases effectuées ou avec le détail des transactions de service.

¹ Il a été testé sur des ordinateurs de type P.C. avec des systèmes d'exploitation Windows Seven Professionnel 64bits, Windows Seven Entreprise 64bits et Windows XP 32bits. Il est probablement compatible avec d'autres versions du système d'exploitation Windows. Il nécessite .NET Framework 4.0 (inclus dans les versions Windows Seven et pouvant être téléchargé gratuitement depuis les serveurs de Microsoft le cas échéant).

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Contenu du DVD-Rom | 3 |
| Traduction des extraits en langue étrangère | 7 |
| Corpus et terrains | 17 |
| Description des corpus | 17 |
| Convention d'emprunt FLEURON | 30 |
| Formulaires remplis par les participants | 31 |
| Environnement matériel des terrains | 34 |
| Fiche technique de l'enregistreur | 41 |
| Conventions de transcription..... | 42 |
| Informations et documents concernant les interactions observées | 45 |
| L'office de l'immigration, procédures et spécificités du terrain | 45 |
| Formulaire de demande d'attestation de l'office de l'immigration..... | 47 |
| Lettre-timbres | 49 |
| Contrat d'accueil et d'intégration..... | 50 |
| Détails et supports d'analyses | 53 |
| Fiches descriptives de postes administratifs de sites d'orientation, de formation et d'emploi..... | 53 |
| Analyse de la relation de besoin entre l'agent et l'utilisateur | 54 |
| La typologie des situations de service de Cerf et Falzon (2005) appliquée au corpus..... | 63 |
| Phases effectuées dans les transactions de service, extrait du fichier inclus dans le DVD- Rom | 65 |
| Objectifs réalisés et types de services dominants dans le corpus de référence | 66 |
| Classement des enregistrements par durée (ordre décroissant)..... | 76 |
| Transaction détaillée de signature de contrat d'accueil et d'intégration | 78 |
| Comparaison de découpages en transactions de service | 79 |
| Extraits et cotextes des « ah bon » relevés dans le corpus de référence partiel | 80 |
| Formes linguistiques rencontrées dans les discours de construction d'attentes..... | 84 |
| Extraits utilisés pour l'analyse des réactions du partenaire..... | 114 |
| L'indice repéré est une information exposée | 132 |
| Formulations de refus de réalisation d'objectif..... | 161 |
| Comptage des formulations d'hypothèse interprétative | 166 |

Traduction des extraits en langue étrangère

Les citations en langue étrangère dans le tome 1 sont traduites ici. Chaque traduction commence par l'identification de la citation traduite dans le premier tome. Lorsque la traduction de l'article ou de l'ouvrage cité a été publiée, le nom des traducteurs est reportée ici. Lorsqu'un auteur citant le texte d'origine l'a traduit, le nom de cet auteur est indiqué également. Si aucun nom n'est mentionné, nous avons traduit la citation.

Page 13, Brown 2004, p. 138 :

« Une proportion significative du travail d'écoute dans le monde réel est interactive. À l'exception de l'écoute des médias, des discours, et des conversations qui ne nous sont pas adressées, une grande part de nos efforts d'écoute sont orientés vers un processus bidirectionnel de production et de compréhension en conversations en face-à-face. »

Page 20, Rost 2002, p. 1 :

« Il n'y a rien d'étonnant à ce que les chercheurs en sciences sociales aient défini la compréhension orale en des termes correspondant à leurs intérêts théoriques sur le sujet. Au début des années 1900, quand la phonétique acoustique était vue comme une percée majeure dans les recherches sur la communication, conséquence des développements dans les technologies de l'enregistrement, la compréhension était définie en termes de fiabilité dans l'enregistrement des signaux acoustiques dans le cerveau. Dans les années 1920 et 1930, avec la progression des connaissances sur le cerveau humain, la compréhension a été définie comme un processus largement inconscient contrôlé par des 'schémas' culturels cachés. Dans les années 1940, quand les avancées dans les télécommunications explosaient et que le traitement de l'information était considéré comme la nouvelle limite scientifique, la compréhension orale était définie en termes de transmission et de récréation réussies de 'messages'. Dans les années 1950 quand l'informatique a commencé à dominer, la compréhension orale était définie en termes d'analyse et de traitement des données entrantes pour être stockées et rappelées efficacement. Dans les années 1960, avec la montée de la psychologie interpersonnelle, la compréhension orale a inclus l'heuristique de l'appréhension de l'intention du locuteur. Avec l'intérêt renouvelé pour l'anthropologie dans les années 1970, les définitions de la compréhension orale comme interprétation de la signification culturelle des 'comportements verbaux' a gagné du crédit. Dans les années 1980 et 1990, avec les avancées dans les logiciels informatiques de gestion de vastes quantités et types de données, la compréhension orale a fini par être définie comme le traitement parallèle des informations entrantes. Impossible d'y échapper : on a tendance à définir les choses en termes compatibles avec nos intérêts et croyances du moment. »

Page 29, Goffman 1981, p. 38 :

« Un client qui s'avance jusqu'au caissier et qui pose sa marchandise sur le comptoir a effectué ce qui peut être glósé comme un premier acte de paiement, puisque cette position elle-même suscite une deuxième phase d'action, l'obligation pour le serveur de peser, d'enregistrer et d'emballer. »

Page 29, Kintsch & van Dijk 1978, p. 366, traduction de Rouet 2001, p. 7 :

« réduire et organiser l'information détaillée qui constitue la microstructure du texte. »

Page 30, Gumperz 1982, p. 5, traduction de Cellier 1989b, p. 5 :

« les interprétations sont négociées conjointement par le locuteur et par l'auditeur, et les jugements confirmés ou infirmés par les réactions qu'ils suscitent »

Page 30, Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996, p. 17 :

« la nature interactivement et conjointement construite de la compréhension et des malentendus »

Page 35, Anderson et Lynch 1988, p. 35 :

« Le langage est le moyen par lequel une communauté exprime des faits, des idées, des croyances, des règles, etc. – en bref, exprime sa culture. Donc les lacunes dans notre connaissance de la culture de la L2 [langue étrangère], des associations et des références disponibles à des utilisateurs natifs peuvent présenter des obstacles à la compréhension »

Page 35, Ur 1984, p. 17 :

« Il est plutôt évident que l'apprenant qui écoute une production orale dans une langue étrangère ne comprendra probablement pas un mot qu'il n'a pas encore appris. Ce qui est moins probable, mais néanmoins vrai, c'est qu'il ne parviendra pas non plus à reconnaître de nombreux mots qu'il a appris mais qui ne lui sont pas encore assez familiers pour qu'il les identifie quand ils apparaissent dans le flot rapide de la parole. »

Page 38, Ferguson 1971, p. 1 :

« un registre de discours simplifié [...] utilisé par les locuteurs d'une langue avec d'autres qu'ils ressentent comme ayant une maîtrise très limitée de la langue, voire aucune connaissance du tout. »

Page 41, Leont'ev 1979 [1981], p. 59 :

« L'objet d'une activité est son motif réel. Bien sûr, le motif peut être matériel ou idéal. L'important est qu'il y a toujours un besoin derrière. »

Page 42, Suchman 1987 [2007], p. 15 :

« [le comportement] est réciproquement constitutif du sens du monde, qui en retour donne son sens au comportement »

Page 42, Suchman 1987 [2007], p. 125 :

« l'intégralité des ressources que l'acteur a à sa disposition pour véhiculer la signification de ses actions et pour interpréter les actions des autres. Le sens de la situation que je cherche, [...], est radicalement performatif et interactionnel, il est tel que la situation de l'action est significativement constituée à travers, ou entre dans une relation réciproque avec, l'activité en cours. C'est dans [ce sens de la situation] que le sens et la pertinence, [...], sont produits, ré-enactés, contestés, et/ou transformés. »

Page 42, Bateson 1972, p. 459 :

« Imaginons que je sois aveugle, et que j'utilise une canne. [...] Si vous essayez d'expliquer un comportement donné, tel que la locomotion de l'aveugle, alors, dans ce but, vous aurez besoin de la rue, de la canne, de l'homme ; la rue, la canne, etc. encore et encore. Mais quand l'aveugle s'assoit pour manger son déjeuner, sa canne et ses messages ne seront plus pertinents –si c'est le comportement de se nourrir que vous voulez comprendre. »

Page 43, Suchman 1987 [2007], p. 70 :

« le déroulement de toute action dépend de manière essentielle de ses circonstances matérielles et sociales »

Page 44, Tannen 1993, p. 16 :

« tous ces termes et approches complexes reviennent au concept simple de ce que R. N. Ross (1975) appelle 'structures d'attentes', c'est-à-dire que, sur la base de *son expérience personnelle* du monde dans une culture (ou combinaison de cultures) donnée, *chacun* organise du savoir sur le monde et utilise ce savoir pour anticiper des interprétations et des relations concernant de nouveaux événements, informations et expériences. »

Page 44, Suchman 1987 [2007], p. 72 :

« Nous n'anticipons généralement pas des cours d'action alternatifs ou leurs conséquences jusqu'à ce qu'un cours d'action soit déjà amorcé. C'est bien souvent seulement lorsque l'on agit dans une situation en train de se dérouler que ses possibilités s'éclairent, et nous ne savons souvent pas à l'avance, ou au moins pas dans les détails, quel état futur nous souhaitons mettre en place. »

Page 45, Ehlich & Rehbein 1972, p. 225 :

Abscisses : « Gast, Kellner, Kellner, Koch »

Ordonnées : « Betreten, Umherblicken, Urteil, Platznehmen, Karte wollen, 'Karte wollen', Karte nehmen, Karte erhalten, Information wollen, 'Information wollen', Konsultation, Konsultation/Beratung, Entschluß, Bestellung/Aufnahme, Weitergabe, Produktion, Auslieferung, Auftragen, Annahme, Verbrauchen, Zahlen wollen, 'Zahlen wollen', Rechnung ausstellen, Rechnung präsentieren/Rechnung erhalten, bezahlen, verlassen »

Légende : « Aktionen, Interaktionen, Entscheidungspunkte, Zeitlinie einer Interaktanten, Hyperpragmemgrenze, Sphäregrenze, Sphärenkopie eines Aktanten, Zeitlinie ».

Page 47, Gumperz 1982, p. 131-132, traduction de Dartevelle, Gilbert et Joseph 1989a, p. 28-29 :

« les caractéristiques superficielles de la forme du message constituent l'outil par lequel les locuteurs signalent et les allocutaires interprètent la nature de l'activité en cours, la manière dont le contenu sémantique doit être compris et la manière dont chaque phrase se rapporte à ce qui précède ou à ce qui suit. Ces caractéristiques constituent ce que nous appelons des indices de contextualisation. [...] le sens des indices de contextualisation est implicite. Ils ne font pas ordinairement l'objet de discussions en dehors d'un contexte défini. La portée de ces indices dans la communication dépend de la conscience tacite qu'en ont les participants. »

Page 48, Allwood & Abelar 1984, p. 29 :

« phénomène graduel qui peut aller de l'incompréhension totale à une compréhension plus ou moins complète »

Page 55, Scheler 1913 [1954], p. 260, cité dans Gallagher 2005, p. 228 :

« Parce que nous croyons vraiment que ce que l'autre ressent nous est familier, nous le reconnaissons directement. Sa joie dans son rire, sa peine et sa douleur dans ses larmes, sa honte dans sa rougeur, sa supplication dans ses mains tendues, son amour dans son regard affectueux, sa rage dans le grincement de ses dents, ses menaces dans ses poings serrés, et la teneur de ses pensées dans le son de ses mots. »

Page 55, Zlatev, Racine, Sinha, *et al.* 2008, p. 1 :

« le partage de contenu expérientiel (par exemple les sentiments, les perceptions, les pensées, et les significations linguistiques) entre une pluralité de sujets »

Page 55, Sinha & Rodríguez 2008, p. 361-362 :

« L'intersubjectivité est alors essentiellement une question de coparticipation dans des structures d'action conjointe qui, de par leur régulation normative, sont conventionnellement définies comme des pratiques sociales et communicatives. [...] Ainsi, notre point de vue sur

l'intersubjectivité accorde la priorité à la coparticipation, action et pratique par rapport aux états mentaux individuels. »

Page 55, Schegloff 1991, p. 151 :

« Le maintien d'un *monde* (incluant le déroulement de l'interaction même) mutuellement interprété par les participants comme un même monde. »

Page 56, Clark 1996, p. 3 :

« La valse est l'action conjointe qui émerge lorsqu'Astaire et Rogers effectuent leurs pas individuels en coordination, en couple. Agir avec le langage est de la même manière [...] l'action conjointe qui émerge quand les locuteurs et interlocuteurs – ou les écrivains et lecteurs – effectuent leurs actions individuelles en coordination, comme des ensembles. »

Page 56, Clark 1996, p. 4 :

« Astaire et Rogers produisent tous deux des actions individuelles, mouvant leurs corps, bras, et jambes, et des actions conjointes, coordonnant leurs mouvements, à mesure qu'ils créent la valse. »

Page 61, Goffman 1967, p. 5, traduction de Kihm 1974, p. 9 :

« la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement au travers de la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. »

Page 63, Schegloff 2000, p. 207 :

« les pratiques qui gèrent les problèmes ou les difficultés à parler, écouter ou comprendre la parole en conversation (et en toutes autres formes de parole en interaction, d'ailleurs.) »

Page 71, Labov 1972, p. 209 :

« le but de la recherche linguistique dans la communauté doit être de comprendre comment les gens parlent quand ils ne sont pas observés ; pourtant on ne peut obtenir ces données que par l'observation. »

Page 104, Pellegrino-Aveni 2005, p. 11 :

« On peut considérer que le 'self' est la représentation mentale que possède un individu de ses qualités et caractéristiques propres [...]. Parce que la connaissance de soi est traitée subjectivement à travers les yeux de l'individu et de ses interlocuteurs, le self ne peut être objectif ou factuel. [...] Le self n'est pas monolithique ou statique ; il croit et change constamment, s'adaptant et s'ajustant aux nouvelles expériences. La mémoire conserve le self grâce aux événements enregistrés et ces souvenirs servent à construire un système de connaissances et de perceptions détenues par l'individu sur le self, une unité appelée 'concept

du self'. Ce concept du self permet à l'individu d'avoir un sentiment de sécurité vis-à-vis de ses forces et faiblesses, ainsi que de prédictibilité vis-à-vis des futures capacités de son self. »

Page 104, Pellegrino-Aveni 2005, p. 9-10 :

« Dénués de la confortable maîtrise de leur langue première et de leur agilité culturelle et sociétale, les apprenants en immersion, tels que ceux qui étudient à l'étranger rapportent souvent avoir l'impression que ceux qui les entourent peuvent les percevoir comme manquant d'intelligence, de personnalité ou d'humour, ou comme ayant le développement intellectuel d'un petit enfant. Les accents, les intonations incorrectes, les erreurs grammaticales, et les choix lexicaux simplistes, naturels dans un système linguistique en développement, contribuent à cette 'infériorité' de la présentation de l'individu. [...] En utilisant cette nouvelle langue, cependant, les apprenants risquent de véhiculer une image d'eux-mêmes à leurs co-locuteurs inférieure à celle qu'ils présenteraient dans leur première langue »

Page 104, Pellegrino-Aveni 2005, p. 11 :

« Par nature, les humains sont conduits à survivre et créer des situations dans lesquelles ils se sentent protégés et à l'aise. En établissant et en maintenant ce sentiment de sécurité, ils sont davantage aptes à projeter une image d'eux-mêmes qui s'approche de leur image 'idéale' que lorsque leur sécurité est menacée. Le sentiment de sécurité des apprenants doit être développé dans quatre domaines clés : ils doivent entretenir un sens du statut dans l'interaction sociale, le contrôle sur leur environnement, la validation de leur estime d'eux-mêmes, et la sécurité physique et émotionnelle. »

Page 108, Lakoff 1987, p. 167 :

« Les expressions linguistiques ne tiennent leur sens que de leur capacité à correspondre, ou de leur échec à correspondre au monde réel ou à un monde possible, c'est-à-dire qu'elles sont capables de référer avec justesse (par exemple dans le cas de syntagmes nominaux) ou d'être vraies ou fausses (dans le cas de phrases). »

Page 111, Goldman 1980, p. 32 :

« Traditionnellement, l'épistémologie [...] est dominée par l'internalisme, ou l'égo-centrisme. Dans [cette] perspective, le travail de l'épistémologie est de construire un principe ou une procédure doxique de l'intérieur, de notre propre point de vue individuel. Si l'on adopte une expression kantienne, un [principe doxique] ne doit pas être 'hétéronome', ou dicté 'du dehors'. Il doit être 'autonome', une loi que nous pouvons nous fixer et que nous nous fixons parce que nos fondements nous le permettent. »

Page 113, Mace 1977, traduction de Steiner 2005, §40 de la version en ligne :

« Ne demandez pas ce qu'il y a à l'intérieur de votre tête, mais demandez-vous plutôt à l'intérieur de quoi est votre tête »

Page 113, Lakoff & Johnson 1999, p. 3 :

« L'esprit est intrinsèquement incarné. »

Page 113, Dourish 2001, p. 102 :

« Nous habitons notre corps, et lui, à son tour, habite le monde, avec des connections ininterrompues dans un sens et dans l'autre. »

Page 113, McGann 2007 :

« La cognition est l'exercice d'un savoir-faire avancé dans une action située et incarnée »

Page 113, Lave 1988, p. :

« l'activité de personnes-agissant en situation »

Page 115, Salomon 1993, p. xii-xiii :

« lorsque le comportement humain est examiné dans des situations de résolution de problème de la vraie vie et dans des rencontres avec des environnements sociaux et technologiques, un phénomène assez différent [de l'utilisation d'une cognition mentale interne en laboratoire] émerge : les gens semblent *penser en conjonction ou en partenariat* avec les autres et avec l'aide d'outils et d'instruments culturellement mis à disposition. Les cognitions, semble-t-il, ne sont pas des outils vides de contenu qui sont mobilisés pour gérer tel ou tel problème ; elles émergent plutôt dans une situation abordée par un groupe de personnes et par les outils qui leur sont accessibles »

Page 116, Roschelle et Teasley 1995, p. 70-71 :

« l'activité fondamentale dans la résolution collaborative de problèmes s'effectue via un engagement avec un ensemble émergeant et socialement négocié d'éléments de connaissance qui constitue une Conception Partagée du Problème.

Ainsi, en contraste avec la psychologie cognitive traditionnelle, nous soutenons que la résolution collaborative de problèmes s'opère dans un espace conceptuel négocié et partagé, construit dans le cadre externe médiationnel du langage, de la situation et de l'activité partagés »

N.B. : La traduction de *Joint Problem Space* par Conception Partagée du Problème est proposée par Jermann (1996).

Page 118, Hutchins 1995, p. xiii :

« la relation entre la cognition vue comme une activité mentale solitaire et la cognition vue comme une activité entreprise dans des contextes sociaux en utilisant différentes sortes d'outils n'est pas claire du tout.

[Ce livre] cherche à situer l'activité cognitive en contexte, où le contexte n'est pas un ensemble fixe de conditions environnantes mais un processus dynamique plus large dont la cognition d'un individu est seulement un élément. »

Page 120, Brna 1998, §14 de la version en ligne :

« La suggestion proposée ici est que tandis que l'on trouve de nombreuses notions différentes de la collaboration, la plupart se focalisent sur la collaboration pour apprendre et pas sur l'apprentissage de la collaboration ; et qu'elles sont souvent, mais pas exclusivement, organisées autour des objectifs ancrés dans un domaine. C'est-à-dire que le but premier de la collaboration est les objectifs et les résultats désirés et partagés. Si apprendre à collaborer est le but éducatif premier, il est alors nécessaire de regarder les recherches conduites dans d'autres contextes, plus directement focalisées sur la façon dont les apprenants deviennent compétents en collaboration »

Page 121, Synteta 2001, p. 13 :

« Des expériences d'apprentissage de l'engagement qui impliquent les apprenants dans des projets complexes, dans le monde réel, à travers lesquels ils développent et appliquent des compétences et des connaissances

Un apprentissage qui requiert des apprenants qu'ils utilisent de nombreuses sources d'informations et disciplines pour résoudre des problèmes

Un apprentissage dans lequel les objectifs des curriculums peuvent être identifiés d'emblée, mais dans lesquels les résultats du processus d'apprentissage des apprenants n'est ni déterminé ni tout à fait prévisible

Des expériences grâce auxquelles les étudiants apprennent à gérer et à allouer des ressources telles que le temps et le matériel. »

Page 124, Clark 1996, p. 318 :

« Bien que les conversations soient créées à partir d'énoncés, elles sont plus que la somme de leurs parties. »

Page 124, Suchman 1987, p. 52 cité dans Suchman 1987 [2007], p. 18 :

« Le but du plan dans ce cas n'est pas de faire passer le canoë à travers les rapides, mais plutôt de l'orienter de telle manière que l'on puisse obtenir la meilleure position possible à partir de laquelle utiliser ces aptitudes incarnées sur lesquelles dépend le succès, dans l'analyse finale. »

Page 124, Suchman 1987 [2007], p. 19 :

« Je considère à la fois que le déroulement projeté et le travail effectué dans les rapides sont cruciaux. [...] la structuration du comportement est opérée non pas à priori, mais en relation réflexive avec des circonstances qui sont elles-mêmes en train d'être générées, à travers les mêmes actions qu'elles travaillent à leur tour à rendre compréhensibles. »

Page 409, Tarone 1977, p. 165 :

« Les stratégies de communication conscientes sont utilisées par un individu pour surmonter une crise qui apparaît quand les structures langagières ne sont pas adéquates pour véhiculer la pensée de l'individu. »

Page 409, Dörnyei & Scott 1997, p. 184 :

« on peut être conscient d'un problème de langue, de l'intention/de la tentative de résoudre ce problème, du répertoire des stratégies de communication potentiellement applicables, de la manière dont la stratégie peut produire son effet, d'une alternative, de l'exécution de la stratégie, de l'utilisation d'un procédé imparfait de dépannage (c'est-à-dire la stratégie), ou de l'utilisation d'une stratégie à posteriori, quand elle a été portée à l'attention de l'apprenant. »

Page 409, Canale 1983, p. 10-11 :

« (a) pour compenser des ruptures dans la communication dues à des limitations dans la communication authentique [...] ou à une compétence insuffisante dans une ou plus des autres compétences [grammaticale, sociolinguistique ou discursive] et (b) *pour améliorer l'efficacité de la communication* (p.ex., des paroles délibérément lentes ou douces pour obtenir un effet rhétorique) »

Page 410, Wiemann et Daly 1994, p. vii :

« buts sociaux cruciaux tels qu'obtenir l'application d'un ordre, créer de l'affinité, résoudre un conflit social, et apporter des informations. »

Page 476, Sumner 1906, p. 13, cité en français par Cuche 1996, p. 21 :

« Notre propre groupe est le centre de toutes choses, tous les autres groupes étant mesurés et évalués par rapport à lui. [...] Chaque groupe nourrit sa propre fierté et vanité, se targue d'être supérieur, exalte ses propres divinités et considère avec mépris les étrangers... Chaque groupe pense que ses propres coutumes sont les seules bonnes et s'il observe que d'autres groupes ont d'autres coutumes, celles-ci provoquent son dédain. »

Corpus et terrains

Description des corpus

Écrivain public

Ecrivain public Aman

Enregistré le 02/02/2010. Durée : 0:14:06

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|------|-----------------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Aman | H | Inde | Gujarâti/Hindie |

Ecrivain public Anicham

Enregistré le 26/01/2010. Durée : 0:58:28

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|------|--------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Anicham | F | Inde | Tamoul |

Ecrivain public Chellamani 01

Enregistré le 05/01/2010. Durée : 0:46:24

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----------|--------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Chellamani | H | Sri Lanka | Tamoul |
| Usager, francophone non natif | Chellakani | H | Sri Lanka | Tamoul |

Ecrivain public Chellamani 02

Enregistré le 02/02/2010. Durée : 0:47:48

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----------|--------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Chellamani | H | Sri Lanka | Tamoul |
| Usager, francophone non natif | Chellakani | H | Sri Lanka | Tamoul |

Ecrivain public Chellamani 03

Enregistré le 09/02/2010. Durée : 1:03:42

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----------|--------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Chellamani | H | Sri Lanka | Tamoul |
| Usager, francophone non natif | Chellakani | H | Sri Lanka | Tamoul |

Ecrivain public Chellamani 04

Enregistré le 16/02/2010. Durée : 0:11:39

| | | | | |
|--------------------------|------------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
|--------------------------|------------|---|--|--|

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----------|--------|
| Usager, francophone non natif | Chellamani | H | Sri Lanka | Tamoul |
| Usager, francophone non natif | Chellakani | H | Sri Lanka | Tamoul |

Ecrivain public Ikram

Enregistré le 09/02/2010. Durée : 0:08:50

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-------|-------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Ikram | F | Maroc | Arabe |

Ecrivain public Meimouna

Enregistré le 26/01/2010. Durée : 0:13:13

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Meimouna | F | | |

Ecrivain public Prithviraj

Enregistré le 09/02/2010. Durée : 0:43:55

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----------|--------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Prithviraj | H | Sri Lanka | Tamoul |

Ecrivain public Rahifa

Enregistré le 12/01/2010. Durée : 0:38:36

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-------|-------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Rahifa | F | Maroc | Arabe |

Ecrivain public Shamina

Enregistré le 05/01/2010. Durée : 0:43:14

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----------|--------|
| Agent, francophone natif | Jacqueline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Shamina | F | Sri Lanka | Tamoul |

Office français de l'immigration et de l'intégration – Accueil

Office de l'immigration – Accueil Glaiza

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:17:03

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|-------------|-----------|
| Agent, francophone natif | Martine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Glaiza | F | Philippines | Philippin |

Office de l'immigration – Accueil Hai

Enregistré le 22/01/2010. Durée : 0:29:13

| | | | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Bachira | F | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|

| | | | | |
|--------------------------------|-----------|---|-------|---------|
| Agent, francophone natif | Françoise | F | | |
| Agent, francophone natif | Valérie | F | | |
| Agent, francophone natif | Martine | F | | |
| Observateur, francophone natif | Elodie | F | | |
| Usager, francophone non natif | Hai | F | Chine | Wenzhou |
| Usager, francophone non natif | Wei | H | Chine | Wenzhou |
| Usager, francophone non natif | Lu Pan | H | Chine | Wenzhou |

Office de l'immigration – Accueil Jimena

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:08:44

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|-------|----------|
| Agent, francophone natif | Martine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Jimena | F | Pérou | Espagnol |

Office de l'immigration – Accueil Kshaunish

Enregistré le 01/02/2010. Durée : 0:05:18

| | | | | |
|-------------------------------|-----------|---|------|--------|
| Agent, francophone natif | Hélène | F | | |
| Usager, francophone non natif | Kshaunich | H | Inde | Hindie |
| Usager, francophone non natif | Mana | F | Inde | Hindie |

Office de l'immigration – Accueil Lian

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:03:36

| | | | | |
|-------------------------------|----------|---|-------|---------|
| Agent, francophone natif | Séverine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Lian | F | Chine | Chinois |
| Usager, francophone non natif | Guowei | M | Chine | Chinois |

Office de l'immigration – Accueil Loussig

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:02:46

| | | | | |
|---------------------------------|----------|---|---------|----------|
| Agent, francophone natif | Martine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Loussig | F | Arménie | Arménien |
| Accompagnant, francophone natif | Fabienne | F | | |

Office de l'immigration – Accueil Nadezhda

Enregistré le 22/01/2010. Durée : 0:45:47

| | | | | |
|-------------------------------|----------|---|--------|-------|
| Agent, francophone natif | Hélène | F | | |
| Agent, francophone natif | Bachira | F | | |
| Agent, francophone natif | Elodie | F | | |
| Usager, francophone non natif | Nadezhda | F | Russie | Russe |

Office de l'immigration – Accueil Nancy

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:37:22

| | | | | |
|-------------------------------|-----------|---|-----------------|---------|
| Agent, francophone natif | Martine | F | | |
| Agent, francophone natif | Romy | F | | |
| Agent, francophone natif | Catherine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Jennifer | F | Etats-Unis | Anglais |
| Usager, francophone non natif | Nancy | F | Royaume- Uni | Anglais |

Office de l'immigration – Accueil Sali

Enregistré le 01/02/2010. Durée : 0:07:19

| | | | | |
|---------------------------------|--------|---|------------------|--|
| Agent, francophone natif | Hélène | F | | |
| Usager, francophone non natif | Sali | F | Côte d'Ivoire | |
| Accompagnant, francophone natif | Adèle | F | | |

Office de l'immigration – Accueil Vicente

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:06:44

| | | | | |
|-------------------------------|----------|---|-------|----------|
| Agent, francophone natif | Séverine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Vicente | H | Chili | Espagnol |
| Usager, francophone non natif | Isa | F | Chili | Espagnol |

Office de l'immigration – Accueil Wan

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:03:04

| | | | | |
|-------------------------------|----------|---|-------|----------|
| Agent, francophone natif | Séverine | F | | |
| Usager, francophone non natif | Wan | F | Chine | Mandarin |

Office français de l'immigration et de l'intégration – Auditeurs

Office de l'immigration – Auditeurs Batouly

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:26:14

| | | | | |
|-------------------------------|-----------|---|---------|------|
| Agent, francophone natif | Françoise | F | | |
| Usager, francophone non natif | Batouly | F | Sénégal | Peul |

Office de l'immigration – Auditeurs Bouly

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:19:21

| | | | | |
|--------------------------|-----------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Françoise | F | | |
|--------------------------|-----------|---|--|--|

| | | | | |
|---|-----------|---|--------|---------|
| Usager, francophone non natif | Bouly | H | Guinée | Peul |
| Office de l'immigration – Auditeurs Chang | | | | |
| Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:27:08 | | | | |
| Agent, francophone natif | Angélique | F | | |
| Usager, francophone non natif | Chang | M | Chine | Chinois |
| Observateur, francophone natif | Elodie | F | | |

| | | | | |
|---|-----------|---|---------|---------|
| Office de l'immigration – Auditeurs Fanja | | | | |
| Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:29:49 | | | | |
| Agent, francophone natif | Françoise | F | | |
| Usager, francophone non natif | Fanja | F | Sénégal | Bambara |

| | | | | |
|--|------------|---|-------|-------|
| Office de l'immigration – Auditeurs Ilhamallah | | | | |
| Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:23:31 | | | | |
| Agent, francophone natif | Françoise | F | | |
| Usager, francophone non natif | Ilhamallah | F | Maroc | Arabe |
| Accompagnant, francophone natif | Jacques | H | | |

| | | | | |
|---|-----------|---|------|---------|
| Office de l'immigration – Auditeurs Nielini | | | | |
| Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:27:29 | | | | |
| Agent, francophone natif | Françoise | F | | |
| Usager, francophone non natif | Nielini | F | Mali | Bambara |

| | | | | |
|--|-----------|---|---------|----------|
| Office de l'immigration – Auditeurs Ramona | | | | |
| Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:23:09 | | | | |
| Agent, francophone natif | Angélique | F | | |
| Observateur, francophone natif | Elodie | F | | |
| Usager, francophone non natif | Ramona | F | Bolivie | Espagnol |

Préfecture de police

| | | | | |
|---|---------|---|-----------|-------------|
| Préfecture de police Aiday | | | | |
| Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:02:56 | | | | |
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Agent, francophone natif | Pascal | H | | |
| Usager, francophone non natif | Aiday | F | Kazakstan | Russe/Kazak |

Préfecture de police Brittany

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:01:20

| | | | | |
|-------------------------------|----------|---|------------|---------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Brittany | F | États-Unis | Anglais |

Préfecture de police Carlos

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:07:37

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|----------|------------------|
| Agent, francophone natif | Kader | H | | |
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Carlos | H | Colombie | Espagnol/anglais |

Préfecture de police Hua

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:06:58

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|-------|----------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Agent, francophone natif | Romy | F | | |
| Usager, francophone non natif | Hua | F | Chine | Mandarin |

Préfecture de police Juana

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:03:32

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|----------|----------|
| Agent, francophone natif | Claudia | F | | |
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Juana | F | Colombie | Espagnol |

Préfecture de police Kylych

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:04:41

| | | | | |
|-------------------------------|--------|---|------------|-------|
| Agent, francophone natif | Pascal | H | | |
| Usager, francophone non natif | Kylych | H | Kirghistan | Russe |

Préfecture de police Li Na

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:05:11

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|-------|----------|
| Agent, francophone natif | Kader | H | | |
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Li Na | F | Chine | Mandarin |
| Usager, francophone non natif | Dewei | H | Chine | Mandarin |

Préfecture de police Li Wei

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:03:02

| | | | | |
|--------------------------|--------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Pascal | H | | |
|--------------------------|--------|---|--|--|

| | | | | |
|--------------------------------|---------|---|-------|---------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Observateur, francophone natif | Elodie | F | | |
| Usager, francophone non natif | Li Wei | H | Chine | Chinois |

Préfecture de police Nourredine

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:02:56

| | | | | |
|-------------------------------|------------|---|--------|-------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Agent, francophone natif | Romy | F | | |
| Usager, francophone non natif | Nourredine | H | Egypte | Arabe |

Préfecture de police Seybou

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:05:56

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|------|---------|
| Agent, francophone natif | Claudia | F | | |
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Seybou | H | Mali | Soninke |

Préfecture de police Shawn

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:00:53

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|------------|----------------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Agent, francophone natif | Romy | F | | |
| Usager, francophone non natif | Shawn | H | États-Unis | Anglais/Coréen |

Préfecture de police Soo Ji

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:08:39

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|----------|--------|
| Agent, francophone natif | Pascal | H | | |
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | | | Corée du | |
| | Soo Ji | F | Sud | Coréen |
| Usager, francophone non natif | | | Corée du | |
| | Wong | H | Sud | Coréen |

Préfecture de police Suraj

Enregistré le 16/12/2009. Durée : 0:05:07

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|--------|---------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Suraj | H | Canada | Anglais |

Préfecture de police Tarek

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:04:06

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|-----------------|---------------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Tarek | H | Arabie Saoudite | Arabe/anglais |

Préfecture de police Wouleymatou

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:01:53

| | | | | |
|-------------------------------|-------------|---|------|---------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Agent, francophone natif | Claudia | F | | |
| Usager, francophone non natif | Wouleymatou | F | Mali | Bambara |

Préfecture de police Xun

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:06:48

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|-------|---------|
| Agent, francophone natif | Yveline | F | | |
| Usager, francophone non natif | Xun | H | Chine | Chinois |

Préfecture de police Yuliana

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:01:15

| | | | | |
|-------------------------------|---------|---|---------|----------|
| Agent, francophone natif | Kader | H | | |
| Usager, francophone non natif | Yuliana | F | Mexique | Espagnol |

Coordinatrice étudiants étrangers

Coordinatrice Yuliana

Durée : 0:39:15

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-ENT-exo.COOR-01

| | | | | |
|----------------------------------|--------------|---|---------|----------|
| Coordinatrice, francophone natif | Marie-Hélène | F | | |
| Usager, francophone non natif | Morena | F | Espagne | Espagnol |

Institut de traducteurs et d'interprètes

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 01

Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:07:16

Responsable de formation, francophone

| | | | | |
|-----------------------------|-------|---|------------|---------|
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Julie | F | | |

| | | | | |
|---|---------|---|------------|---------|
| Etudiant, francophone natif | Emma | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 02 | | | | |
| Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:01:27 | | | | |
| Responsable de formation, francophone | | | | |
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Sandra | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03 | | | | |
| Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:05:15 | | | | |
| Responsable de formation, francophone | | | | |
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Aurélie | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 04 | | | | |
| Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:02:08 | | | | |
| Responsable de formation, francophone | | | | |
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Sarah | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05 | | | | |
| Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:29:58 | | | | |
| Responsable de formation, francophone | | | | |
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Emilie | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 06 | | | | |
| Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:20:24 | | | | |
| Responsable de formation, francophone | | | | |
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Sylvie | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 07 | | | | |
| Enregistré le 11/12/2009. Durée : 0:03:08 | | | | |
| Responsable de formation, francophone | | | | |
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
| Etudiant, francophone natif | Marine | F | | |
| Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 08 | | | | |

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:12:39

Responsable de formation, francophone

| | | | | |
|-----------|-------|---|------------|---------|
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
|-----------|-------|---|------------|---------|

| | | | | |
|-----------------------------|--------|---|--|--|
| Etudiant, francophone natif | Sandra | F | | |
|-----------------------------|--------|---|--|--|

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 09

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:13:08

Responsable de formation, francophone

| | | | | |
|-----------|-------|---|------------|---------|
| non natif | Susan | F | Angleterre | Anglais |
|-----------|-------|---|------------|---------|

| | | | | |
|-----------------------------|--------|---|--|--|
| Etudiant, francophone natif | Florie | F | | |
|-----------------------------|--------|---|--|--|

Secrétariats et scolarités de départements de FLE

Scolarités de FLE Agneska

Durée : 0:03:17

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo-20

| | | | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Olivier | H | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|

| | | | | |
|---------------------------------|---------|---|--|--|
| Etudiant, francophone non natif | Agneska | F | | |
|---------------------------------|---------|---|--|--|

| | | | | |
|--------------------------|-----------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Marinette | F | | |
|--------------------------|-----------|---|--|--|

Scolarités de FLE Aiko

Durée : 0:01:53

Emprunté à FLEURON. Intitulés originaux A-DEFLE-exo-04 et A-DEFLE-exo-05

| | | | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Monique | F | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|

| | | | | |
|---------------------------------|------|---|-------|----------|
| Etudiant, francophone non natif | Aiko | F | Japon | Japonais |
|---------------------------------|------|---|-------|----------|

Scolarités de FLE Friedrich

Durée : 0:01:40

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo-12

| | | | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Olivier | H | | |
|--------------------------|---------|---|--|--|

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|---|--|--|
| Etudiant, francophone non natif | Friedrich | H | | |
|---------------------------------|-----------|---|--|--|

Scolarités de FLE Iounna

Durée : 0:01:56

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-SCOL-exo-03

| | | | | |
|--------------------------|----------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Laurence | F | | |
|--------------------------|----------|---|--|--|

| | | | | |
|---------------------------------|--------|---|--|--|
| Etudiant, francophone non natif | Iounna | F | | |
|---------------------------------|--------|---|--|--|

Secrétariats de FLE Ling

Durée : 0:06:01

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-SCOL-exo-01

| | | | | |
|---------------------------------|---------|---|--|--|
| Agent, francophone natif | Colette | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Ling | F | | |
| Accompagnant, francophone natif | Jean | H | | |

Secrétariats de FLE Maria

Enregistré le 03/12/2008. Durée : 0:04:19

| | | | | |
|---------------------------------|------------|---|------------|----------|
| Agent, francophone natif | Vincent | H | | |
| Agent, francophone natif | Secrétaire | F | | |
| Observateur, francophone natif | Elodie | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Maria | F | Costa Rica | Espagnol |

Scolarités de FLE Mayara

Durée : 0:04:17

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo-19

| | | | | |
|---------------------------------|---------|---|--------|-----------|
| Agent, francophone natif | Olivier | H | | |
| Etudiant, francophone non natif | Mayara | F | Brésil | Portugais |

Scolarités de FLE Sakura

Durée : 0:03:38

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo -08

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|---|-------|----------|
| Agent, francophone natif | Olivier | H | | |
| Agent, francophone natif | Marinette | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Sakura | F | Japon | Japonais |

Service des relations internationales

Service des relations internationales Anja

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:03:21

| | | | | |
|---------------------------------|--------|---|-----------|----------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Anja | F | Allemagne | Allemand |

Service des relations internationales Bartek

Enregistré le 29/01/2010. Durée : 0:02:26

| | | | | |
|---------------------------------|--------|---|---------|----------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Bartek | H | Pologne | Polonais |

Service des relations internationales Domenika

Enregistré le 29/01/2010. Durée : 0:06:44

| | | | | |
|---------------------------------|----------|---|-----------|----------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Domenika | F | Allemagne | Allemand |

Service des relations internationales Johana

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:04:59

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|---|-----------|----------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Johana | F | Allemagne | Allemand |
| Etudiant, francophone non natif | Franziska | F | Allemagne | Allemand |

Service des relations internationales Kunz

Enregistré le 28/01/2010. Durée : 0:02:03

| | | | | |
|---------------------------------|--------|---|-----------|----------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Kunz | H | Allemagne | Allemand |

Service des relations internationales Magda

Enregistré le 18/01/2010. Durée : 0:02:54

| | | | | |
|---------------------------------|--------|---|---------|----------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Magda | F | Pologne | Polonais |

Service des relations internationales Marilena

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:09:15

| | | | | |
|---------------------------------|----------|---|--------|---------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Marilena | F | Italie | Italien |
| Etudiant, francophone non natif | Luca | H | Italie | Italien |

Service des relations internationales Mirella

Enregistré le 29/01/2010. Durée : 0:09:09

| | | | | |
|---------------------------------|---------|---|--------|---------|
| Agent, francophone natif | Nicole | F | | |
| Etudiant, francophone non natif | Mirella | F | Italie | Italien |

Le corpus exploratoire

Le corpus exploratoire complet

| | |
|--|---|
| Nombre d'interactions : | 40 |
| Heures d'enregistrement : | 68h38m ² |
| « Incompréhensions » transcrites : | 169 |
| Nombre de locuteurs non natifs : | 42 (deux trilogues, un quadrilogue) |
| Nombre de locuteurs natifs : | 1 (nous-même) |
| Nature des interactions : | conversations (26), entretiens semi-guidés (33), activités tests (12) |
| Nature de la relation avec nous-même : | première rencontre (34), connaissance (amis, collègues, étudiants, 8) |
| Statut des locuteurs : | étudiants (37), professionnels (5) |

Le corpus exploratoire homogène³

| | |
|--|---|
| Nombre d'interactions : | 30 |
| Heures d'enregistrements : | 46h |
| « Incompréhensions » transcrites : | 143 |
| Nombre de locuteurs non natifs : | 29 |
| Nature des interactions : | entretiens semi-guidés systématiques, 12 activités tests, conversations ou déviations à partir des entretiens selon les situations |
| Nature de la relation avec nous-même : | première rencontre |
| Statut des locuteurs : | étudiants |

Informations sur les locuteurs non natifs du corpus exploratoire homogène :

| | |
|------------------------|--|
| Sexe : | 20 femmes, 9 hommes |
| Âge : | 20 à 32 ans |
| Nationalités : | 20 différentes (Europe 12, Asie 11, Amérique 4, Afrique 1, Océanie 1) |
| Langues maternelles : | 18 différentes |
| Disciplines d'études : | 12 différentes (10 personnes inscrites à des cours de langue française) |
| Villes d'études : | Strasbourg (15), Nancy (10), Paris (4) |

² Un enregistrement a été définitivement perdu et n'est pas comptabilisé dans les heures d'enregistrement.

³ Le corpus homogène est une partie du corpus exploratoire constituée d'interactions avec des étudiants âgés de 20 à 32 ans. Toutes les interactions contiennent des entretiens ainsi que d'autres types d'interactions selon les cas.

Convention d'emprunt FLEURON

Autorisation d'utilisation des corpus audio et vidéo du groupe Fleuron à des fins de recherches en sciences du langage et didactique des langues étrangères

Je, soussignée, Élodie OURSEL reconnais avoir reçu l'autorisation des membres du groupe Fleuron (Equipe acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 ATILF – CNRS Université Nancy2.) représentés par Jeanne-Marie DEBAISIEUX, d'utiliser pour mon travail de doctorat les enregistrements audio et vidéo dont la liste figure en annexe, selon les conditions suivantes :

Les données doivent être utilisées exclusivement pour ma recherche de doctorat et doivent être citées de la façon suivante :

"Document Fleuron- Equipe acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy2."

Les extraits utilisés doivent être rendus conformes à la convention mise en place entre le groupe de recherche FLEURON et les personnes enregistrées : anonymisation des données sensibles (noms, adresses, identifiants étudiants, etc.) touchant à l'identité des personnes concernées.

Les extraits audios ou vidéos utilisés dans la thèse pourront être écoutés et/ou visionnés par les membres du jury à l'exclusion de toute forme de copie.

L'utilisation des données dans le cadre de publications ultérieures est soumise à une autorisation écrite préalable du groupe Fleuron.

La signataire s'engage à transcrire le document source des extraits utilisés, selon les normes de conventions établies par le groupe Fleuron.

En autorisant l'utilisation de ces données selon les conditions ci-dessus exposées, Jeanne-Marie DEBAISIEUX, au nom du groupe Fleuron, certifie avoir obtenu l'accord des personnes enregistrées pour l'utilisation et la diffusion des enregistrements sous condition d'anonymat des personnes enregistrées.

La présente autorisation doit figurer en annexe de la thèse.

Fait à Nancy, le 20 novembre 2009 en double exemplaire

Annexe :

A-CONS-exo-01 (.wav)

A-ENT-exo.COOR-01 (.wav)

A-INT-PROF_ET-exo-01, 02 (.wav)

A-DEFLE-endo-nat-02 (.wav)

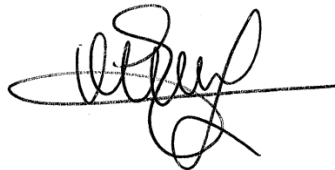
A-DEFLE-exo-01 à 20 (inclus 19a) (.wav)

A-SCOL-exo-01 à 03 (.wav)

A-ENT-exo-02, 13, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 46, 47, 48, 49, 53 (.wav)

A-INT-ET_ET-exo-04, 05, 07, 08, 10, 11, 12 (.wav)

Fleuron_K7_N°1 à 6 (.avi)



E. OURSEL

Formulaires remplis par les participants

Le consentement éclairé



Autorisation pour l'enregistrement audio/vidéo et l'exploitation des données enregistrées



Élodie OURSEL effectue une recherche scientifique sur la communication entre les francophones natifs (qui parlent français comme langue maternelle) et les francophones non-natifs (qui parlent français langue étrangère). Cette recherche n'est possible que grâce au consentement des personnes qui acceptent d'être enregistrées. Nous vous demandons par conséquent votre autorisation à procéder aux enregistrements.

Je soussigné(e) _____ (Prénom NOM)

- autorise l'enregistrement en *audio / vidéo* des interactions auxquelles je vais participer le _____ (date).

- autorise l'utilisation de ces données anonymisées (enregistrements audios/vidéos et transcriptions) :

a) à des fins de recherche scientifique (thèse, articles scientifiques, exposés à des congrès, séminaires, etc.) ;

b) à des fins d'enseignement : de la didactique du français comme langue étrangère, des sciences du langage ou du français comme langue étrangère ;

- prends acte que pour toutes ces utilisations scientifiques et pédagogiques, les données ainsi enregistrées seront *anonymisées*. Cela signifie que :

a) dans les transcriptions de ces données, des pseudonymes seront utilisés et toute information pouvant porter à l'identification des participants sera remplacée par une indication du type {lieu de résidence}, {numéro de téléphone}... ;

b) les bandes audio seront bipées lors de la mention de toute information pouvant porter à l'identification des participants (remplacés par un bruit qui les effacera) ;

c) les images vidéo seront utilisées pour produire des dessins stylisés, permettant l'analyse et la publication scientifiques tout en protégeant l'identité des participants.

- souhaite que la contrainte supplémentaire suivante soit respectée :

.....
.....
.....

- prends acte que je peux revenir sur ma décision.

Lieu et date : _____

Signature :

La fiche d'identification pour les participants de langue maternelle française

Fiche d'identification

NOM :
 Prénoms :
 Pseudonyme (pour les transcriptions) :

Adresse email :

Sexe :

Année de naissance :

Ville de résidence :

Ville natale :

Langue maternelle principale :

Autre/s langue/s maternelle/s :

Votre dernier diplôme obtenu :

Diplôme : Année : Lieu :

Diplôme : Année : Lieu :

Votre profession :

Langues étrangères : veuillez les nommer et estimer votre niveau.

D : débutant, I : intermédiaire, A : avancé

Langue étrangère 1 : Niveau :

Langue étrangère 2 : Niveau :

Langue étrangère 3 : Niveau :

Langue étrangère 4 : Niveau :

Langue étrangère 5 : Niveau :

Quel contact avez-vous eu avec les « étrangers » ? :

Les pays où vous avez résidé, la durée de votre séjour et l'âge où vous y êtes arrivé(e) :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Les circonstances de votre travail (circonstances, intensité, durée)

.....

Votre entourage social (relations, intensité, durée)

.....

Autre :

.....

La fiche d'identification pour les participants de langue maternelle autre

Fiche d'identification

NOM :
 Prénoms :
 Pseudonyme (pour les transcriptions) :
 Adresse email :
 Sexe :
 Année de naissance :
 Ville de résidence :
 Ville natale :
 Langue maternelle principale :
 Autre/s langue/s maternelle/s :

Langues étrangères : veuillez les nommer et estimer votre niveau.

D : débutant, I : intermédiaire, A : avancé

| | |
|----------------------------|----------------|
| Langue étrangère 1 : | Niveau : |
| Langue étrangère 2 : | Niveau : |
| Langue étrangère 3 : | Niveau : |
| Langue étrangère 4 : | Niveau : |
| Langue étrangère 5 : | Niveau : |

Les pays où vous avez résidé, la durée de votre séjour et l'âge où vous y êtes arrivé(e) :

| | | |
|--------------|---------------|-------------|
| Pays : | Durée : | Âge : |
| Pays : | Durée : | Âge : |
| Pays : | Durée : | Âge : |
| Pays : | Durée : | Âge : |
| Pays : | Durée : | Âge : |

Votre dernier diplôme obtenu :

| | | |
|-----------------|---------------|--------------|
| Diplôme : | Année : | Lieu : |
| Diplôme : | Année : | Lieu : |

Votre profession :

Comment avez-vous appris le français ? : (cochez les cases correspondantes)

Dans votre/vos pays d'origine :

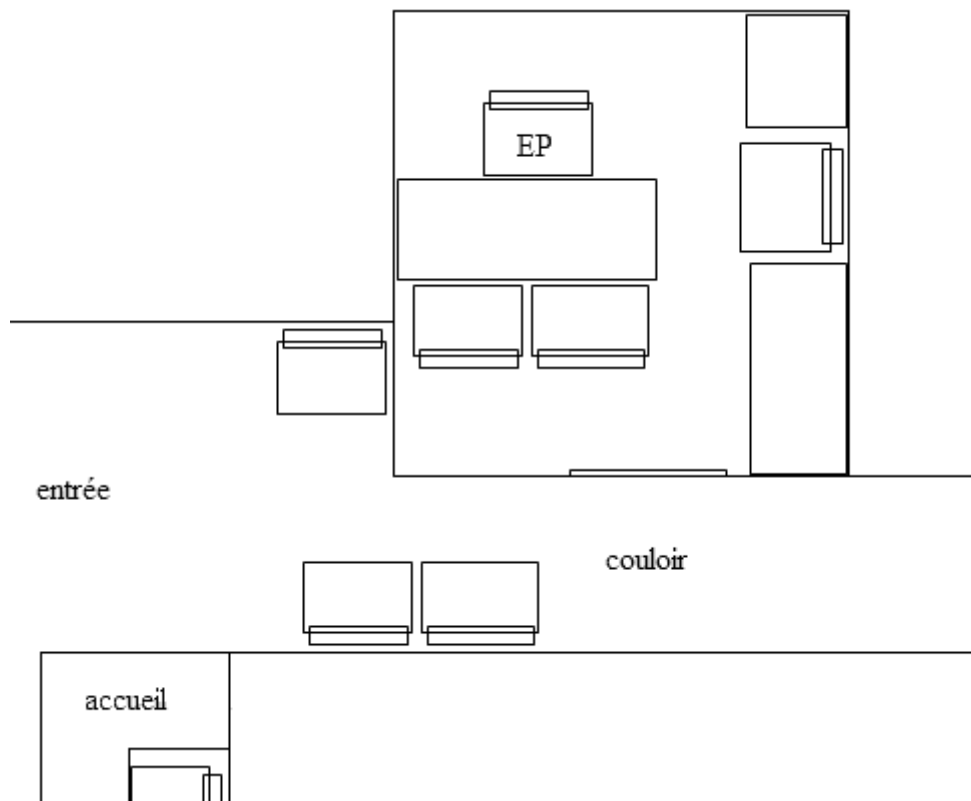
- à l'école maternelle (3 à 6 ans)
- à l'école primaire (6 à 11 ans)
- au collège (11 à 15 ans)
- au lycée ou équivalent (15 à 17 ans)
- à l'université
- en cours privés
- avec la télévision, la radio, les livres...
- avec des membres de la famille ou des amis qui étaient natifs d'un pays francophone
- autres : (précisez)

Dans un/des pays francophone/s :

- Quel/s pays :
- à l'école maternelle
 - à l'école primaire
 - au collège
 - au lycée
 - à l'université
 - en cours privés
 - avec la télévision, la radio, les livres...
 - avec des amis francophones
 - avec mon/ma conjoint/e, concubin/e
 - avec mon/mes enfant/s
 - autres : (précisez)

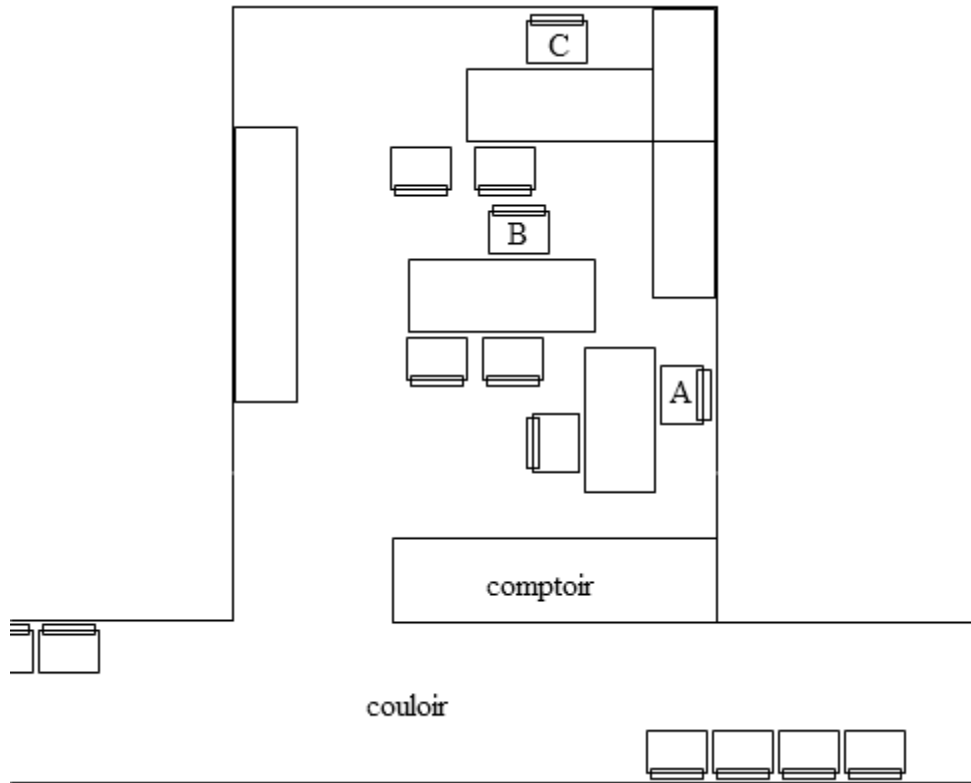
Environnement matériel des terrains

L'espace de travail de l'écrivain public



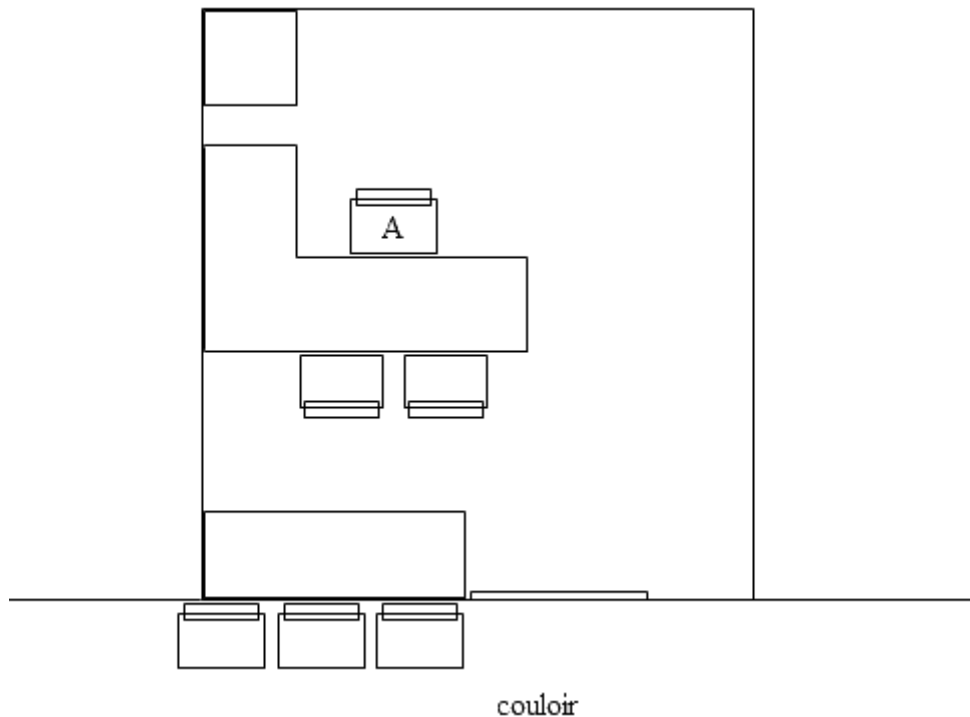
Le bureau de l'écrivain public est réservé à l'écriture et à la correspondance : papier blanc et stylos occupent le dessus du bureau tandis que des enveloppes et des bons d'envoi en recommandé avec ou sans accusé de réception sont enfermés dans les tiroirs avec des crayons et autres fluides correcteurs. La petite table à gauche de l'écrivain public supporte un ordinateur et une imprimante qu'elle n'utilise pas, ainsi qu'un téléphone. À côté de la porte se trouvent les dossiers d'archives contenant les fiches des usagers, les annuaires juridiques et administratifs locaux et quelques manuels. L'écrivain public photocopie les documents sur une machine qui se trouve de l'autre côté de l'accueil, derrière laquelle une salle contenant entre autres quelques chaises sert également de salle d'attente. En effet, elle reçoit sans rendez-vous une matinée par semaine, et l'attente peut être longue. Le ou la réceptionniste accueille les usagers, note l'ordre dans lequel ils sont arrivés, les guide vers la salle d'attente ou les sièges du couloir, puis perçoit un paiement forfaitaire de 1€ pour chaque visite après la rencontre.

L'espace de travail des agents de la plateforme d'accueil de l'office de l'immigration



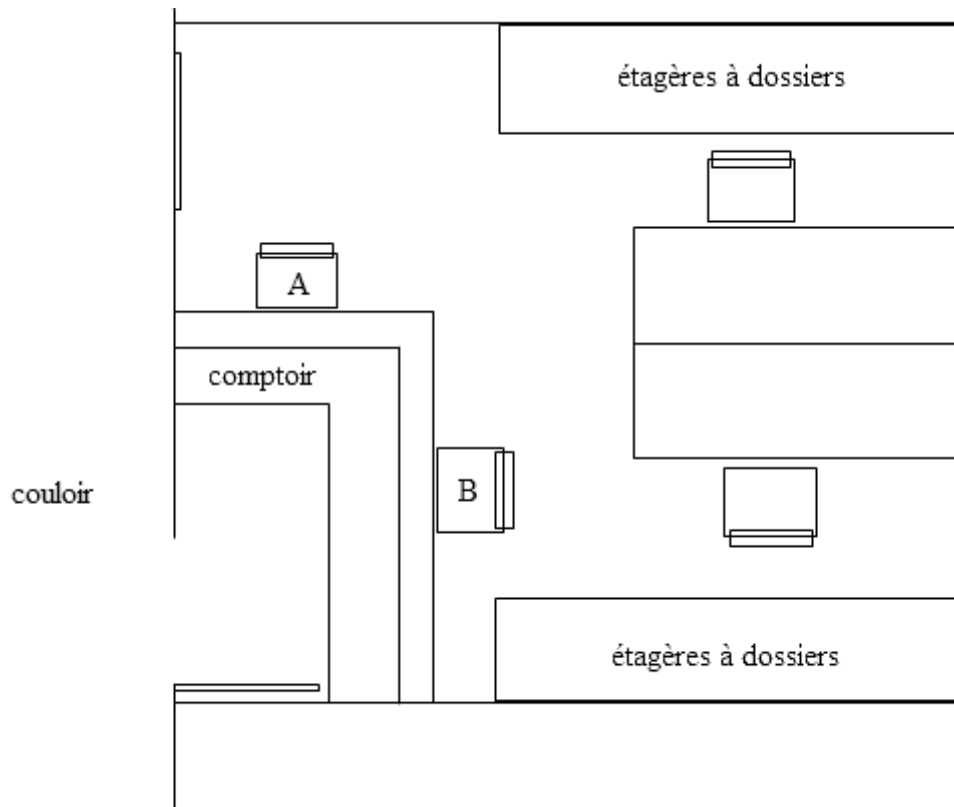
Le plan de l'espace de travail des agents de la plateforme d'accueil montre un espace commun partagé par trois agents le plus souvent. Un comptoir les sépare du couloir, ils sont donc visibles et accessibles depuis l'espace que nous pourrions qualifier de « public ». Sur chaque bureau, on trouve un ordinateur, des tampons, des dossiers et du matériel de bureau (ciseaux, stylos, etc.). Les étagères, symbolisées par le rectangle collé au mur à gauche, contiennent les dossiers des usagers qui vont passer dans les semaines à venir et les titres de séjour. Les étagères à droite (deux rectangles accolés) contiennent également des dossiers. Une imprimante est posée dessus.

L'espace de travail des auditeurs de l'office de l'immigration



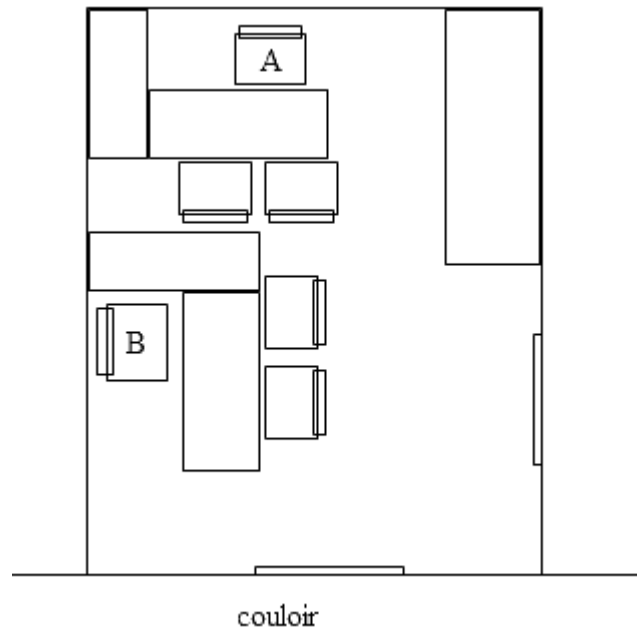
Ci-dessus, le plan des bureaux de l'accueil et des auditeurs. Sur leur bureau, se trouve un ordinateur avec un écran plat placé sur le côté afin qu'ils puissent voir les usagers sans se pencher. Derrière l'écran, collée au mur, une imprimante est fournie en papier blanc et papier à en-tête. À côté du bureau, une petite bibliothèque renferme les documents imprimés d'avance, les contrats d'accueil et d'intégration, les prospectus informatifs, les plans, etc. Le placard à côté de la porte contient des dossiers qui ne sont pas utilisés pendant les entretiens.

L'espace de travail des agents de la préfecture de police



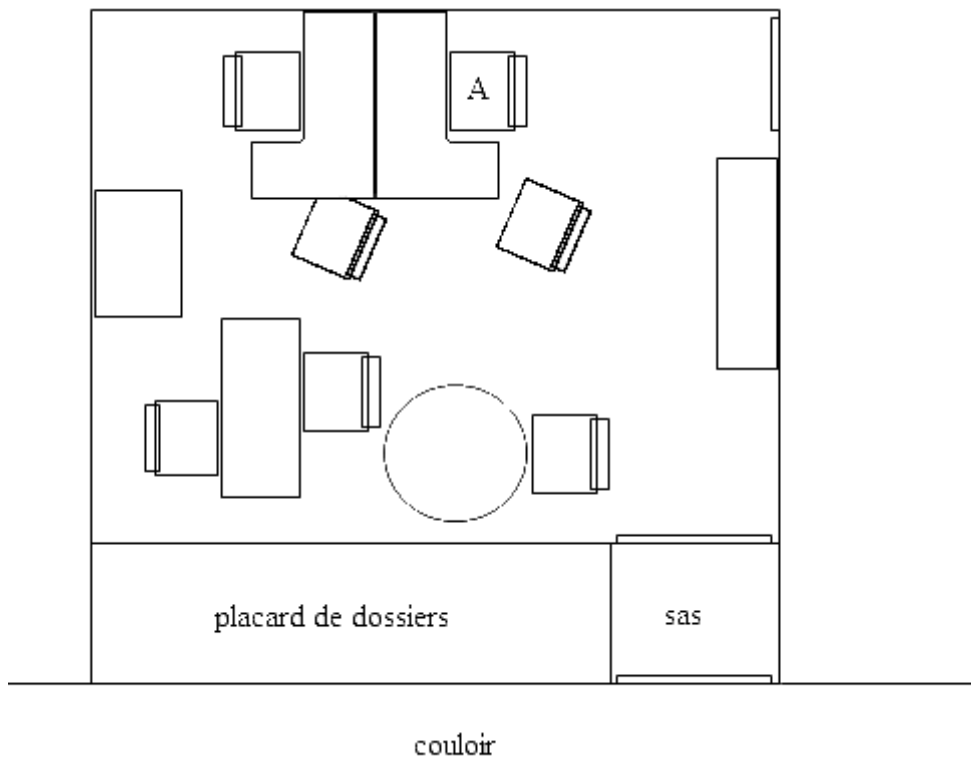
Les étagères à dossiers contiennent les dossiers et les titres de séjour des usagers à venir ainsi que ceux des usagers passés en attente d'être archivés. Les usagers entrent dans l'espace délimité par le comptoir, en bas à gauche. Une table fait tout le tour du comptoir. On y trouve dossiers, tampons et stylos. Les chaises autour du comptoir sont très rarement utilisées. Les deux tables à droite ne sont pas utilisées pour la réception du public mais pour d'autres tâches administratives. La porte d'entrée des usagers est maintenue ouverte à toute heure, tandis que celle de l'entrée du personnel est toujours fermée. Deux chaises, non représentées, se trouvent en face de la porte de l'autre côté du couloir.

L'espace de travail d'un secrétariat de département de français langue étrangère



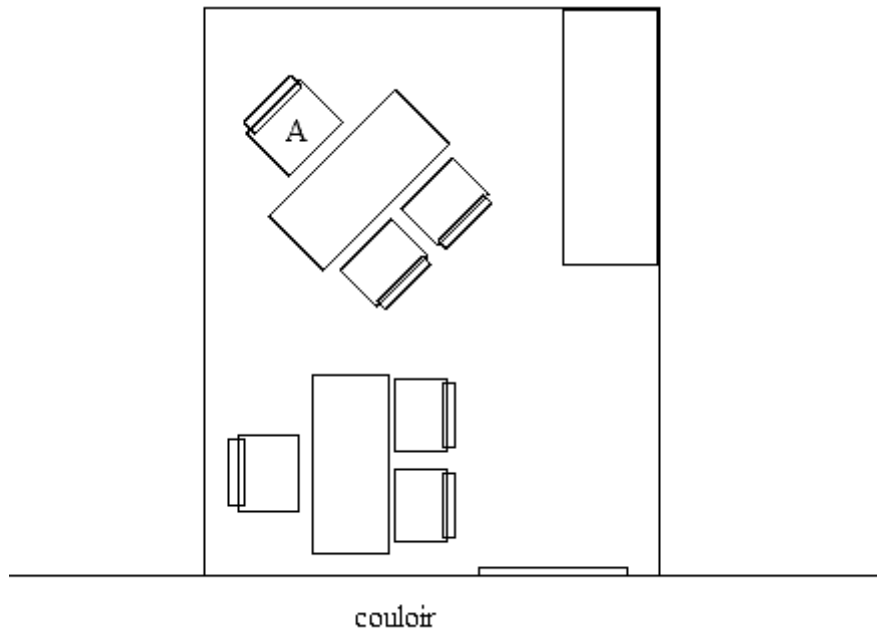
Nous n'avons pas d'informations sur la disposition des secrétariats et scolarités qui ont fait l'objet d'enregistrements par le groupe FLEURON et ne pouvons pas proposer de schématisation de l'espace d'accueil. Le secrétariat où nous avons procédé à un enregistrement est représenté ci-dessus. Le secrétaire enregistré est assis en A. Le rectangle de droite symbolise une grande armoire remplie de dossiers dont celui de l'étudiante qui vient récupérer son attestation.

L'espace de travail au service des relations internationales



Le bureau dans lequel travaille l'agent du service des relations internationales est parfois partagé avec deux autres collègues. Le rectangle de droite représente une armoire à dossiers, tandis que celui de gauche représente la photocopieuse qui a également la fonction d'imprimante, régulièrement utilisée.

L'espace de travail de la responsable de la formation traduction à l'Institut d'interprètes et de traducteurs



Des documents de travail et un ordinateur sont posés sur le bureau de la responsable (celui du siège A). Dans les tiroirs sous le bureau, il y a d'autres documents, ainsi que du matériel du bureau, des tampons, etc. Le placard situé à droite contient des dossiers mais il n'est pas utilisé par la responsable pendant les entretiens.

Fiche technique de l'enregistreur

Apparence : (photo de droite à peu près à taille réelle)



Marque, série : Olympus WS-321M
Taille : 94,8 x 38,6 x 11mm
Poids : 47g
Capacité : 17h40 d'enregistrement en qualité maximale (50-19 000 Hz)
277h35 d'enregistrement en qualité minimale (100-3 000 Hz).
Format : enregistrement en WMA

Conventions de transcription

L'intitulé des transcriptions

L'intitulé des transcriptions des rencontres est composé du nom du terrain abrégé et du pseudonyme du locuteur non-natif principal. Si plusieurs rencontres ont été enregistrées avec le même participant, le numéro de la rencontre est indiqué après le pseudonyme. Dans les tableaux ou les espaces limités dans lesquels nous référons à un corpus, l'intitulé est réduit au nom du terrain suivi des trois premières lettres du pseudonyme.

Les procédures d'anonymisation

Les identités des participants ont été protégées à plusieurs niveaux. Leur prénom a été remplacé par un pseudonyme (à l'exception de nous-même, désignée par notre prénom usuel, Élodie). Les pseudonymes ont été choisis selon trois critères :

1. le pseudonyme suggère le sexe du locuteur,
2. il suggère relativement précisément l'origine nationale, ethnique, culturelle et linguistique du participant,
3. il respecte l'orientation sémantique du prénom (dans les langues où le prénom désigne une valeur, un jour de la semaine, une fleur, un trait de personnalité, etc.).

Les autres informations qui pourraient mener à l'identification des participants (noms de famille, adresses, numéros de téléphone, etc.) ont également été anonymisées. Elles ont été neutralisées par un silence sur les bandes audios et remplacées par une indication entre accolades dans les transcriptions.

Le format typographique de la transcription

La police LM Mono 10, mono-espacée⁴, a été utilisée, avec un alignement à gauche.

Les pseudonymes des locuteurs sont indiqués à gauche à chaque changement de tour de parole ou lors des chevauchements. Un « ? » indique une incertitude quant au locuteur.

La représentation écrite de l'oral

Une transcription orthographique a été effectuée lorsque la prononciation perçue laisse suffisamment peu de doute sur l'identification du mot. La stigmatisation de la prononciation des locuteurs non natifs a ainsi été limitée. Nous avons transcrit les mots prononcés de manière originale (lapsus, prononciations remarquées par un locuteur natif) soit en utilisant une orthographe qui permet de visualiser la prononciation soit en notant la spécificité entre parenthèses. L'usage des majuscules et de la ponctuation usuel de l'écrit n'a pas été respecté parce que ces marques ont été réservées au rendu de caractéristiques de l'oralité.

⁴ C'est-à-dire que cette police donne la même largeur à tous les caractères, ce qui facilite la représentation visuelle des chevauchements.

Indications du transcripteur

| | |
|------------|--|
| (je, j'ai) | hésitation entre plusieurs transcriptions |
| (donc, ?) | hésitation avec propositions non exhaustives |
| XXX | inaudibilité (un x pour une syllabe, deux x pour deux syllabes, trois x pour trois syllabes ou plus) |

Silences

| | |
|--------|--|
| (sil) | silence |
| (0.93) | durée du silence mesurée en secondes arrondie au centième près |

Intonation

| | |
|--------------------------|--|
| : :: ::: | durée allongée (symbole simple, double ou triple selon la durée perçue) |
| JAm ^{ais} | forte intensité (marquée par les majuscules) |
| / \ // \\ /\ \\ d- | mélodie montante, descendante, montante forte, descendante forte, montante/descendante ou descendante/montante (notée selon le mouvement de la fréquence fondamentale F0, analysée avec le logiciel Praat ⁵) |
| d- | interruption |

Chevauchements

et après
mh les chevauchements sont alignés à leur début

et oui
(rire)
ah chevauchement entre trois participants

à::
\(rire)
à juin
ça chevauchement étalé sur plusieurs actes signifiants (liés : produits par une même personne, non liés : produits par deux personnes, successivement). Dans cet exemple, un premier locuteur dit : « à:: (rire) » pendant qu'un deuxième dit « à juin » et qu'un troisième enchaîne en disant « ça ».

Remarques diverses

| | |
|-------|---|
| (xxx) | remarques concernant les dimensions verbales, para-verbales et non-verbales |
| {xxx} | description des éléments anonymisés |

⁵ BOERSMA Paul & WEENINK David (1992 [2013]) *Praat: Doing phonetics by computer*. Amsterdam (NL), University of Amsterdam.

Transcription des onomatopées, sigles, etc.

a, bé, cé

lettres de l'alphabet (sigles)

mt

claquement alvéo-dental de langue

Informations et documents concernant les interactions observées

L'office de l'immigration, procédures et spécificités du terrain

Le service dans lequel nous avons travaillé ne s'occupe que des visas long séjour valant titre de séjour⁶. Ces visas, aussi appelés vignettes, remplacent la carte de séjour.

Les titres de séjour concernent :

- les conjoints de Français,
- les étudiants,
- les salariés (contrat de travail d'un an minimum),
- les travailleurs temporaires (contrat de travail de moins d'un an),
- les salariés détachés en France (pour moins d'un an),
- les visiteurs (subviennent à leurs besoins sans travailler)

qui restent au moins trois mois en France. Les titres de séjour sont valables trois mois à un an. Le service qui a participé à ce travail s'occupe des titres de séjour pour les conjoints de Français, les salariés et travailleurs, et les visiteurs. Certaines personnes sont dispensées de ce titre de séjour : les Européens (Suisse, Andorrans et Monégasques compris), ceux dont le visa porte la mention « famille de Français », les diplomates, membres des assemblées parlementaires étrangers, membres d'équipage des navires et avions entre autres.

Pour obtenir un titre de séjour, il faut suivre la procédure suivante :

1. Déposer un dossier de demande de visa et une demande d'attestation OFII dans son pays.
2. Obtenir son visa et la demande d'attestation OFII tamponnée par le consulat du pays.
3. Recevoir une lettre-timbre et une convocation de l'office de l'immigration pour une réunion d'accueil et une visite médicale obligatoire dans la mesure où celle-ci n'a pas été passée dans le pays d'origine.
4. Se présenter à la demi-journée d'accueil durant laquelle
 - a. on rencontre un premier agent qui pointe les présents,
 - b. on assiste à une présentation de la France en réunion collective,
 - c. on bénéficie d'un entretien individuel avec un auditeur, qui
 - i. remplit un formulaire,
 - ii. évalue le niveau de français,
 - iii. informe sur les possibilités d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle,
 - iv. fait signer le Contrat d'Accueil et d'Intégration,

⁶ De plus amples informations sont disponibles sur le site internet de l'office de l'immigration <http://www.ofii.fr/>.

- v. donne les dispenses et/ou les rendez-vous pour obtenir les attestations qui permettront de remplir le contrat d'accueil et d'intégration et de renouveler le visa l'année suivante,
- d. on passe la visite médicale, ce qui est sanctionné par l'obtention de deux certificats médicaux,
- e. on bénéficie d'un bilan linguistique si l'auditeur a évalué que le niveau de français était trop faible,
- f. on bénéficie d'un entretien avec un assistant social si on l'a demandé,
- g. on obtient le titre de séjour en échange de la présentation à un agent des documents demandés :
 - i. le passeport (avec le visa validé à l'entrée en France par la Police des frontières),
 - ii. un justificatif de domicile,
 - iii. une photocopie d'une pièce d'identité,
 - iv. un des deux certificats médicaux délivrés à la suite de la visite médicale,
 - v. si besoin la lettre-timbre et le ou les timbres OMI selon l'origine et le statut du porteur du visa.

Le contrat d'accueil et d'intégration est obligatoire pour les bénéficiaires du regroupement familial, les conjoints de Français, les réfugiés et membres de leur famille et les apatrides et membres de leur famille qui veulent s'installer en France (demandeurs d'asile exceptés).

Afin d'obtenir les attestations nécessaires au renouvellement des papiers de séjour l'année suivante, les signataires du d'accueil et d'intégration doivent être en possession d'une attestation de niveau minimum en français (le diplôme d'initiation à la langue française A1.1), une attestation de suivi de la formation Vivre en France, une attestation de suivi de formation civique et éventuellement une attestation de participation au bilan de compétences professionnelles. Celles-ci sont obtenues grâce au suivi des formations ou par dispense si l'auditeur juge que l'utilisateur n'a pas besoin de la formation. La formation civique fait exception, elle est absolument obligatoire.

**NOTICE A L'ATTENTION DES TITULAIRES
D'UN VISA AUTORISANT A SEJOURNER EN FRANCE SANS CARTE DE SEJOUR**

Les autorités françaises vous ont délivré un visa de long séjour qui vous autorise à séjourner en France aux conditions suivantes :

- vous devez veiller à ce qu'un cachet portant la date de votre entrée en France soit apposé sur votre passeport par la police aux frontières.
- si vous transitez par un autre Etat Schengen, ce cachet devra être apposé par les autorités compétentes de l'Etat de transit. Dans ce cas, vous serez présumé être entré sur le sol français au plus tard cinq jours après cette date.

1. Enregistrement de votre séjour en France : apposition de la vignette OFII dans votre passeport

Votre visa de long séjour ne vaut titre de séjour que s'il a été validé par l'OFII ; pour accomplir cette démarche, vous devez, dès votre arrivée en France :

- compléter le formulaire intitulé « demande d'attestation OFII » qui vous a été remis avec votre visa par les mentions de votre date d'arrivée en France, vos coordonnées en France et le numéro du visa qui vous a été délivré, afin que l'OFII puisse vous convoquer pour une visite médicale, une visite d'accueil ou un rendez vous afin d'attester de votre présentation dans ses services.
- adresser ce formulaire dès votre arrivée en France (envoi recommandé avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) de votre lieu de résidence en France*
- joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport où figurent les informations relatives à votre identité, le cachet apposé par la police aux frontières (ou par les autorités de l'Etat de transit) portant la date de votre passage de la frontière et le visa qui vous a été délivré.

Une attestation de dépôt de dossier vous sera adressée par courrier ; ce document temporaire vous permettra d'attester de la régularité de votre séjour en France dans l'attente de la validation de votre visa par l'OFII.

Vous serez convoqué par l'OFII dans les trois mois après votre entrée en France pour compléter votre dossier, bénéficier de la visite médicale et/ou de la visite d'accueil. A cette occasion vous devrez vous munir :

- de votre passeport,
- d'une photo de face tête nue,
- d'une attestation de domicile en France (quittance de loyer, facture d'électricité, de gaz, d'eau ou de téléphone fixe à votre nom ou, à défaut, une attestation d'hébergement)
- éventuellement, du certificat médical si vous avez passé la visite médicale avant votre départ pour la France. Pour plus d'information connectez vous sur www.ofii.fr ;
- du montant des taxes à acquitter à l'OFII : pour connaître le montant de la taxe à payer, se connecter sur www.ofii.fr.

Une fois ces formalités accomplies, votre passeport, revêtu de ce visa et de la mention par l'OFII de l'accomplissement de ces formalités (vignette OFII), vous autorisera à séjourner légalement en France pendant la durée de validité du visa.

NB : L'accomplissement de ces formalités demandant un certain délai (1 mois environ), vous devez impérativement effectuer ces démarches dès les premiers jours de votre arrivée en France.

Le non accomplissement de ces formalités dans le délai de trois mois vous exposerait à faire l'objet de procédures pour séjour irrégulier.

2. Renouvellement de votre autorisation de séjour

Dans le courant des deux derniers mois avant l'expiration de la validité de votre visa, si vous souhaitez obtenir un renouvellement de votre autorisation au séjour, vous devrez vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour. Le personnel d'accueil vous remettra les imprimés nécessaires et vous indiquera les pièces justificatives à fournir, qui pourront varier en fonction du motif de votre séjour.

Le non respect de ce délai vous obligera à rentrer dans votre pays d'origine afin de solliciter un nouveau visa.

* Si vous êtes étudiant, vous pouvez être dispensé de l'envoi en recommandé avec accusé de réception du formulaire « demande d'attestation OFII » lorsqu'un dispositif d'accueil spécifique est mis en place lors de la rentrée universitaire ou lorsque vous êtes inscrit dans une école partenaire de la préfecture et de l'OFII dans le cadre d'un dépôt groupé.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter le site www.ofii.fr.

TRES IMPORTANT : si vous souhaitez vous rendre à l'étranger (dans un pays de la zone Schengen ou effectuer un séjour dans votre pays d'origine), assurez-vous que vous êtes en possession de la vignette OFII apposée sur votre passeport, en regard de votre visa ; dans le cas contraire, vous ne serez pas autorisé à rentrer en France sans avoir au préalable sollicité un visa de retour auprès de l'autorité consulaire compétente.

Lettre-timbres



OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTEGRATION

DOCUMENT A CONSERVER ET A
PRÉSENTER
IMPERATIVEMENT LORS DU RETRAIT DU
TITRE DE SEJOUR

Epouse :

N° de dossier AGDREF :
N° de dossier OFII :

TAXE PERCUE A L'OCCASION DE LA DELIVRANCE
DU PREMIER TITRE DE SEJOUR

Articles L 311-13-A et D 311-18-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

En application des articles L 311-13-A et D 311-18-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, vous êtes, lors du retrait de votre titre de séjour, redevable d'une taxe instituée au profit de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration.

Le montant de la taxe qui vous sera appliqué sera celui en vigueur le jour de la remise de votre titre de séjour. Actuellement, et en ce qui vous concerne, le montant est de :

300 Euros

Soit 9 timbre(s) à 15€ et 3 timbre(s) à 55€

Conformément aux dispositions de l'article L311-13-D du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile cette taxe doit être acquittée au moyen de timbres mobiles spéciaux ANAEM ou CM dont vous trouverez ci-dessous les modèles



Ces timbres sont en vente :

- dans les recettes des impôts,
- dans les trésoreries générales ou principales du Trésor Public,
- dans les régies de recettes des préfectures
- ou chez les buralistes habilités.

Direction Territoriale de NANTES
8, rue Bergère
44000 NANTES

Contrat d'accueil et d'intégration



Bienvenue en France

Vous avez été admis à résider sur le territoire de la République française, Etat membre de l'Union européenne.

Chaque année, plus de 100 000 étrangers s'installent en France venant de pays, de cultures différents. Comme vous, depuis plus de cent ans, d'autres y sont venus et y ont construit leur vie.

Ils ont participé à son développement et à sa modernisation. Certains, parfois au prix de leur liberté ou de leur vie, ont défendu son sol par les armes.

La France et les Français sont attachés à une histoire, à une culture et à certaines valeurs fondamentales. Pour vivre ensemble, il est nécessaire de les connaître et de les respecter. C'est pourquoi, dans le cadre d'un contrat d'accueil et d'intégration, nous vous demandons de suivre une journée de formation civique pour mieux comprendre le pays dans lequel vous allez vivre.

La France, une démocratie

La France est une république indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Le pouvoir repose sur la souveraineté du peuple, exprimée par le suffrage universel ouvert à tous les citoyens français âgés de plus de 18 ans.

Sur de nombreux bâtiments publics, vous verrez gravée l'inscription «Liberté, Égalité, Fraternité». Cette devise est celle de la République française.

La France, un pays de droits et de devoirs

La Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 proclame que tous les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits, quelles que soient leur origine, leur condition et leur fortune.

La France garantit le respect des droits fondamentaux, qui sont notamment :

- la liberté, qui s'exprime sous plusieurs formes : liberté d'opinion, liberté d'expression, liberté de réunion, liberté de circulation... ,
- la sûreté, qui garantit la protection par les pouvoirs publics des personnes et des biens,
- le droit personnel à la propriété.

Les étrangers en situation régulière ont les mêmes droits et les mêmes devoirs que les Français, sauf le droit de vote qui reste attaché à la

nationalité, et doivent respecter les lois et principes de la République française.

Qu'elle sanctionne ou qu'elle protège, la loi est la même pour tous, sans distinction d'origine, de race ou de religion.

La France, un pays laïque

En France, la religion relève du domaine privé.

Chacun peut avoir les croyances religieuses de son choix ou ne pas en avoir. Tant qu'elles ne troublent pas l'ordre public, l'État respecte toutes les croyances et la liberté de culte.

L'État est indépendant des religions et veille à l'application des principes de tolérance et de liberté.

La France, un pays d'égalité

L'égalité entre les hommes et les femmes est un principe fondamental de la société française. Les femmes ont les mêmes droits et les mêmes devoirs que les hommes. Les parents sont conjointement responsables de leurs enfants. Ce principe s'applique à tous, Français et étrangers. Les femmes ne sont soumises ni à l'autorité du mari, ni à celle du père ou du frère pour, par exemple, travailler, sortir ou ouvrir un compte bancaire. Les mariages forcés et la polygamie sont interdits, tandis que l'intégrité du corps est protégée par la loi.

Connaître le français, une nécessité

La langue française est un des fondements de l'unité nationale. La connaissance du français est donc indispensable à votre intégration et favorisera le contact avec l'ensemble de la population.

C'est pourquoi vous devez avoir un niveau de connaissance de la langue française qui vous permette, par exemple, d'entreprendre des démarches administratives, d'inscrire vos enfants à l'école, de trouver un travail et de participer à part entière à la vie de la cité. Si vous n'avez pas ce niveau à votre arrivée en France, vous devez l'acquérir en suivant une formation sanctionnée par un diplôme reconnu par l'Etat. L'inscription à cette formation gratuite est faite par l'Office français de l'immigration et de l'intégration.

L'école est la base de la réussite professionnelle de vos enfants. En France, l'école publique est gratuite. La scolarité est obligatoire de 6 à 16 ans. Garçons et filles étudient ensemble dans toutes les classes.

C.A.I. 01/2011 - SIB imprimérie



Contrat d'accueil et d'intégration

LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ

Préambule

L'intégration de populations différentes exige une tolérance mutuelle et le respect par tous, Français comme étrangers, des règles, des lois et des usages.

Choisir de vivre en France, c'est avoir la volonté de s'intégrer à la société française et d'accepter les valeurs fondamentales de la République.

C'est pourquoi vous devez préparer votre intégration républicaine dans la société française en signant, à cette fin, le contrat d'accueil et d'intégration prévu par l'article L-311-9 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Le présent contrat est conclu entre l'Etat, représenté par le préfet du département

et Madame - Mademoiselle - Monsieur

Article 1 : Engagements de l'Etat

L'Etat assure l'ensemble des prestations suivantes :

- une réunion d'accueil collectif ;
- une visite médicale permettant la délivrance du titre de séjour ;
- un entretien individuel permettant notamment d'apprécier le niveau de connaissance en français du signataire du contrat ;
- en tant que de besoin :
 - un bilan linguistique ;
 - un entretien avec un travailleur social, donnant lieu, si nécessaire, à l'établissement d'un diagnostic social et à la mise en œuvre d'un appui social individualisé ;
- une journée de formation civique présentant les droits fondamentaux et les grands principes et valeurs de la République, ainsi que les institutions de la France ;
- si nécessaire, une formation linguistique dont la durée est fixée en fonction des besoins et capacités d'apprentissage de la personne. Cette formation est destinée à permettre d'atteindre un niveau de langue correspondant à celui exigé pour le diplôme initial de langue française (DILF) ;
- une session d'information sur la vie en France qui a pour objet de faciliter la compréhension de la société française et l'accès aux services publics ;
- un bilan de compétences professionnelles, sur une demi-journée, permettant de faire un point sur les compétences professionnelles et le projet professionnel des signataires et de les orienter en conséquence. Ce bilan vise à encourager les signataires du CAI à trouver un emploi.

Article 2 : Engagements du signataire du contrat

M./ Mme / Melle dont le niveau de connaissance du français est jugé satisfaisant / non satisfaisant (rayer la mention inutile) s'engage :

- à participer à la journée de formation civique, à la session d'information sur la vie en France s'il a souhaité en bénéficier, et au bilan de compétences professionnelles ;
- à suivre avec assiduité, lorsqu'elle lui a été prescrite, la formation linguistique destinée à lui permettre d'atteindre un niveau satisfaisant en français, ainsi qu'à se présenter à l'examen organisé à l'issue de la formation pour l'obtention du diplôme initial de langue française (DILF) ;
- à se rendre aux entretiens fixés pour le suivi du contrat.

L'assiduité de l'étranger à chacune des formations prescrites est sanctionnée par une attestation nominative remise par l'OFII.

Article 3 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an. Il peut exceptionnellement être prolongé par le préfet dans la limite d'une année supplémentaire, pour engager ou terminer une formation prescrite. Dans ce cas, la clôture du contrat intervient à l'échéance de cette formation, dans des conditions précisées au signataire par l'OFII.

Article 4 : Suivi du contrat

La réalisation du contrat fait l'objet d'un suivi administratif et d'une évaluation par l'OFII. Au terme du contrat, l'Office vérifie que les actions de formation ou d'information inscrites au contrat ont été effectivement suivies et délivre au signataire une attestation nominative récapitulative qui précise les modalités de leur validation. Cette attestation est transmise au préfet qui peut tenir compte, lors du premier renouvellement de la carte de séjour, du non respect des engagements pris dans le cadre du contrat.

Article 5 : Respect du contrat

Le signataire est informé que le préfet :
 - peut résilier le contrat en cas de non participation à une formation prescrite ou en cas d'abandon en cours de formation, sans motif légitime ;
 - tient compte de la signature du contrat et de son respect pour l'appréciation de la condition d'intégration républicaine de l'étranger dans la société française prévue pour la délivrance de la carte de résident.

| | |
|--------------------------|---|
| N° de contrat : | N° AGDREF : |
| Fait à | Le |
| Le préfet du département | Madame, Mademoiselle, Monsieur |
| | Pour les mineurs, le représentant légal |

C.A.I. 01/2011 - SIB Imprimerie

**Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration
Office français de l'immigration et de l'intégration**

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique à ce contrat. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès de l'Office français de l'immigration et de l'intégration

Détails et supports d'analyses

Fiches descriptives de postes administratifs de sites d'orientation, de formation et d'emploi

www2.pole-emploi.fr/espacecandidat/romelignePE/DetailRomePartenaire.do?rome=M1602

Site internet Pôle emploi, dernière visite le 25 mai 2012.

Agent administratif : « Exécute des travaux administratifs courants (vérification de documents, frappe et mise en forme de courriers préétablis, suivi de dossiers administratifs, ...) selon l'organisation de la structure ou du service. Peut être en charge d'activités de reprographie et d'archivage. Peut réaliser l'accueil de la structure.

[...] L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou des services de l'Etat.

[...] Réaliser des opérations de saisie de courrier, de tableaux, ... selon les consignes. Constituer les dossiers administratifs et contrôler les données, leur mise à jour, les retours ou les relances. Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés ou prendre des messages.

[...] Accueillir les personnes et identifier leur demande. Procéder à l'indexation, au classement et à l'archivage de documents. »

<http://www.emploi.com/emploi/metiers/agent-administratif-et-agent-des-services-techniques.html>

Site internet Keljob, dernière visite le 25 mai 2012.

Agent administratif et agent des services techniques : « Les adjoints, agents administratifs et agents des services techniques sont chargés des tâches administratives d'exécution qui requièrent la connaissance de la réglementation administrative. »⁷

http://www.study.com/formations_metiers/administratif_secretariat/agent_services_public.htm

Site internet Studya, dernière visite le 25 mai 2012.

Agent administratif des services au public : « Réalise, dans le cadre du service au public, les prestations courantes liées à la demande des usagers et au domaine d'activité établissement de fiches d'état civil, dossiers d'inscription, documents cadastraux...). Renseigne et informe le public (oralement ou par courrier) et délivre des pièces administratives (cartes d'inscription...) ou des produits de taxation (vignettes, timbres, droits d'enregistrement...).

[...] Réceptionner, trier, identifier, distribuer les supports d'information écrite (courrier, documents, télex...). Rédiger et envoyer aux usagers les documents administratifs préétablis (fiches d'état civil, bordereaux de recommandés, documents cadastraux...). Recevoir les usagers, les informer, leur délivrer, selon les cas, des services payants (vignettes, timbres, produits financiers...) ou gratuits (titres ou diplômes, cartes de transport, cartes de priorité...).

[...] Appliquer des procédures ordonnées et répétitives. Faire preuve d'attention et de précision dans les tâches d'exécution rapide. Gérer des files d'attente. S'adapter aux besoins différents d'un public varié. »

http://cfrp-avh.fr/pdfs/Form_Pro_Agent-Admin.pdf

Site internet Centre de formation et de rééducation professionnelle, dernière visite le 25 mai 2012.

L'agent administratif d'entreprise participe aux travaux administratifs de différents services en respectant les consignes et les procédures. Il exerce des fonctions polyvalentes dans des structures et organisations diverses, sous le contrôle d'un supérieur hiérarchique, en fonction du type d'entreprise, il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans ce contexte, il est appelé à faire face à des changements fréquents d'activités. Il est responsable de la réalisation fiable de son travail.

⁷ Cette définition est reprise quasiment mot à mot dans certaines publications de postes ouverts au concours sur www.legifrance.gouv.fr.

Analyse de la relation de besoin entre l'agent et l'utilisateur

Corpus Secrétariat de FLE Maria

Date d'enregistrement : 03/12/2008

Durée de l'enregistrement : 00:04:19

Enquêteur : Élodie Oursel

Agents : Vincent (M, LN)

Secrétaire A (pas d'autorisation d'enregistrement demandée)

Élodie (F, LN, observatrice)

Usager : Maria (F, LNN, Costa Rica, espagnol)

1 transaction de service :

- demande de remise du certificat de niveau en langue française



- | | |
|------------------|---|
| 01. Maria | bonsoir |
| 02. | euh bonjour |
| 03. Élodie | (expire, malade) |
| 04. | bonjour |
| 05. | (rire) |
| 06. Secrétaire A | {anon.} |
| 07. Vincent | bonjour |
| 08. Élodie | on est fatiguées |
| 09. | on est malades |
| 10. Maria | oui |
| 11. | j'ai bien dormi |
| 12. Secrétaire A | {anon.} |
| 13. Élodie | oui |
| 14. Vincent | oui |
| 15. Maria | et:: euh en fait je viens pour mon certificat de::m de de delf de dulf de dulf |
| 16. | que j'ai fini- bon j'ai fini déjà l'année dernière |
| 17. Vincent | l'année dernière |
| 18. Secrétaire A | {anon.} |
| 19. Vincent | quel semestre |
| 20. | (sil) |
| 21. Maria | ah oui |
| 22. | c'est primaire semestre |
| 23. Secrétaire A | {anon.} |
| 24. Maria | le primaire |
| 25. | (sil) |
| 26. Vincent | premier semestre |
| 27. Maria | oui |
| 28. Vincent | d'accord |
| 29. | vous avez votre carte d'étudiante |
| 30. Secrétaire A | {anon.} |
| 31. Maria | perdon |
| 32. | ah |
| 33. | non |
| 34. | la carte d'étudiante je ne l'ai pas sur moi |

15. Maria manifeste un besoin A
16. Maria répond à un besoin 1 non manifesté par Vincent, anticipé
19. Vincent manifeste un besoin 2 pour répondre au besoin A
22. Maria répond au besoin 2
29. Vincent manifeste un besoin 3 pour répondre au besoin A
33. Maria manifeste son incapacité à répondre à ce besoin 3

35. Vincent une pièce d'identité
 36. (ouvre la porte d'un placard)
 37. Maria oui
 38. ça oui
 39. Secrétaire A
 40. (sil)
 41. Maria (rire)
 42. Secrétaire A (s'adresse à Maria et à Élodie, soupire et se plaint d'être enrhumée)
 43. Élodie nan
 44. bah moi c'est pareil
 45. je disais je suis malade aussi euh depuis samedi et:
 46. Secrétaire A (répond)
 47. Vincent (bouge une porte du placard)
 48. (bouge une porte à nouveau)
 49. c'était à quel niveau
 50. Maria quatre euh et c'- quatre bé
 51. je pense quatre bé
 52. mhm
 53. c'est {nom de Maria}
 54. oh
 55. Vincent d'accord
 56. Maria {nom de Maria}
 57. Vincent ah c'était l'année dernière alors
 58. (sil)
 59. Maria euh je me souviens que c'est l'année
 60. (sil)
 61. oui
 62. c'est l'année
 63. non
 64. non
 65. Vincent non
 66. premier semestre
 67. (sil)
 68. Maria c'est primaire semestre
 69. mais c'est deux mille six deux mille sept
 70. je pense
 71. Vincent d'accord
 72. Maria oui
 73. c'est ça
 74. oui
 75. c'est ça
 76. deux mille six deux mille sept
 77. (rire)
 78. Vincent (ouvre une porte de placard)
 79. (sil)
 80. Maria oui
 81. ça ça fait du temps déjà
 82. oh
 83. ça passe vite

35. Vincent propose une alternative de réponse au besoin 3

37. Maria répond au besoin 3

49. Vincent manifeste un besoin 4 pour répondre au besoin A

50. Maria répond au besoin 4

53. Maria répond à un besoin 5 non manifesté par Vincent, anticipé

69. Maria modifie un paramètre du besoin A : annulation du besoin A, construction du besoin A'

84. Élodie ça fait longtemps
 85. oui
 86. Maria mh
 87. Vincent XX
 88. Maria oui
 89. (rire)
 90. Vincent parce que nous on compte en- en années universitaires
 91. donc euh
 92. okay
 93. Maria mh
 94. Secrétaire A (s'adresse à Vincent)
 95. Vincent d'accord (répond à la secrétaire A)
 96. donc le niveau c'était
 97. Maria quatre
 98. quatre bé je pense
 99. Vincent ah
 100. bé c'est l'après-midi
 101. Maria oui
 102. c'était l'après-midi
 103. Vincent l'attestation de réussite vous l'avez déjà prise ou pas
 104. Maria oui
 105. Vincent ça vous l'avez déjà
 106. Maria oui
 107. Vincent il manque que le diplôme
 108. Secrétaire A (répond au téléphone, passages audibles anonymisés sur la bande)
 109. Maria ah non
 110. réussite
 111. non
 112. non
 113. je ne l'ai pas pris
 114. parce que j'ai pris l'a::ttestation de assistance une chose comme ça
 115. Vincent apparemment vous l'avez déjà pris
 116. Maria ah oui
 117. bon
 118. (sil)
 119. c'est bon
 120. Vincent je vais voir
 121. (sil)
 122. mh mh
 123. Maria c'est là à {nom marital de Maria} peut-être
 124. Vincent c'était au premier ou deuxième semestre
 125. (sil)
 126. Maria c'est le pimaire
 127. oui
 128. porce que c'était septemb- septem-
 129. Vincent deux mille six deux mille sept j'ai pas
 130. Maria ah non
 131. c'est pas

-
96. Vincent remanifeste le besoin 4 pour répondre au besoin A'
97. Maria rérépond au besoin 4
103. Vincent manifeste un besoin 6 pour potentiellement répondre à un besoin B habituellement
lié au besoin A'
104. Maria répond au besoin 6
109. Maria modifie sa réponse au besoin 6 : construction du besoin B
115. Vincent remet en question la réponse au besoin 6 : déconstruction du besoin B
123. Maria répond à un besoin 7 non manifesté par Vincent, anticipé
124. Vincent remanifeste le besoin 2 pour répondre au besoin A'
126. Maria rérépond au besoin 2
129. Vincent manifeste son incapacité à répondre au besoin A'

132. oh là là
133. j'ai eu s- un trou dans la mémoire
134. c'est vrai c'est février
135. c'est de février à- à::
136. \ (rire)
137. \ à juin
138. \ oui
139. \ je sais
140. (rire)
141. Vincent à juin
142. \ ça c'est le deuxième semestre
143. c'est vrai que-
144. Maria excusez-moi
145. excusez-moi
146. Vincent c'est vrai que c'est le premier de l'année civile
147. Maria oui
148. (rire)
149. Vincent mais pas de l'année universitaire
150. Maria c'est vrai
151. Vincent bon on va y arriver
152. (cherche dans le placard)
153. pas de problème
154. Maria d'accord
155. merci
156. excusez-moi
157. (sil)
158. Vincent (ferme le placard)
159. Maria alors c'était l'année dernière
160. bah oui
161. Vincent donc quatre bé
162. (sil)
163. c'est ça
164. hein
165. Maria mhm
166. Vincent voilà
167. (sil)
168. Maria hein hein
169. (sil)
170. Vincent (sort le certificat du classeur)
171. alors signez à côté de votre nom s'il vous plait
172. Maria mhm
173. (sil)
174. (signe)
175. Vincent (tamponne le certificat)
176. voilà
177. Maria d'accord
178. bon
179. merci beaucoup
180. Vincent je vous en prie
181. Maria est-ce que vous avez mon: ma carte

-
134. Maria modifie sa réponse au besoin 2 : annulation du besoin A', construction du besoin A''
161. Vincent répète la réponse au besoin 2
170. Vincent répond partiellement au besoin A'' (réponse complète sous conditions)
171. Vincent manifeste un besoin 8 pour compléter la réponse au besoin A''
174. Maria répond au besoin 8
175. Vincent complète la réponse au besoin A''

182. Vincent oui
183. Maria je l'ai laissée
184. s'il vous plait
185. Vincent bien sûr
186. Maria merci
187. (sil)
188. bon merci beaucoup
189. Vincent je vous en prie
190. (sil)
191. au revoir
192. Maria bon appétit
193. Vincent merci
194. Secrétaire A (répond)

La typologie des situations de service de Cerf et Falzon (2005) appliquée au corpus

Cerf et Falzon (2005) proposent une typologie des situations de service en fonction de critères divers. Les auteurs distinguent

- l'accueil et l'orientation,
- les services à distance,
- le conseil et l'accompagnement,
- les médiations et interventions sociales,
- les soins et services aux personnes et
- la vente et les interactions commerciales.

Ils se fondent sur les critères suivants (*ibid.*, p. 11-13) pour définir leur typologie (cependant qu'ils nous mettent en garde sur l'ambiguïté qui persiste dans la détermination des catégories) :

- les facteurs temporels (rencontre unique vs rencontres répétées, courtes vs longues, relation à court ou à long terme, etc.),
- les objectifs de la relation du point de vue de l'opérateur (accompagner ou réorienter l'action de l'utilisateur, résoudre le problème de l'utilisateur à sa place, changer la représentation qu'a l'utilisateur de lui-même ou de sa situation),
- le degré de dépendance du client (co-dépendance des deux personnes, agent et usager, ou dépendance plus forte de l'un vis-à-vis de l'autre, qui évalue qui, etc.),
- l'espace dans lequel l'activité est exercée (services chez l'utilisateur vs services dans un espace défini et professionnel, confiné ou spacieux, partagé ou non, gestion des files d'attente, des conversations à caractère privé voire confidentiel),
- le caractère marchand de l'activité (concurrence, clientèle et relation commerciale),
- le degré de définition (de formalisation) de « conventions » réglant le déroulement de l'interaction ou de la relation (limites des tâches qui incombent à l'agent et des rôles qu'il peut jouer, degré de multifonctionnalité, droits et devoirs – légaux ou conventionnels – qui régissent les relations entre les interactants, etc.),
- les contraintes institutionnelles imposées à la relation (marges de manœuvre limitées, sanctions possibles),
- les supports existants pour conduire l'interaction (orientation forte ou faible de l'interaction par les supports qui doivent ou peuvent être utilisés pour rendre le service).

Les deux tableaux ci-dessous récapitulent quelles institutions et quelles organisations correspondent potentiellement à quels types de situations de service (situations pas toujours enregistrées, mais reconnues comme possibles) et quelles situations de service sont effectivement rencontrées dans quels corpus.

| | Ecrivain public | Office de l'immigration - Accueil | Office de l'immigration - Auditeurs | Préfecture de police | Coordinatrice étudiants étrangers | Institut de traducteurs et d'interprètes | Secrétariats et scolarités de FLE | Service des relations internationales |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|
| accueil et orientation | | + | + | + | + | | + | + |
| services à distance | | + | | + | + | + | + | + |
| conseil et accompagnement | + | + | + | + | + | + | + | + |
| médiations et interventions sociales | + | | + | | + | | | + |
| soins et services aux personnes | | | | | | | | |
| vente et interactions commerciales | | | | | | | | |

Situations de service potentielles selon les institutions et organisations

| | Ecrivain public | Office de l'immigration - Accueil | Office de l'immigration - Auditeurs | Préfecture de police | Coordinatrice étudiants étrangers | Institut de traducteurs et d'interprètes | Secrétariats et scolarités de FLE | Service des relations internationales |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|
| accueil et orientation | | + | + | + | | | | |
| services à distance | | | | | | | | |
| conseil et accompagnement | + | + | + | + | + | + | + | + |
| médiations et interventions sociales | + | | + | | + | | | + |
| soins et services aux personnes | | | | | | | | |
| vente et interactions commerciales | | | | | | | + | |

Situations de service observées dans les enregistrements

Phases effectuées dans les transactions de service, extrait du fichier inclus dans le DVD-Rom

| Écrivain public | AMA Transaction 1 | ANI Transaction 1 | ANI Transaction 2 | CHE01 Transaction 1 |
|--|---|--|---|--|
| Verbalisation de l'objectif par l'utilisateur | ✓ écriture d'une demande de copie d'acte de mariage au ministère des affaires étrangères | ✓ complétion d'une demande d'allocations familiales | ✓ écriture d'une demande d'acte de naissance pour le mari et les enfants pour renouveler leur carte d'identité | ✓ déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier |
| Exposition de la situation-problème/ Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ | |

Objectifs réalisés et types de services dominants dans le corpus de référence

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|------------------------|---------------|---|------------------------------|
| Écrivain public | | | |
| Aman | Transaction 1 | écriture d'une demande de copie d'acte de mariage au ministère des affaires étrangères | accompagnement dans l'action |
| Anicham | Transaction 1 | complétion d'une demande d'allocations familiales | accompagnement dans l'action |
| Anicham | Transaction 2 | écriture d'une demande d'acte de naissance pour le mari et les enfants pour renouveler leur carte d'identité | accompagnement dans l'action |
| Chellamani 01 | Transaction 1 | déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier | accompagnement dans l'action |
| Chellamani 02 | Transaction 1 | complétion d'un formulaire de déclaration d'accident pour l'assurance (voiture incendiée) | accompagnement dans l'action |
| Chellamani 02 | Transaction 2 | mise en contact de l'assureur et du garagiste (l'expert de l'assurance a besoin de la carte grise qu'a le garagiste, l'utilisateur a besoin de signer le certificat de cession pour récupérer la carte grise, l'utilisateur veut une expertise avant de signer le certificat) | accompagnement dans l'action |
| Chellamani 02 | Transaction 3 | lecture et appropriation d'un courrier de la couverture maladie universelle (chèque d'aide pour payer une mutuelle après arrêt de la C.M.U. pour dépassement du plafond) | accompagnement dans l'action |
| Chellamani 03 | Transaction 1 | conseil d'obtention d'un conseil spécialisé pour savoir s'il est avantageux de porter plainte contre la responsable et prise de rendez-vous avec un juriste avant le délai de la proposition de rachat | conseil |
| Chellamani 03 | Transaction 2 | réponse à la demande d'un courrier | accompagnement dans l'action |
| Chellamani 03 | Transaction 3 | questions sur le fonctionnement du chèque d'aide à l'adhésion à une mutuelle envoyé par la sécurité sociale | renseignement |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|--|---------------------------------|
| Chellamani 04 | Transaction 1 | envoi des documents demandés à l'assurance de la responsable de l'incendie | accompagnement dans l'action |
| Ikram | Transaction 1 | conseils sur les démarches à mettre en place en réaction à un courrier du Pôle emploi (titre de séjour en cours de renouvellement) | conseil |
| Meimouna | Transaction 1 | déclaration aux impôts qu'un membre de la famille du mari n'habite pas à son adresse | accompagnement dans l'action |
| Prithviraj | Transaction 1 | écriture d'un courrier à la caisse de retraite complémentaire pour l'informer de l'état des revenus d'une personne hospitalisée | accompagnement dans l'action |
| Prithviraj | Transaction 2 | lecture et appropriation d'un courrier de l'hôpital informant que la mutuelle refusait de prendre en charge les deux 1 ^e mois d'hospitalisation | accompagnement dans l'action |
| Rahifa | Transaction 1 | écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique professionnalisant | accompagnement dans l'action |
| Shamina | Transaction 1 | contestation de la facture (pas de devis, pas d'accord) | accompagnement dans l'action |

Office de l'immigration – Accueil

| | | | |
|---------|---------------|---|-------------------------|
| Glaiza | Transaction 1 | dépôt de demande de titre de séjour, fils 1 | dépôt de document |
| Glaiza | Transaction 2 | dépôt de demande de titre de séjour, fils 2 | dépôt de document |
| Hai | Transaction 1 | explication de la procédure pour l'obtention du tampon | renseignement |
| Hai | Transaction 2 | demande de convocation pour passer le diplôme initial de langue française | obtention d'un document |
| Jimena | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Jimena | Transaction 2 | question sur le titre de séjour | renseignement |
| Lian | Transaction 1 | obtention d'un titre de séjour | obtention de document |
| Loussig | Transaction 1 | dépôt de demande de titre de séjour | dépôt de document |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|---|---------------------------------|
| Loussig | Transaction 2 | définition de l'agent compétent pour répondre | renseignement/orientation |
| Loussig | Transaction 3 | question sur les prérequis pour l'obtention de la double nationalité | renseignement |
| Nancy | Transaction 1 | obtention d'une convocation pour la visite médicale et le titre de séjour | obtention de document |
| Nadezhda | Transaction 1 | questions sur le titre de séjour | renseignement |
| Nadezhda | Transaction 2 | redépôt de dossier de demande de titre de séjour pour obtenir un reçu | obtention de document |
| Nadezhda | Transaction 3 | question sur la situation administrative de la fille de l'usagère | renseignement |
| Kshaunish | Transaction 1 | prise de rendez-vous préfecture pour renouvellement du titre de séjour | prise de rendez-vous |
| Sali | Transaction 1 | prise de rendez-vous préfecture pour renouvellement du titre de séjour | prise de rendez-vous |
| Vicente | Transaction 1 | précisions sur les documents valant justificatif de domicile | renseignement |
| Wan | Transaction 1 | obtention d'un titre de séjour | obtention de document |

Office de l'immigration – Auditeurs

| | | | |
|------------|---------------|--|------------------------|
| Batouly | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |
| Bouly | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |
| Chang | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |
| Chang | Transaction 2 | demande d'informations sur l'obtention de la nationalité française | renseignement |
| Fanja | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |
| Ilhamallah | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |
| Nielini | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|-----------------------------|--------------------|---|---------------------------------|
| Ramona | Transaction 1 | signature du contrat d'accueil et d'intégration | complétion de document |
| Ramona | Transaction 2 | demande d'informations sur la formation pour adultes | renseignement |
| Préfecture de police | | | |
| Aida | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Brittany | Transaction 1 | redirection vers le bon bureau | orientation |
| Carlos | Transaction 1 | achat des timbres OMI | renseignement/orientation |
| Carlos | Transaction 2 | renseignement sur les lieux de vente des timbres | renseignement |
| Carlos | Transaction 3 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Hua | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Juana | Transaction 1 | question "par rapport aux timbres" | renseignement |
| Juana | Transaction 2 | redirection vers un autre bureau | orientation |
| Juana | Transaction 3 | renseignement sur les horaires d'ouverture de l'office de l'immigration | renseignement |
| Juana | Transaction 4 | durée de validité du titre de séjour salarié | renseignement |
| Kylych | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Li Na | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Li Wei | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Nourredine | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Seybou | Transaction 1 | achat des timbres OMI | renseignement/orientation |
| Seybou | Transaction 2 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Shawn | Transaction 1 | redirection vers le bureau médical | orientation |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|--|---------------------------------|
| Soo Ji | Transaction 1 | achat des timbres OMI | renseignement/orientation |
| Suraj | Transaction 1 | redirection vers le bon bureau | orientation |
| Tarek | Transaction 1 | renseignement sur la procédure d'obtention du titre de séjour | renseignement |
| Tarek | Transaction 2 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Tarek | Transaction 3 | renseignement sur la procédure vis-à-vis du titre de séjour quand le passeport arrive à expiration | renseignement |
| Tarek | Transaction 4 | renseignement sur les droits inhérents au titre de séjour | renseignement |
| Wouleymatou | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Xun | Transaction 1 | obtention du titre de séjour | obtention de document |
| Yuliana | Transaction 1 | redirection vers le bon bureau | orientation |

Coordinatrice étudiants étrangers

| | | | |
|--------|---------------|---|----------------------|
| Morena | Transaction 1 | conseil de contact d'un enseignant pour obtenir son accord | conseil |
| Morena | Transaction 2 | évaluation du moral et du choc culturel de l'étudiante | évaluation |
| Morena | Transaction 3 | prise de rendez-vous avec la coordinatrice pour une signature | prise de rendez-vous |
| Morena | Transaction 4 | renseignement sur les dates des examens | renseignement |

Institut de traducteurs et d'interprètes

| | | | |
|----------|---------------|--|-------------------|
| Susan 01 | Transaction 1 | dépôt du sujet de mémoire d'une autre étudiante | dépôt de document |
| Susan 01 | Transaction 2 | mise au point sur l'obtention d'un stage | renseignement |
| Susan 01 | Transaction 3 | demande d'informations sur l'établissement d'une convention de stage | renseignement |
| Susan 01 | Transaction 4 | question sur le temps de travail pour le stage de traduction | renseignement |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|--|---------------------------------|
| Susan 01 | Transaction 5 | question sur la langue dans laquelle le mémoire doit être écrit | renseignement |
| Susan 01 | Transaction 6 | question sur le début des examens après les vacances | renseignement |
| Susan 02 | Transaction 1 | question sur la nécessité d'une convention pour un stage court | renseignement |
| Susan 02 | Transaction 2 | question sur le moyen/lieu de retrait d'une convention de stage | renseignement |
| Susan 03 | Transaction 1 | mise au point sur l'obtention d'un stage | renseignement |
| Susan 03 | Transaction 2 | information sur le fait que le rapport n'est pas soutenu | renseignement |
| Susan 03 | Transaction 3 | co-signature de la convention | complétion de document |
| Susan 04 | Transaction 1 | dépôt d'un certificat médical justifiant une absence | dépôt de document |
| Susan 04 | Transaction 2 | co-remplissage de la convention de stage | complétion de document |
| Susan 04 | Transaction 3 | évaluation du bon déroulement du stage | évaluation |
| Susan 04 | Transaction 4 | co-signature de la convention | complétion de document |
| Susan 05 | Transaction 1 | question sur la possibilité d'une équivalence avec une licence pour entrer en Master 1 à l'institut | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 2 | conseil pour réussir en master un : maîtriser les langues | conseil |
| Susan 05 | Transaction 3 | mise au point sur la situation actuelle de l'étudiante | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 4 | information sur les langues étrangères de travail de l'étudiante | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 5 | question sur la possibilité d'apprendre une nouvelle langue | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 6 | information sur la valeur ajoutée du cursus d'origine de l'étudiante | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 7 | information sur les trois parcours de l'institut (traduction, interprétation, relations internationales) | renseignement |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|--|---------------------------------|
| Susan 05 | Transaction 8 | question sur les modalités d'entrée (exclusivité ou non des tests d'entrée aux parcours) | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 9 | information sur les méthodes de sélection des évaluateurs | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 10 | information sur la date des tests et sur la date d'ouverture des candidatures | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 11 | conseil sur les modalités de la candidature | conseil |
| Susan 05 | Transaction 12 | conseil sur la préparation aux tests | conseil |
| Susan 05 | Transaction 15 | conseils pour se renseigner et renseignements sur les trois parcours | conseil |
| Susan 05 | Transaction 16 | demande d'informations sur le degré de théorie et de pratique dans la formation | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 17 | demande d'informations sur la terminologie (langues A, B ou C) | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 19 | information sur les possibilités de valorisation du néerlandais | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 20 | demande de confirmation de l'invalidité d'une rumeur (langues rares) | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 21 | question sur le degré d'exigence de la maîtrise des langues étrangères dans les tests d'admission | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 22 | information sur la possibilité de poser d'autres questions par mail ou par rendez-vous | renseignement |
| Susan 05 | Transaction 24 | conseil pour se renseigner davantage | conseil |
| Susan 06 | Transaction 1 | évaluations et informations diverses (cf. transactions suivantes, intermédiaires pour la réalisation de l'objectif de l'étudiante) | évaluation |
| Susan 06 | Transaction 2 | évaluation des diplômes et de l'expérience professionnelle | évaluation |
| Susan 06 | Transaction 3 | évaluation des compétences en langues étrangères | évaluation |
| Susan 06 | Transaction 4 | évaluation des connaissances sur le métier | évaluation |
| Susan 06 | Transaction 5 | évaluation de la pertinence des langues maîtrisées selon le marché du travail | évaluation |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|---|---------------------------------|
| Susan 06 | Transaction 6 | question sur l'importance d'une langue rare pour le marché | renseignement |
| Susan 06 | Transaction 7 | évaluation de la maîtrise de la langue maternelle | évaluation |
| Susan 06 | Transaction 8 | évaluation de la maîtrise de l'informatique | évaluation |
| Susan 06 | Transaction 9 | demande d'informations générales sur le parcours audio-visuel | renseignement |
| Susan 06 | Transaction 10 | demande d'informations sur les lieux de travail privilégiés pour l'audio-visuel | renseignement |
| Susan 06 | Transaction 11 | conseil d'envoi d'un courriel avant les tests | conseil |
| Susan 06 | Transaction 12 | question sur la localisation des stages | renseignement |
| Susan 06 | Transaction 13 | question sur la répartition des cours dans la semaine | renseignement |
| Susan 06 | Transaction 14 | précision sur le test concerné par la préparation | renseignement |
| Susan 06 | Transaction 15 | question sur les modalités de dépôt de candidature | renseignement |
| Susan 07 | Transaction 1 | question concernant une offre de stage médical | renseignement |
| Susan 07 | Transaction 2 | recherche d'autres offres possibles | renseignement |
| Susan 07 | Transaction 3 | question sur la régularité de l'affichage des offres de stage | renseignement |
| Susan 07 | Transaction 4 | conseil sur la régularité de la visite de l'affichage par l'étudiante | conseil |
| Susan 07 | Transaction 5 | demande de confirmation de l'intérêt et de la faisabilité d'un stage en 1 ^e année | renseignement |
| Susan 08 | Transaction 1 | demande d'aide pour arranger un problème de chevauchement de cours | |
| Susan 08 | Transaction 2 | question sur les tarifs habituels en interprétation de liaison | renseignement |
| Susan 08 | Transaction 3 | conseil à l'étudiante de ne pas travailler sans déclarer ses revenus et information sur les solutions légales | conseil |
| Susan 09 | Transaction 1 | demande d'attestation de stage obligatoire pour l'employeur | obtention de document |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|---------------|--------------------|--|---------------------------------|
| Susan 09 | Transaction 2 | demande d'information sur les emplois du temps du 2d semestre | renseignement |
| Susan 09 | Transaction 3 | information de la responsable sur la prise en charge de traductions | renseignement |
| Susan 09 | Transaction 4 | demande d'accord pour qu'un enseignant donne un autre travail pour remplacer un contrôle continu pour lequel l'étudiante était absente | |
| Susan 09 | Transaction 5 | question sur les tâches à accomplir pendant le stage | renseignement |
| Susan 09 | Transaction 6 | question sur le nombre de pages du rapport de stage | renseignement |

Secrétariats et scolarités de FLE

| | | | |
|-----------|---------------|--|-----------------------|
| Maria | Transaction 1 | remise du certificat de niveau du diplôme de langue française | obtention de document |
| Aiko | Transaction 1 | inscription à l'université | inscription |
| Sakura | Transaction 1 | inscription universitaire | inscription |
| Friedrich | Transaction 1 | inscription à l'université | inscription |
| Mayara | Transaction 1 | inscription à l'université | inscription |
| Mayara | Transaction 2 | question sur l'affichage des horaires de cours | renseignement |
| Mayara | Transaction 3 | question sur la localisation des cours | renseignement |
| Mayara | Transaction 4 | question sur l'existence d'un restaurant universitaire | renseignement |
| Agneska | Transaction 1 | inscription à l'université | inscription |
| Ling | Transaction 1 | question sur la nécessité de passer le test de compétence du français avant de s'inscrire en licence | renseignement |
| Ling | Transaction 2 | question sur l'accès aux renseignements concernant le test de compétence du français | renseignement |
| Ling | Transaction 3 | question sur le destinataire des courriers | renseignement |
| Iounna | Transaction 1 | conseil de revenir quand la responsable sera présente | orientation |
| Iounna | Transaction 2 | demande de relevé de notes | obtention de document |

| Corpus | Transaction | Objectif réalisé | Type de service dominant |
|--|--------------------|--|---------------------------------|
| Service des relations internationales | | | |
| Anja | Transaction 1 | demande de signature de l'attestation d'accueil | complétion de document |
| Johana | Transaction 1 | demande de signature de l'attestation d'accueil | complétion de document |
| Johana | Transaction 2 | question sur les relevés de notes | renseignement |
| Marilena | Transaction 1 | demande de signature de l'attestation d'accueil | complétion de document |
| Marilena | Transaction 2 | demande de signature d'un document pour raccourcir la durée de séjour en chambre étudiante | complétion de document |
| Marilena | Transaction 3 | renvoi auprès de la secrétaire compétente | orientation |
| Magda | Transaction 1 | information sur un changement de résidence universitaire | renseignement |
| Magda | Transaction 2 | signature du bon de déménagement | complétion de document |
| Kunz | Transaction 1 | demande de signature de l'attestation d'accueil | complétion de document |
| Bartek | Transaction 1 | demande de signature de l'attestation d'accueil | complétion de document |
| Mirella | Transaction 1 | demande de signature de l'attestation d'accueil | complétion de document |
| Mirella | Transaction 2 | demande de confirmation sur l'arrivée d'un autre étudiant dans sa chambre après son départ prévu | renseignement |
| Mirella | Transaction 3 | information au sujet d'une soirée d'accueil d'étudiants étrangers | renseignement |
| Domenika | Transaction 1 | remplissage d'un document | complétion de document |

Classement des enregistrements par durée (ordre décroissant)

| | | |
|--|---------------|---------|
| Écrivain public | Chellamani 03 | 1:03:42 |
| Écrivain public | Anicham | 0:58:28 |
| Écrivain public | Chellamani 02 | 0:47:48 |
| Écrivain public | Chellamani 01 | 0:46:24 |
| Office de l'immigration – Accueil | Nadezhda | 0:45:47 |
| Écrivain public | Prithviraj | 0:43:55 |
| Écrivain public | Shamina | 0:43:14 |
| Coordinatrice étudiants étrangers | Morena | 0:39:15 |
| Écrivain public | Rahifa | 0:38:36 |
| Office de l'immigration – Accueil | Nancy | 0:37:22 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 05 | 0:29:58 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Fanja | 0:29:49 |
| Office de l'immigration – Accueil | Hai | 0:29:13 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Nielini | 0:27:29 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Chang | 0:27:08 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Batouly | 0:26:14 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Ilhamallah | 0:23:31 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Ramona | 0:23:09 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 06 | 0:20:24 |
| Office de l'immigration – Auditeurs | Bouly | 0:19:21 |
| Office de l'immigration – Accueil | Glaiza | 0:17:03 |
| Écrivain public | Aman | 0:14:06 |
| Écrivain public | Meimouna | 0:13:13 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 09 | 0:13:08 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 08 | 0:12:39 |
| Écrivain public | Chellamani 04 | 0:11:39 |
| Service des relations internationales | Marilena | 0:09:15 |
| Service des relations internationales | Mirella | 0:09:09 |
| Écrivain public | Ikram | 0:08:50 |
| Office de l'immigration – Accueil | Jimena | 0:08:44 |
| Préfecture de police | Soo Ji | 0:08:39 |
| Préfecture de police | Carlos | 0:07:37 |
| Office de l'immigration – Accueil | Sali | 0:07:19 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 01 | 0:07:16 |
| Préfecture de police | Hua | 0:06:58 |
| Préfecture de police | Xun | 0:06:48 |

| | | |
|--|-------------|---------|
| Office de l'immigration – Accueil | Vicente | 0:06:44 |
| Service des relations internationales | Domenika | 0:06:44 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Ling | 0:06:01 |
| Préfecture de police | Seybou | 0:05:56 |
| Office de l'immigration – Accueil | Kshaunich | 0:05:18 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 03 | 0:05:15 |
| Préfecture de police | Li Na | 0:05:11 |
| Préfecture de police | Suraj | 0:05:07 |
| Service des relations internationales | Johana | 0:04:59 |
| Préfecture de police | Kylych | 0:04:41 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Maria | 0:04:19 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Mayara | 0:04:17 |
| Préfecture de police | Tarek | 0:04:06 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Sakura | 0:03:38 |
| Office de l'immigration – Accueil | Lian | 0:03:36 |
| Préfecture de police | Juana | 0:03:32 |
| Service des relations internationales | Anja | 0:03:21 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Agneska | 0:03:17 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 07 | 0:03:08 |
| Office de l'immigration – Accueil | Wan | 0:03:04 |
| Préfecture de police | Li Wei | 0:03:02 |
| Préfecture de police | Aiday | 0:02:56 |
| Préfecture de police | Nourredine | 0:02:56 |
| Service des relations internationales | Magda | 0:02:54 |
| Office de l'immigration – Accueil | Loussig | 0:02:46 |
| Service des relations internationales | Bartek | 0:02:26 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 04 | 0:02:08 |
| Service des relations internationales | Kunz | 0:02:03 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Iounna | 0:01:56 |
| Préfecture de police | Wouleymatou | 0:01:53 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Aiko | 0:01:53 |
| Secrétariats et scolarités de FLE | Friedrich | 0:01:40 |
| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 02 | 0:01:27 |
| Préfecture de police | Brittany | 0:01:20 |
| Préfecture de police | Yuliana | 0:01:15 |
| Préfecture de police | Shawn | 0:00:53 |

Transaction détaillée de signature de contrat d'accueil et d'intégration

Étapes de routine

Complétion du formulaire numérique de l'audit
Offre/prise de rendez-vous avec une assistante sociale
Prise de rendez-vous pour la formation civique
Offre/prise de rendez-vous pour la formation Vivre en France *
Prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles *
Evaluation des besoins de formation en français *
Signature du contrat d'accueil et d'intégration
Remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations

Étapes hors routine

Question sur la nationalité française
Informations sur la procédure après l'audit
Remise par l'agent d'un double du certificat de niveau en langue
Organisation pour la remise d'un justificatif *
Proposition de formation dans le domaine de spécialité de l'usagère
Orientation de l'utilisateur vers le prochain bureau
Conseils/demande d'informations sur une formation pour adulte existante mais non proposée dans le dispositif

* Les étapes de routine (*) sont soumises à condition : la formation Vivre en France est proposée aux nouveaux arrivants ayant passé peu de temps en France, elle est facultative si la personne est mariée à un Français, etc., le bilan de compétences professionnelles est réservé aux usagers sans emploi, l'évaluation des besoins de formation en français est effectuée à l'office de l'immigration si elle n'a pas déjà été effectuée dans le pays d'origine de l'utilisateur ou s'il n'a pas un certificat de niveau obtenu autrement. Les conditions remplies doivent être prouvées.

Comparaison de découpages en transactions de service

Corpus Office de l'immigration – Auditeurs Fanja

| | Fanja |
|---|-------|
| Complétion du formulaire numérique de l'audit | ✓ |
| Offre/prise de rendez-vous avec une assistante sociale | ✓ |
| Prise de rendez-vous pour la formation civique | ✓ |
| Offre/prise de rendez-vous pour la formation Vivre en France | ✓ |
| Prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles | ✓ |
| Evaluation des besoins de formation en français | ✓ |
| Signature du C.A.I. | ✓ |
| Remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | ✓ |

| | Fanja |
|--------------------------|-------|
| Transaction de service 1 | ✓ |

Extraits et cotextes des « ah bon » relevés dans le corpus de référence partiel

[Ah bon 01] Tiré du corpus Écrivain public Aman ☺ pdf p. 38 Actes 341-366. ◀

01. Aman il y avait numéroté
 02. mais je- j'arrive pas à le trouver
 03. bon bah c'est pas grave
 04. bon
 05. (sil)
 06. Jacqueline ah le numéro de dossier
 07. oh
 08. ils vont retrouver avec les:
 09. Aman XXX
 10. hein
 11. Jacqueline parce que si vous voulez
 12. Aman oui
 13. Jacqueline ils vont retrouver
 14. parce que c'est- c'est mis en marge de votre euh état civil à vous
 15. Aman oui
 16. Jacqueline le mariage
 17. (sil)
 18. Aman **ah bon** d'accord
 19. oui
 20. \uoui
 21. Jacqueline quand on sort les: les états civils euh euh
 22. Aman mh mh
 23. Jacqueline automatiquement euh avec le nom euh ça ça apparait
 24. Aman ça v- ça afficher
 25. Jacqueline hein
 26. Aman oui

Doute : Actes 21 et 23 d'explication.

[Ah bon 02] Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☺ pdf p. 131 Actes 1196-1201. ◀

01. Jacqueline alors ce qu'y a
 02. c'est que ça ça va être pris en charge peut-être à cent pour cent
 03. Chellamani **ah bon**
 04. je sais pas
 05. Jacqueline ah oui

06. a- e- vous êtes à cent pour cent pour vos problèmes

Remise en question : Acte 05 de confirmation.

[Ah bon 03] Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☺ pdf p. 131 Actes 1218-1230. ◀

01. Jacqueline en effet vos ressources sont supérieures au plafond (lit)
 02. Chellamani **ah bon**
 03. Jacqueline vous pouvez toutefois effectuer (lit)
 04. (sil)
 05. alors il faut que les ressources soient euh
 06. Chellamani je- je- je peux rien faire ou pas
 07. Jacqueline bah c'est-à-dire que vos ressources
 08. celles que vous avez-
 09. les ressources que vous avez déclarées
 10. Chellamani hein
 11. Jacqueline elles sont supérieures euh au plafond qui est fixé
 12. pour avoir la cé èm u
 13. vous avez quand même une part pour- d'aide pour la mutuelle

Doute : Actes 07 à 09 et 11 à 13 d'explication.

[Ah bon 04] Tiré du corpus Préfecture de police Carlos ☺ pdf p. 717 Actes 54-60. ◀

01. Kader normalement elle est euh elle est disponible
 02. Carlos **ah bon**
 03. Kader bon je vais regarder
 04. (sil)
 05. en principe elle est là
 06. hein
 07. (regarde dans les dossiers)

Doute : Actes 03 et suivants de vérification de l'Acte source du doute (01).

[Ah bon 05] Tiré du corpus Préfecture de police Juana ☺ pdf p. 732 Actes 83-88. ◀

01. Juana ils me disent qu'ils vont les payer
 02. mais que moi je dois les rembourser
 03. Claudia **ah bon**
 04. j'ai jamais euh
 05. vous êtes la première euh qui me dit ça quoi

06. Juana ouais

Doute : Acte 06 de confirmation.

[Ah bon 06] Tiré du corpus Préfecture de police Li Na ☺ pdf p. 742 Actes 259-263. ◀

01. Kader des f0Is on: on casse le dos comme ça
 02. Dewei c'est pour ça
 03. Kader à chercher les dossiers
 04. Dewei ah bon (rire)
 05. Kader bah c'est lourd

Remise en question : Acte 05 de justification.

[Ah bon 07] Tiré du corpus Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 763 Actes 325-331. ◀

01. Yveline je lui dis (murmure)
 02. c'est qui (murmure)
 03. il me dit (murmure)
 04. c'est monsieur {nom d'un agent d'administration de la préfecture} (murmure)
 05. ah bon (murmure)
 06. il me dit (murmure)
 07. vous avez qu'à signer (murmure)

[Ah bon 08] Tiré du corpus Préfecture de police Wouleymatou ☺ pdf p. 778 Actes 40-46. ◀

01. Wouleymatou moi j'aime bien
 02. quand i- quand il neige
 03. je suis très contente
 04. Claudia ah bon
 05. Yveline ah bon
 06. ah vous aimez bien
 07. parce que les enfants des fois ils aiment bien des fois aller dans les parcs

[Ah bon 09] Tiré du corpus Préfecture de police Yuliana ☺ pdf p. 784 Actes 18-26. ◀

01. Kader este documento

- ce document*
02. Yuliana nan
 03. je n'ai pas
 04. Kader **ah bon**
 05. Yuliana euh
 06. (sil)
 07. Kader bah fh
 08. Yuliana c'est pas grave
 09. Kader on va voir

[Ah bon 10] Tiré du corpus Secrétariats de FLE Ling 🌐 pdf p. 813 Actes 237-251. ◀

01. Colette de toute façon quand vous déposez un dossier
 02. (sil)
 03. il est bien sûr vérifié
 04. (sil)
 05. vous recevez un courrier
 06. où on vous donne des e- compléments d'information
 07. \hein
 08. Ling ah oui
 09. \le courrier
 10. Colette un courrier
 11. hein
 12. mh
 13. Ling **ah bon**
 14. d'accord
 15. Colette mh

Doute : Acte 15 de confirmation.

[Ah bon 11] Tiré du corpus Scolarités de FLE Sakura 🌐 pdf p. 804 Actes 32-36. ◀

01. Marinette je crois qu'elle l'avait
 02. et pis qu'elle
 03. Olivier je l'ai pas vu moi
 04. Sakura **ah bon**
 05. Olivier ah on va faire votre inscription

Enregistrement interrompu entre 04 et 05 ?

Formes linguistiques rencontrées dans les discours de construction d'attentes

Temps verbaux fréquemment rencontrés

[Temps verbaux 1] Le présent de l'indicatif⁸

| | |
|-----------|--|
| Françoise | donc là vous avez une carte d'un an |
| Olivier | c' est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre ça c' est au cas où vous auriez des justificatifs [...] à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s) c' est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites |
| Françoise | la France s'engage à vous accueillir et vous intégrer et vous (sil) vous engagez à vous z-in- intégrer à la société française il y a mh plusieurs formations hein il y a quatre formations qui sont proposées [...] alors cette première formation est obligatoire pour tous c' est une journée complète de neuf heures à dix-sept heures où on va vous expliquer quels sont vos droits quels sont vos devoirs |
| Yveline | et ben voilà madame c' est terminé |
| Hélène | (donc ça le rendez-vous c'est là) vous ramenez bien ces papiers-là donc ça c' est pas la peine ça c' est pour les commerçants donc le rendez-vous c' est le cinq février où je vous mets des flèches [...] c' - c' est l'adresse |
| Susan | c' est marqué sur le site quand ils sont ouverts vous avez des: les archives |
| Nicole | j' ai deux nouvelles à dix-sept heures trente y a un pot pour les étudiants erasmus |
| Pascal | parce qu'y a des timbres à acheter là c' est un changement de statut c' est soixante-dix euros là donc c' est soixante-dix euros le renouvellement vous ressortez [...] et c' est à droite un petit peu y a un tabac vous demandez soixante-dix euros de timbres omi vous venez avec votre feuille c' est soixante-dix |

[Temps verbaux 2] Le futur proche⁹

⁸ Tiré des corpus suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 643 Acte 36, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 801 Actes 103, 146, 148 et 155, Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☺ pdf p. 591 Actes 257-258, 261, 263 et 266-270, Yveline : Préfecture de police Hua ☺ pdf p. 713 Actes 313-314, Hélène : Office de l'immigration – Accueil Sali ☺ pdf p. 569 Actes 285, 287, 296-297, 303, 309 et 311, Susan : Institut de traducteurs et d'interprètes 03 ☺ pdf p. 313 Acte 187 et p.328, Acte 553, Nicole : Service des relations internationales Magda ☺ pdf p. 836 Acte 7, Nicole : Service des relations internationales Mirella ☺ pdf p. 852 Acte 251, Pascal : Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 760 Actes 191-193 ? P ; 761 Actes 221-223 et 228-229.

⁹ Tiré des extraits suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 642 Actes 14 et 18-19, p.643 Actes 51 et 75-77, Romy : Office de l'immigration – Accueil Nancy ☺ pdf p. 510 Acte 64, Martine : Office de l'immigration – Accueil Nancy ☺ pdf p. 512 Actes 127-128, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 802 Acte 163, Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☺ pdf p. 591 Actes 251 et 268, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 800 Acte 58, Colette : Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 809 Actes 76.

- Françoise vous **allez avoir** une carte de:: protection subsidiaire pendant quelques j- la carte que vous **allez avoir** c'est une carte de protection subsidiaire alors je **vais** vous **demander** un numéro de téléphone maintenant que vous **allez avoir** la carte de séjour (sil) vous **allez pouvoir** demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé-cé è m u
- Romy mais là elle **va** vous **donner** une feuille
- Martine parce que quand elle **va passer** la visite médicale on va- on **va coller** une vignette sur le passeport
- Olivier je **vais** vous **donner** le plan
- Françoise vous **allez signer** aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration où on **va** vous **expliquer**
- Olivier alors on **va pouvoir** faire les chèques
- Colette je **vais** vous le **noter**

[Temps verbaux 3] Le futur simple¹⁰

- Françoise et l'année prochaine je pense que vous **aurez** euh [...] **faudra** demander mais je pense que vous **aurez** la carte de dix ans **faudra** demander à la préfecture quand même je vous **donnerai** une liste d'adresses dans votre quartier comme ça vous **irez**
- Olivier ils **seront** disponibles normalement début euh octobre normalement ils **seront** là il **faudra** un (chèque) de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept et un autre de six-cent un quatre-vingt-sept alors maintenant vous **pourrez** aller voir une fois que ma collègue sera libre [...] **faudra** aller la voir avec ça pour qu'elle prenne votre photo

[Temps verbaux 4] L'impératif présent¹¹

- Olivier **attendez**

[Temps verbaux 5] Le conditionnel présent¹²

- Marie-Hélène le problème c'est qu'il faudrait se::- il faudrait le remplir assez rapidement ça [...] vous auriez dû envoye- et oui vous auriez dû l'envoyer le mail déjà (sil) il faudrait que vous puissiez envoyer le mail aujourd'hui [...] parce qu'il faudrait qu'on puisse remplir ça il faudrait que vous puissiez déjà le

¹⁰ Tiré des extraits suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 643 Actes 38, 40-42, 84-85, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 801, Actes 122 et 127, p. 800 Acte 50, p. 801 Actes 110-111 et 114-155..

¹¹ Tiré des extraits suivants : Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 800 Acte 77.

¹² Tiré du corpus Marie-Hélène : Coordinatrice étudiants étrangers Morena ☺ pdf p. 8 Actes 328, 331-335 et 339-340.

[Temps verbaux 6] À l'écrit : le présent¹³

Attention : vous **devez** accomplir les formalités dans les 3 mois suivant votre entrée en France
 vous **devez** dès votre arrivée en France : compléter le formulaire [...], joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport où figurent les informations relatives à votre identité [...]
 si vous **souhaitez** obtenir un renouvellement de votre autorisation au séjour

[Temps verbaux 7] À l'écrit : le futur simple

Le jour de la visite médicale, vous **aurez** à acquitter la taxe relative à la primo-délivrance d'un titre de séjour
 votre visa vous **permettra** de séjourner sur le territoire national pendant la durée de sa validité
 Une attestation de dépôt de dossier vous **sera** adressée par courrier
 ce document temporaire vous **permettra** d'attester de la régularité de votre séjour en France
 A cette occasion vous **devrez** vous munir : de votre passeport, d'une photo de face tête nue [...]
 vous **devrez** vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour
 Le personnel d'accueil vous **remettra** les imprimés nécessaires et vous **indiquera** les pièces justificatives à fournir

[Temps verbaux 8] À l'écrit : l'impératif présent

Dès votre arrivée en France, **complétez** et **adrezsez** ce document par voie postale (avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'OFII compétente pour votre département de résidence
 adressez
 Pour plus d'informations **connectez**-vous sur www.ofii.fr

[Temps verbaux 9] À l'écrit : l'infinitif

voir adresses au verso
 Pour connaître le montant de la taxe à payer, **se connecter** sur www.ofii.fr.

Analyses : le présent

Concernant le temps du présent, nous pouvons dégager plusieurs aspects. Pour certains usages, le présent est effectivement utilisé pour référer au moment présent :

¹³ Extraits des ensembles [Temps verbaux] 6 à 9 tirés du document dans ce tome p. 48.

[Présent 1] Le présent introduit un nouvel Échange¹⁴

Yveline et ben voilà madame c'est terminé
Nicole j'ai deux nouvelles

[Présent 2] Le présent réfère à une action immédiate qui construit des repères pour plus tard

Hélène où je vous mets des flèches (flèche l'adresse) c'- c'est l'adresse

[Présent 3] Le présent vaut pour un contenu publié

Susan c'est marqué sur le site quand ils sont ouverts
vous avez des: les archives
Françoise la France s'engage à vous accueillir et vous intégrer et vous
(sil) vous engagez à vous z-in- intégrer à la société française
Hélène où je vous mets des flèches [...] c'- c'est l'adresse

[Présent 4] Le présent concerne une information valable et pertinente pour la situation-problème de l'utilisateur

Olivier c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre
ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs [...] à donner
auprès de d'un certain euh (sil) certain(s)
c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous
faites
Françoise il y a mh plusieurs formations hein il y a quatre formations qui
sont proposées [...] euh donc la première formation est obligatoire
pour tous c'est une journée complète de neuf heures à dix-sept
heures où on va vous expliquer quels sont vos droits quels sont
vos devoirs
Hélène donc ça c'est pas la peine ça c'est pour les commerçants
Pascal parce qu'y a des timbres à acheter là c'est un changement de
statut c'est soixante-dix euros là
donc c'est soixante-dix euros le renouvellement
c'est soixante-dix euros

Ce temps présent est aspectualisé de manières variées : les exemples des ensembles [Présent 1] et [Présent 2] illustrent les usages du temps présent référant au présent de l'énonciation : les locuteurs y recourent pour introduire un nouvel Échange (l'énoncé d'Yveline introduit l'Échange de clôture de l'interaction, celui de Nicole introduit l'Échange qui débute une Transaction de service) ou pour décrire une action produite immédiatement (le fléchage). Mais même si le temps présent réfère au présent de l'énonciation, dans le premier cas, il construit des attentes pour un futur « immédiat », c'est-à-dire qui va se dérouler au fur et à mesure immédiatement après l'énonciation ; tandis que dans le deuxième, il construit des

¹⁴ Les références des extraits analysés sont dans les notes de bas de page des listes d'extraits des pages précédentes.

attentes pour un futur plus éloigné, dans un temps que l'agent ne connaît pas avec précision puisqu'il passe « à la charge » de l'usager, qui gèrera son temps en autonomie.

Les exemples des ensembles [Présent 3] et [Présent 4] illustrent des usages du temps présent pour référer à un présent plus élastique, moins immédiat. Le présent du [Présent 3] est conditionné par la durée de validité du document duquel il est rapporté : « c'est marqué sur le site » et « vous avez des: les archives » (sur le site) est vrai parce que le site internet est existant, ouvert aux visites et qu'il contient ces informations, non seulement au moment de l'énonciation, mais aussi depuis qu'elles y ont été ajoutées et jusqu'à ce qu'elles en soient retirées (le cas échéant). Tant que le support existe, tant que les informations y sont contenues et valables, elles pourront être rapportées avec le temps présent.

Le présent du [Présent 4] rapporte une information dont la validité n'est pas conditionnée par un support accessible à l'usager, mais par la réglementation administrative et juridique qui encadre les procédures, ou par l'organisation, les habitudes, les pratiques décrites dans les énoncés et qui constituent des informations pour l'usager. Les attentes construites par l'interprétation des énoncés reproduits en [Présent 3] concernent le moment où l'usager va utiliser le support :

- « c'est marqué sur le site quand ils sont ouverts » et « vous avez des: les archives » construisent des attentes pour le moment où l'étudiante va aller sur le site internet pour obtenir des informations plus détaillées,
- « où je vous mets des flèches [...] c'- c'est l'adresse » construit des attentes pour le moment où l'usagère va relire le papier,
- « la France s'engage à vous accueillir et vous intégrer et vous (sil) vous engagez à vous z-in- intégrer à la société française » construit des attentes pour le moment où l'usagère va signer le contrat (et par extension pour la durée de validité du contrat puisque la signature démarre la durée de l'engagement, et que sa réalisation doit avoir lieu pendant cette durée).

Les attentes construites par l'interprétation des énoncés du [Présent 4] ne sont pas relatives au support d'origine des informations, mais concernent le moment de l'utilisation de ces informations : le certificat de scolarité « c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre » construit des attentes pour le moment où l'usagère aura besoin de prouver qu'elle a payé son premier semestre ; « il y a quatre formations qui sont proposées [...] euh donc la première formation est obligatoire pour tous c'est une journée complète de neuf heures à dix-sept heures où on va vous expliquer quels sont vos droits quels sont vos devoirs » construit des attentes pour le moment où l'usagère va effectuer ces quatre formations, et ainsi de suite.

Le temps présent peut également être employé pour référer à un moment futur, comme le montrent les extraits suivants :

[Présent 5] Le présent par anticipation d'un futur « certain »

Françoise donc là vous **avez** une carte d'un an

[Présent 6] Le présent pour un moment futur indiqué ou contextuellement construit

Françoise (vous allez signer aujourd'hui le contrat d'accueil et d'intégration) la France **s'engage** à vous accueillir et vous intégrer et vous (sil) **vous engagez** à vous z-in- intégrer à la société française

Hélène (donc ça le rendez-vous c'est là) vous **ramenez** bien ces papiers-là donc le rendez-vous **c'est** le cinq février

Nicole à dix-sept heures y **a** un pot pour les étudiants erasmus

Pascal vous **ressortez** [...] et **c'est** là à droite un petit peu y **a** un tabac vous **demandez** soixante-dix euros de timbres omi vous **venez** avec votre feuille

Le temps présent utilisé dans l'énoncé de Françoise dans le [Présent 5] pourrait référer au moment présent de l'énonciation, si seulement les circonstances de l'interaction ne le démentaient pas : dans la procédure, l'usagère doit passer l'entretien individuel, signer le contrat d'accueil et d'intégration, puis fournir à un autre agent les pièces requises pour obtenir le titre de séjour ; or elle n'est là qu'à l'étape de l'entretien individuel. Cependant, ces étapes ont habituellement lieu dans une même demi-journée, dans le même bâtiment, et sont généralement réalisées sans blocage : même si l'étape de l'obtention du titre de séjour est éloignée de l'étape en cours par plusieurs étapes intermédiaires, la proximité temporelle et le haut degré de certitude de l'agent vis-à-vis de l'aboutissement de la procédure ont pu lui permettre d'employer le présent pour un temps futur pour désigner un moment à la fois imminent et presque certain.

Les exemples du [Présent 6] relèvent sans hésiter du futur malgré l'emploi du présent. Ce décalage est cependant permis grâce à la précision apportée contextuellement sur le moment concerné. L'indication peut être verbalement exprimée par le locuteur : « vous **allez signer** aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration » indique la projection dans le futur par l'usage du futur proche et le délai de la réalisation (« aujourd'hui »), plaçant ainsi l'engagement mutuel évoqué par Françoise dans le temps de la validité du contrat, qui débute à sa signature ; « donc ça le rendez-vous c'est là » topicalise le moment auquel l'agent réfère, le rendez-vous, dans son conseil « vous **ramenez** bien ces papiers-là », puis dans l'énoncé « donc le rendez-vous **c'est** le cinq février », le présent introduit directement l'information de temps qui le transforme en référence au futur.

Les énoncés de Pascal ne sont pas verbalement placés dans un temps futur, cependant les circonstances de l'interaction en cours offrent d'autres types d'indices :

[Présent 7] Le futur contextuellement construit

Tiré du corpus Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 761 Actes 199-219.

Transaction de service : obtention d'un titre de séjour (redéfini) renseignements pour acheter les timbres OMI.

01. Pascal donc c'est soixante-dix euros le renouvellement
 02. Soo Ji **ce- est-ce que je peux acheter ici ou**
 03. Pascal dehors
 04. faut aller dehors
 05. vous revenez
 06. vous revenez
 07. **vous avez de quoi acheter**
 08. vous pouvez acheter des timbres
 09. \ou vous pouvez pas
 10. Soo Ji eu:h nan
 11. je sais pas
 12. Pascal **pas aujourd'hui**
 13. **vous avez de l'argent**
 14. Soo Ji oui
 15. Pascal oui
 16. **bon ben alors c'est**
 17. **si vous voulez ressortir**
 18. c'est combien comment tu disais euh
 19. Yveline {adresse}
 20. Pascal {adresse}
 21. **vous ressortez**

Cet extrait ne contient pas de termes pouvant être interprétés comme des indications temporelles, mais plusieurs indices permettent de construire des hypothèses. D'abord, Soo Ji demande s'il peut acheter les timbres OMI « ici » (Acte 02) lorsque l'agent lui indique leur prix (Acte 01 et précédents) : l'achat de timbres « ici » permettrait de maintenir l'unité de lieu et l'unité de temps de la réalisation de l'objectif afin de l'atteindre le plus rapidement possible. Cette nécessité d'un achat non prévue constitue une action obligatoire intermédiaire entre le moment de l'exposition de la situation-problème / définition de l'objectif ad hoc (cf. tome 1, p. 349) et la réalisation de l'objectif, et la question, portant sur le lieu plutôt que sur le moment de l'achat peut être interprétée comme une volonté de résoudre immédiatement l'étape intermédiaire.

L'usage ensuite du temps présent dans la question de l'agent « vous avez de quoi acheter », reformulée dans les deux Actes signifiants suivants « vous pouvez acheter des timbres ou vous pouvez pas » (Actes 07, 08 et 09) est interprétée par l'utilisateur comme référant au moment présent de l'énonciation : a-t-il, au moment où l'interaction se déroule, les moyens d'obtenir les timbres ? La réponse partiellement contradictoire de l'utilisateur entraîne l'agent à proposer une formulation de son hypothèse interprétative concernant la réponse de l'utilisateur et à reformuler sa question afin d'obtenir une réponse plus claire et plus facile à interpréter : « pas aujourd'hui » exprime une supposition sur l'impossibilité de l'utilisateur d'acheter les timbres « aujourd'hui », et si les Actes signifiants suivants (Actes 13 à 21) n'avaient pas été produits,

les indications au temps présent, l'adresse et les énoncés « c'est là à droite un petit peu y a un tabac vous demandez soixante-dix euros de timbres omi », auraient pu être interprétés comme fondés sur l'aspect du présent qui introduit une information valable et pertinente.

Cependant, la reformulation de la question par l'agent (Acte 13 « vous avez de l'argent ») et la réponse « oui » (qui inverse l'interprétation construite par l'agent et proposée dans l'Acte 12 « pas aujourd'hui ») permettent de revenir à une résolution imminente de l'étape intermédiaire : l'agent continue à employer le présent pour exposer à l'usager les instructions que ce dernier va suivre dans les minutes suivantes. Les Actes suivants constituent clairement des instructions pour un moment futur et non pour un moment présent, pour des raisons totalement pratiques : l'agent demande d'abord à l'usager de ressortir (Actes 17 et 21) et lui fournit l'adresse (Actes 19 et 20), puis lui explique comment aller de l'Office de l'immigration à l'adresse indiquée. Si, dans la pratique, l'usager sort du bureau lorsque l'agent le lui demande dans l'Acte 17 ou dans l'Acte 21, il ne peut plus entendre les instructions pour les actions qu'il devra mener ensuite. Ce présent « d'instruction » relève donc d'une certaine façon du discours de consigne : les instructions sont fournies au présent, mais avant que les actions ne soient menées, ce qui fait qu'ils désignent systématiquement un moment futur par rapport au moment de l'énonciation de l'instruction.

Analyses : le futur proche

Le futur proche est également un temps très employé par les agents, et il sert, comme le présent, à référer à différents « moments » de l'avenir :

[Futur proche 1] Construction du préambule d'une action imminente

Olivier je **vais** vous **donner** le plan
 alors on **va pouvoir** faire les chèques
 Colette je **vais** vous le **noter**

[Futur proche 2] Un moment futur dans la même Transaction

Romy mais là elle **va** vous **donner** une feuille
 Françoise vous **allez signer** aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat
 d'accueil et d'intégration

[Futur proche 3] Un moment futur dans une Transaction ultérieure

Françoise vous **allez avoir** une carte de:: protection subsidiaire pendant
 quelques j-
 la carte que vous **allez avoir** c'est une carte de protection
 subsidiaire
 maintenant que vous **allez avoir** la carte de séjour (sil) vous
 allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale
 eu:h ou la cé- cé èm u
 où on **va** vous **expliquer**

Martine parce que quand elle **va passer** la visite médicale on va- on **va coller** une vignette sur le passeport

Ces trois ensembles d'exemples illustrent trois degrés de projection dans le futur¹⁵. L'ensemble [Futur proche 1] propose des extraits d'interactions dans lesquels les agents aident les usagers à construire (ou à mobiliser) des attentes concernant une action qui va être entreprise immédiatement : « je vais vous donner le plan » et « je vais vous le noter » permettent à l'utilisateur d'être informé de l'intention de l'agent ; les agents produisent les Actes annoncés immédiatement après l'énonciation. Le futur proche référant à un moment imminent n'est pas accompagné par une indication temporelle : ces énoncés sans indication temporelle spécifique constituent le préambule à une action imminente¹⁶.

Les deux extraits du [Futur proche 2] réfèrent à un moment non imminent mais « proche ». Dans les exemples, Romy dit « mais là elle va vous donner une feuille », où le « là » et le « elle » (désignant l'autre agent présente) suggèrent que l'action sera opérée lors de cette Transaction ; et Françoise dit « vous allez signer aujourd'hui [...] », le « aujourd'hui » n'étant pas aussi précis que la Transaction en cours (mais le moment exact de la signature a dû être indiqué au cours de la réunion qui précède l'entretien) : les attentes sont construites ou « pré-mobilisées » pour une action qui aura lieu pendant la Transaction en cours, et l'interprétant doit se fier à sa logique pour construire une hypothèse au sujet du moment précis auquel le producteur réfère.

Enfin, le futur proche est parfois employé pour modaliser un Acte signifiant :

[Futur proche 4] Usage de politesse

Françoise alors je **vais** vous **demander** un numéro de téléphone

Cet emploi du futur proche est interprété par l'usagère comme s'appliquant au présent (elle cherche un moyen de fournir son numéro de téléphone). Il est possible d'en faire plusieurs lectures : l'usage du futur proche dans un acte de langage de demande peut participer à l'atténuation de la menace que constitue l'acte ; il peut insuffler un sentiment d'accompagnement dans l'action (cf. *infra* p. 111 avec l'emploi de « on va pouvoir faire les chèques ») : le futur proche ne réfère pas au moment de la demande, mais au moment de la réponse à la demande, comme si l'agent disait à l'utilisateur « je vous dis (sous forme de demande) que *vous allez* me *donner* un numéro de téléphone ». Dans ce cas, il y a transfert du

¹⁵ Le futur étant un continuum, ces degrés sont décomposables et relativement arbitraires : nous aurions pu réunir les attentes construites pour l'interaction en cours, et les distinguer de ceux pour d'autres interaction, ou distinguer les attentes construites pour le jour même, pour la semaine, pour le mois ou pour l'année, etc. Nous les avons organisés ainsi parce qu'ils engendrent des interprétations et des attentes qui ne vont pas être stockées dans les mêmes mémoires à cause du moment de leur mobilisation.

¹⁶ Nous avons peu d'exemples en l'occurrence, et nous pouvons bien sûr imaginer l'apparition d'indices concernant le moment de l'action imminente, comme « alors », « maintenant », « donc », « là », etc. Ces indices, dans tous les cas, ne renverraient pas à un moment éloigné puisque l'action évoquée est imminente.

temps de la réaction (le futur proche de « vous allez me donner ») sur le moment de l'énonciation « je vous demande ». Il est fort probable que le sentiment d'accompagnement et de participation symbolique à la réaction que nous envisageons dans cet emploi du futur proche soit d'ailleurs à l'origine de l'effet d'atténuation de la menace contenue dans l'acte de langage de la demande.

Analyses : le futur simple

Le temps du futur simple est presque toujours utilisé pour référer à un moment futur par rapport au moment de l'énonciation :

[Futur simple 1] Un moment futur

- Françoise et l'année prochaine je pense que vous **aurez** euh [...] je pense que vous **aurez** la carte de dix ans
faudra demander
faudra demander à la préfecture quand même
 je vous **donnerai** une liste d'adresses dans votre quartier
 comme ça vous **irez**
- Olivier ils **seront** disponibles normalement début euh octobre
 normalement ils **seront** là
 il **faudra** un (chèque) de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept et
 un autre de six-cent un quatre-vingt-sept
faudra aller la voir avec ça pour qu'elle prenne votre photo

Ces extraits réfèrent par l'emploi du futur simple à un moment ultérieur à celui de l'énonciation, qu'il soit verbalement situé dans le temps (« l'année prochaine », « début euh octobre »), qu'ils réfèrent à un moment ultérieur dans l'interaction en cours (« je vous donnerai une liste d'adresses dans votre quartier », « il faudra un de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept ») ou à un moment ultérieur hors de l'interaction, non précisé et difficile à inférer à partir des indices exposés (« faudra demander », « comme ça vous irez »).

En trois occasions, le futur simple est utilisé avec le modal « falloir » ; il se peut que le futur simple soit utilisé afin d'atténuer la menace de l'acte de langage de la valeur déontique forte de ce modal, comme pour créer une distance temporelle qui donnerait de l'espace à l'exécutante.

Analyses : l'impératif

Contrairement à l'écrit où le mode impératif est utilisé fréquemment, les agents y recourent peu à l'oral :

[Impératif 1] Rare à l'oral

- Olivier **attendez**

Une des occurrences de l'impératif apparaît dans une expression figée (« attendez »). En effet, toute autre formulation qu'« attendez » serait marquée : « attendez » est interprété comme un indice que le producteur s'apprête à réaliser un Acte auquel l'interactant ne s'attend pas : cette production suggère une invitation à faire preuve d'un peu de patience, et l'information qu'il ne « l'abandonne » pas.

Cette occurrence d'impératif ne suggère pas une interprétation d'obligation, comme on pourrait l'attendre des usages d'impératifs dans les actes de langage de consigne, mais à huiler l'interaction. Cet usage est plutôt bienveillant et interprété comme non menaçant.

Analyses : le conditionnel

Le conditionnel est relativement rare dans la construction des attentes, principalement parce que les aspects habituellement interprétés à partir de l'usage du conditionnel correspondent mal avec les modalités déontiques des actions et des étapes procédurales prévues par les réglementations administratives, qui relèvent plutôt de l'impératif ou du possible (dans le cas des alternatives ou des hypothèses). Il est surtout utilisé avec le verbe « falloir » :

[Conditionnel 1] Atténuation de menace¹⁷

Marie-Hélène le problème c'est qu'il **faudrait** se:- il **faudrait** le remplir assez rapidement ça [...] vous **auriez dû** envoyer et oui vous **auriez dû** l'envoyer le mail déjà (sil) il **faudrait** que vous puissiez envoyer le mail aujourd'hui [...] parce qu'il **faudrait** qu'on puisse remplir ça il **faudrait** que vous puissiez déjà le

L'emploi de ce verbe « falloir » suggère une imposition très forte, il peut être interprété comme une menace vis-à-vis de la face de l'étudiante. Cette menace est d'ailleurs renforcée par l'emploi du conditionnel passé avec « devoir », qui suggère un reproche. Le conditionnel utilisé avec « falloir » atténue la force de la menace en ajoutant ce qui peut être interprété comme une marque de politesse ou comme un espace de liberté, si ce n'est pratique, au moins psychologique.

Analyses : à l'écrit

Dans le document écrit étudié (cf. ce tome p. 48), la répartition des usages temporels n'est pas la même que pour l'oral (cf. [Temps verbaux 6 à 9] p. 86) : le futur proche n'est pas employé dans ces documents ; le seul présent rencontré est appliqué à un modal à valeur déontique (ici, comme avec « falloir », l'obligation est posée au moment de l'énonciation et sera respectée dans le futur) ; tandis que l'impératif n'a plus la même fonction qu'à l'oral, et que l'infinitif apparaît.

¹⁷ Tiré du corpus Coordinatrice étudiants étrangers Morena p. 328 Actes 328, 331-335 et 339-340.

Il n'est pas prévu que les attentes construites à travers la lecture de supports écrits ne se réalisent immédiatement après. En effet, le support écrit implique une autonomie d'accès, l'interprétant lira le support à un moment qui n'est pas prévisible par le producteur, et l'écrit contenu ne peut pas servir à construire des attentes pour un futur imminent¹⁸. En conséquence, les temps employés ne réfèrent pas à un futur proche ni à un futur imminent, ils participent à la construction d'attentes à plus long terme.

Il se dégage des emplois des temps du présent de l'indicatif, de l'impératif et de l'infinitif ainsi que du futur de l'indicatif une impression différente de celle des temps utilisés par les agents à l'oral :

[89] La valeur déontique des temps verbaux à l'écrit

- Présent (ind.) : Attention : vous **devez** accomplir les formalités dans les 3 mois suivant votre entrée en France
vous **devez** dès votre arrivée en France : compléter le formulaire [...], joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport où figurent les informations relatives à votre identité [...]
- Futur (ind.) : Le jour de la visite médicale, vous **aurez** à acquitter la taxe relative à la primo-délivrance d'un titre de séjour
votre visa vous **permettra** de séjourner sur le territoire national pendant la durée de sa validité
Une attestation de dépôt de dossier vous **sera** adressée par courrier
ce document temporaire vous **permettra** d'attester de la régularité de votre séjour en France
A cette occasion vous **devrez** vous munir : de votre passeport, d'une photo de face tête nue [...]
vous **devrez** vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour
Le personnel d'accueil vous **remettra** les imprimés nécessaires et vous **indiquera** les pièces justificatives à fournir
- Présent (imp.) : Dès votre arrivée en France, **complétez** et **adrezsez** ce document par voie postale (avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'OFII compétente pour votre département de résidence
adrezsez
Pour plus d'informations **connectez**-vous sur www.ofii.fr
- Présent (inf.) : **voir** adresses au verso
Pour connaître le montant de la taxe à payer, **se connecter** sur www.ofii.fr.

L'impression d'obligation, suggérée par la valeur déontique de l'impératif, de l'infinitif et du futur dans la production d'énoncés qui peuvent être interprétés comme des consignes est renforcée par l'emploi régulier de verbes dont la valeur sémantique est déontique (« devoir »

¹⁸ L'utilisateur peut cependant utiliser ce support comme mémoire externe (cf. tome 1, p. 114) et, plutôt que de s'appropriier les détails de son contenu, il pourra en retenir le type d'informations exposées et s'y référer à nouveau le moment venu (par exemple, pour l'heure et l'adresse d'un rendez-vous). Il construit alors des attentes doubles, certaines concernant l'action à mener ou ses circonstances, d'autres concernant le type d'informations qu'il peut retrouver dans la mémoire externe que constitue le support écrit.

(quatre fois dans le même document), « avoir à »), par l'emploi d'expressions d'autorité (« attention ») ou à caractère péremptoire (« dès votre arrivée en France », qui peut être interprété comme « immédiatement après votre arrivée en France »). De plus, alors que les agents recourent à des moyens d'atténuation des actes de langage potentiellement menaçants à l'oral (d'autres sont étudiés plus loin, cf. ce tome p. 110), l'écrit présente le futur de manière plus catégorique, comme si il ne pouvait en être autrement que ce que la procédure prévoit.

Formes lexicales fréquemment rencontrées

Plusieurs champs lexicaux sont transversaux : nous retrouvons des désignations d'actions relatives aux documents, aux déplacements et à la communication (cf. DVD-Rom fichier « Lexique », lignes Actions de l'utilisateur, Actions de l'agent, et Actions d'autres intervenants dans les quatre groupes de corpus).

Les actions concernant les documents relèvent

- de l'écriture
 - « mettre », « marquer », « noter », « remplir », « signer », « tamponner », etc.
- du déplacement de documents
 - « apporter » ou « rapporter », « amener » ou « ramener », « déposer », « envoyer », « transmettre », etc.
- du changement ou du maintien de possession
 - « donner », « remettre », « prendre », « garder », « rendre », « recevoir », etc.
- de la production de documents
 - « faire une copie », « refaire » (papiers d'identité), etc.

Les déplacements peuvent être désignés par des mots tels que « aller voir », « aller », « venir », « passer », « entrer », « se présenter », et les répétitions de déplacements par « revenir », « repasser », « retourner ». Cependant, plusieurs verbes contiennent le préfixe re- sans qu'ils ne soient interprétés comme la répétition d'un même déplacement (avec la même direction), mais comme la répétition d'un déplacement, une fois dans un sens, une autre fois dans l'autre, comme « repartir » ou « ressortir ».

Les termes concernant la communication peuvent désigner

- la prise de contact et l'échange verbal
 - « prendre contact », « dire », « téléphoner », « parler de », « discuter de », « évoquer », etc.
- l'objectif de l'échange
 - « demander », « conseiller », « expliquer », « spécifier », « donner » (information), « se renseigner », « être informé », « suivre un cours », « faire un cours », « consulter » (la documentation), « s'informer », etc.
- la prise de décision collaborative

« voir » (si, quand, comment, quoi, etc.)¹⁹, « décider », « proposer » (choix), « prendre en compte », « juger », etc.

Enfin, certains termes ou certaines étapes procédurales sont rencontrés régulièrement, malgré les disparités entre les types de services.

Il s'agit du verbe « attendre », en particulier dans sa forme « attendez » qui construit une attente concernant l'absence d'action de la part de l'utilisateur et une action de la part de l'agent qui pourrait être interprétée comme un abandon de la Transaction par l'utilisateur : « attendez » signale que l'action que va mener l'agent peut paraître sans rapport, mais qu'elle va être menée et que l'agent poursuit (ou poursuivra s'il s'agit d'une action qui interrompt la Transaction) la réalisation du service²⁰.

Il s'agit également d'actions comme « payer », « acheter » ou « rembourser » (des frais d'inscriptions, des frais médicaux ou une adhésion à une mutuelle ou à une sécurité sociale, des charges sociales, des timbres, etc.), « passer »/« faire » un examen, un test, un bilan ou un concours, et puis « s'inscrire » ou « adhérer ».

D'autres domaines sont au contraire régulièrement abordés sur un site mais restent spécifiques aux services qui y sont proposés, comme la description de la formation et du métier de traducteur (« présenter » une ou plusieurs langues au test d'entrée, « chercher » un stage, « trouver » un poste salarié, « réfléchir » au statut d'auto-entrepreneur, etc.) ou la description d'une procédure chez l'écrivain public (« faire faire un devis », « négocier », « porter plainte », « se retourner contre », etc.

Les autres intervenants évoqués sont variés : des agents (« responsable de la permanence sociale », « ma collègue »), parfois désignés par leur institution (« l'administration », « le bureau des stages », « Pôle emploi »), et des acteurs sociaux d'autres types (« votre médecin », « l'assureur », « le traducteur assermenté » ou encore « le tableau des horaires »). Les actions qui leur sont dévolues correspondent à leurs compétences : « faxer », « donner rendez-vous », « interrompre » un paiement, « rentrer la facture dans les comptes de l'entreprise », « prendre votre photo », etc.

Quant aux documents utiles pour les actions à venir (cf. DVD-Rom fichier « Lexique » lignes Documents utiles dans les quatre groupes de corpus),

– leurs désignations peuvent être exactes :

¹⁹ Cette expression « voir » accompagné d'un pronom subordonnant est très fréquente, utilisée par la plupart des agents. Elle permet de rester vague quant au contenu et à l'issue de la conversation qu'elle désigne, suggérant néanmoins un échange ou un apport informationnel décisif (pour la procédure, pour l'appropriation de la situation-problème, ou pour autre chose).

²⁰ L'expression « tenez » que nous avons rencontrée dans le corpus de la scolarité aurait pu être plus fréquemment rencontrée. Elle est peut-être liée à un usage peu pratiqué par les autres agents.

- « passeport », « visa », « contrat d'accueil et d'intégration », « bail », « carte grise », etc. ;
- elles peuvent être construites avec un terme générique et un terme désambiguïsant :
 - « convocation à la visite médicale », « attestation d'hébergement », « attestation d'assurance », « justificatif de domicile », « facture d'électricité », « certificat médical », « certificat de scolarité », « quittance de loyer », « convention de stage », « déclaration d'impôts », « carte d'étudiant », etc. ;
- elles peuvent être limitées au terme générique, le locuteur supposant qu'elle se désambiguïsera avec les circonstances :
 - « attestation », « convocation », « récépissé », « procès-verbal », « contrat », « timbres », etc. ;
- elles peuvent également être beaucoup plus descriptives :
 - « ce document là pour coller les timbres », « feuille de taxe », « lettre-timbres », « visite médicale » (pour « certificat médical »), « les documents que vous avez eus », « l'imprimé rempli », etc. ;
- elles peuvent enfin rester très vagues dans la désignation mais les circonstances et le cotexte contiennent à priori suffisamment d'indices pour que l'interprétant trouve un référent :
 - « l'original » ou « la photocopie », « les pièces » (d'identité), « la photo », « les papiers », « le papier », « le dossier », « la lettre », etc.

Les relevés d'expressions concernant les circonstances relatives aux actions et à la procédure et les liens procéduraux ont été effectués de manière plus aléatoire, dans l'objectif de faire ressortir à la fois la variété des formulations, et les domaines (pour les circonstances) et connexions logiques (pour les liens procéduraux) les plus communément utilisés, sans tomber dans une exhaustivité inutile (cf. DVD-Rom fichier « Lexique », lignes Circonstances et manières relatives aux actions ou à la procédure et Liens procéduraux). Il ressort de ces relevés que les sujets les plus abordés sont le moment où les actions ou les étapes doivent avoir lieu et leur durée. Les indices qui exposent ce type d'informations sont particulièrement nombreux, et ce dans les quatre types de services :

« à ce moment-là », « courant décembre », « vous avez six mois », « passé ce délai », « ça prend un certain temps », « il faut compter deux semaines », « on vous le rendra dans la minute », etc.

Moins nombreuses mais tout aussi transversales sont les expressions concernant le lieu des actions ou étapes de la procédure :

« à la mairie », « là-bas », « dans les bornes informatiques », « au tribunal de grande instance », etc.

Nous avons également rencontré des indications concernant la manière d'agir, l'ordre des étapes, leur nature ou les instruments nécessaires, comme les suivantes :

« c'est déjà ça le premier pas », « et donc là pour l'instant y a rien d'autre à faire », « faire ça au bleu », « directement », « c'est suffisant », « avec la webcam », « on n'a pas de places limitées », « les conditions pour les photos », « avec les pièces », « en photocopie », « avec des traces », « en recommandé », « il faut bien leur expliquer », etc.

Certaines expressions suggèrent enfin une modalisation du caractère épistémique ou déontique de l'action ou de l'étape, ou de la fiabilité de l'information :

« y aura pas besoin de », « je pense que ça posera pas de problème », « pas forcément », « quand même », « normalement », « n'hésitez pas », « par acquis de conscience », « si vous voulez », « si vous pouvez », « sans garantie d'être reçu », « c'est pas évident que » (qui peut s'interpréter comme « c'est peu probable que »), etc.

Lorsque les agents aident les usagers à construire des attentes, ils²¹ peuvent avoir recours à un répertoire important de relations logiques entre les étapes ou les actions des procédures. Nous avons établi une liste aussi fournie que possible de catégories de relations logiques à partir d'ouvrages de grammaire (Charaudeau 1992 et Delatour, Jennepin et Léon-Dufour 2004), et avons classé les extraits en fonction des relations logiques que nous y avons repérées²². Nous nous sommes trouvée confrontée à plusieurs problèmes :

– certaines catégories ont tendance à se superposer, comme l'explication et la relation de raison à conséquence,

²¹ Il est rare que les usagers reformulent les attentes qu'ils ont construites grâce aux apports des agents. Il est donc difficile de s'appuyer sur leurs réactions pour déduire les liens logiques qu'ils ont pu interpréter. Nous nous sommes donc fondée sur notre sentiment personnel à partir du connecteur logique utilisé, à partir du lien logique procédural entre les éléments considérés, lorsqu'il était prégnant, et à partir de l'ensemble des informations contextuelles relatives à la situation-problème de l'utilisateur et au cadre administratif qui la régit.

²² La catégorisation de relations logiques ordinaires pose des difficultés. En effet, les liens logiques considérés par la logique sont très éloignés des préoccupations du quotidien, ils ne distinguent pas le réel de l'hypothétique et ne prennent pas en compte les aléas causés par le facteur humain dans les procédures administratives (ce n'est pas parce qu'une étape est obligatoire qu'elle est toujours réalisée, une erreur humaine peut conduire une personne dans une situation qui ne devrait pas la concerner dans des circonstances « normales », etc.). Les liens logiques considérés par les rhétoriciens, les littéraires et les linguistes sont davantage compatibles avec la réalité des conversations, mais ils ont été beaucoup plus largement étudiés à la lumière des grandes argumentations écrites et ont été peu remis en question en tant que catégories par les analyses de conversation : les chercheurs ont eu davantage tendance à observer l'éventail des possibilités argumentatives d'un item langagier plutôt que de repenser les limites et la définition des relations logiques elles-mêmes.

- d'autres ont une définition trop limitée pour être efficacement utilisables avec des corpus oraux spontanés (comme l'alternative, qui nécessite théoriquement la présence linguistique de deux alternatives ou plus, alors que dans nos corpus, nous n'avons trouvé que des occurrences où une alternative était présentée, l'autre était à déduire par raisonnement),
- certaines limites définitoires ne nous ont pas paru optimales, comme celles entre la cause et la raison (la cause est souvent considérée intrinsèquement première à la conséquence, la raison est généralement liée à une intention de faire qui provoque une conséquence, ce qui ne permet pas de prendre en compte les circonstances où ce qui est à l'origine d'une conséquence n'est ni intentionnel ni antérieur : par exemple, dans « vu que vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an et après vous avez la carte de dix ans », la relation entre le statut de conjoint de français et la durée de validité des titres de séjour n'est pas une relation d'antériorité-postériorité, ni une relation d'intentionnalité ; un fait a une conséquence procédurale pour un usager, sans qu'il ne le veuille ou que le fait soit antérieur à la conséquence),
- et certains liens logiques présents dans les extraits ne trouvaient pas de catégorie dont l'étendue définitoire a priori aurait permis de les accueillir (comme la restriction, matérialisée par des connecteurs tels que « ne...que » ou « sauf », excluait a priori le lien logique inverse, l'extension, que nous n'avons rencontré nulle part ; ce lien logique est par exemple exprimé grâce au connecteur « même si » ou à la locution « quand même », qui peuvent être interprétés comme repoussant une limite).

À partir d'une liste de relations logiques (cause, raison, conséquence, implication, but, addition/conjonction, disjonction, concession, opposition, hypothèse, explication, illustration, comparaison, gradation, correction, condition, justification, relation temporelle, alternative, restriction), nous avons opéré les modifications suivantes :

- intégration de l'implication dans la catégorie de lien logique cause-conséquence (les procédures étant systématiques dans le cadre administratif, dans l'abstrait des attentes, les interactants n'envisagent pas qu'une situation sorte du cadre : toute relation de cause-conséquence est donc une relation d'implication),
- exclusion de la disjonction (redondance avec l'alternative, mais la terminologie de disjonction accentue la distinction entre deux éléments alors que l'alternative focalise sur la coexistence, généralement de deux possibilités),
- exclusion de l'explication (redondante avec la relation de raison-conséquence),
- exclusion de la concession (non pertinente, en tout cas dans les extraits analysés),
- exclusion de la gradation (idem),
- exclusion de la correction (idem),
- ouverture de la restriction à l'extension, son pendant positif.

Ces modifications ont été mises en place à mesure que nous avons repensé les définitions des catégories à la lumière des extraits que nous avons catégorisé, plus ou moins intuitivement dans un premier temps. Les relations logiques ordinaires n'étant pas aussi clairement définies que les relations logiques argumentatives ou analytiques, il nous a semblé préférable de recourir à l'intuition pour classer les extraits, puis de nous appuyer sur les corpus pour revoir les définitions. Nous en sommes arrivée aux définitions suivantes, à partir des ensembles d'extraits que nous avons classés (cf. fichier « Lexique.xlsx » du DVD-Rom).

La relation entre un moyen et un but ou une finalité est une relation de *nécessité entre la réalisation d'une action ou d'une étape procédurale (moyen) éventuellement selon une modalité spécifiée (modalité), etc. et l'obtention, la réussite ou l'achèvement* d'un objectif visé.

[Liens logiques 1] Moyen, modalité-but, finalité

« elle est obligatoire **pour** avoir la carte l'an prochain »
 « aller voir ma collègue **pour** prendre une photo »
 « aller voir ma collègue avec ça **pour** faire votre carte d'étudiante »
 « c'est **pour** prouver que vous avez bien payé votre premier semestre »
 « **pour** bien prouver que vous êtes étudiante »
 « **pour** euh savoir exactement quand on va avoir le dossier »
 (signer le bon de logement) « c'est juste **pour** vous engager à payer votre logement au deuxième semestre »
 « parce qu'il faut des renseignements précis [...] **pour** pouvoir faire la demande »
 « il faut déjà que vous renouveliez votre passeport **de façon** après **à** refaire votre nouvelle carte de séjour »
 « trois mois avant la fin de la date de votre visa vous téléphonez à la préfecture de police **pour** prendre un rendez-vous **pour** avoir votre carte de séjour »
 « elle peut s'inscrire (sil) **pour** passer le té- le té cé èf qu'à partir du moment (sil) où elle a où elle va déposer »
 « si vous travaillez déjà avec les trois langues que vous avez- vous allez avoir un problème d'emploi du temps **pour** pouvoir suivre les cours »

La relation de cause-conséquence est la relation existant entre deux éléments *chronologiquement successifs*, le premier à avoir lieu étant la cause du second, la conséquence. La relation est également fondée sur le fait que l'élément-cause est *à l'origine de l'élément-conséquence*. Dans le cas des procédures administratives, il existe un *rapport conditionnel* entre la cause et la conséquence : une cause donnée entraîne toujours la même conséquence, pour des situations d'usagers comparables, au moins dans l'idéal des attentes. Le rapport de cause-conséquence est donc le plus souvent *implicatif* (en théorie).

[Liens logiques 2] Cause-conséquence

« **ça entraîne** une procédure »

« je vais vous donner vos deux convocations (sil) d'accord **puisque** vous avez deux formations à faire »²³

« **c'est la preuve que** vous êtes régularisé »

« vous avez une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique **ce qui implique que** vous n'avez pas besoin des cours de français obligatoires »²⁴

« on vous a fait un contrat vous avez- vous avez des bulletins de salaires et tout [oui] d'accord **parce que** à ce moment-là eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles »

La relation de raison-conséquence est la relation existant entre deux éléments, l'un étant la raison à l'origine de l'autre, la conséquence. Contrairement à la cause, la raison n'est pas strictement antérieure à la conséquence, elle a une *durée indéterminée* et sa validité dure depuis avant et jusqu'après la conséquence. Elle peut donc être *un fait, une vérité, une constatation, une intention, un raisonnement, etc.*

[Liens logiques 3] Raison-conséquence

« **parce que** les rendez-vous c'est (rire) c'est très compliqué à avoir **donc** il faut vraiment que vous ayez tous les papiers »²⁵

« **vu que** vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an et après vous avez la carte de dix ans »

« **comme** vous avez fait le test de français vous parlez vous écrivez le français **donc** vous avez une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique »

« **parce que** même si ils annulent je suis obligée de de rendre la chambre **parce que** si vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin **donc** euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre **alors** autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre si vous restez juste en février quoi »

« il faudrait voir aussi à la mairie hein la liste des pièces qu'il faut [...] **parce qu'il** faut des renseignements précis [...] pour pouvoir faire la demande »

« je vais quand même marquer garde d'enfant **parce que** sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

« on vous a fait un contrat vous avez- vous avez des bulletins de salaires et tout [oui] d'accord **parce que** à ce moment-là eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles

²³ « vous avez deux formations à faire » peut laisser croire que l'élément-cause est postérieur à l'élément-conséquence, puisque les formations seront effectuées après l'obtention des convocations. Cependant, c'est l'établissement du besoin de formations, lui antérieur à l'édition des convocations, qui est la cause de leur édition.

²⁴ Dans cet extrait, la formulation manque peut-être de précision : le diagnostic du niveau de français de l'utilisateur a abouti à la conclusion qu'il n'avait pas besoin de cours, ce qui est la cause de l'obtention de la dispense de formation, celle-ci étant la cause du non-suivi par l'utilisateur des cours que l'office de l'immigration peut prescrire.

²⁵ La raison, « les rendez-vous c'est (rire) c'est très compliqué à avoir », est une constatation issue de l'expérience des agents, à priori valable sur le long terme ; mais il est aussi possible d'interpréter cette raison comme un indice pour construire des attentes sur ce qu'il devrait arriver si la « conséquence » (« il faut vraiment que vous ayez tous les papiers ») ne se passait pas comme conseillé : il faudrait reprendre un rendez-vous, et les rendez-vous sont difficiles à obtenir, donc la formation serait difficile à suivre, etc. La raison, à valeur générale, a pour conséquence l'importance de prendre tous les papiers, et en même temps, cela construit une relation de cause-conséquence inverse : si l'utilisateur ne prend pas tous les papiers, il sera confronté aux difficultés qui doivent l'inciter à les prendre. En l'occurrence, la relation de raison-conséquence porte les indices d'une autre relation, de cause-conséquence ; la raison est hypothétique, et si la conséquence n'est pas effectuée, elle devient cause, et la raison hypothétique devient conséquence... La notion de motivation est ici importante pour dénouer les relations logiques qui se jouent dans l'avenir de la situation.

parce que pour les personnes qui travaillent pas euh elles sont obligées de faire un bilan de compétences professionnelles les personnes qui travaillent ne sont pas obligées de le faire »²⁶
 « faut que vous libériez une journée **parce que** le problème c'est que c'est pas obligatoire mais si moi je vous inscris ça devient obligatoire **parce qu'**on réserve les places »
 « vous faites très attention **parce que** c'est pas légal si vous avez pas de statut »
 « il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage même si c'est une semaine **c'est une question de** protection sociale euh pour vous »
 « si vous recevez à nouveau du courrier pour lui vous le retournez au service hein en disant n'habite pas à l'adresse indiquée hein euh euh **parce qu'**autrement si vous voulez vous allez avoir sans arrêt des- des courriers »
 « on va faire deux paiements **parce qu'**on travaille sur deux logiciels différents »
 « vous le gardez à vie celui-ci tant que vous n'avez pas la nationalité française vous le gardez [...] vous ne le donnez à personne hein **parce que::** on ne donne pas de duplicatas »
 « par contre faudra y aller [seule] **parce que** là c'est en semaine hein y a pas de samedi »

La relation de condition est une relation entre deux éléments, où *la réalisation* du premier est *nécessaire* à la *validité* ou à l'*existence* du second. Dans les circonstances administratives, le second élément peut être une information, et c'est sa validité qui est conditionnée par la réalisation du premier élément, mais il peut aussi être une action ou une étape modalisée (possibilité, obligation, interdiction), c'est alors l'existence de cette modalité qui est conditionnée par la réalisation ou par l'existence de la condition.

[Liens logiques 4] Condition

« **si** vous voulez que ça soit validé (sil) comme stage »
 « si vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre alors autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre **si** vous restez juste en février quoi »
 « il faut toujours une convention de stage **quand** on fait un stage »
 « si vraiment là-bas vous aviez un souci [...] donc **à ce moment-là** vous r- [...] de voir avec eux si... »
 « vous travaillez déjà [...] parce que **à ce moment-là** eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles »

La relation temporelle est une relation de *succession*, de *contemporanéité* ou de *simultanéité temporelle* entre deux éléments.

[Liens logiques 5] Relation temporelle

« **une fois que** vous aurez rempli le questionnaire »
 « il faut **déjà** que vous renouveliez votre passeport de façon **après** à refaire votre nouvelle carte de séjour »
 « si vous vous arrêtez **maintenant** vous ne pouvez plus continuer **après** »

²⁶ Le premier « parce que » n'introduit pas une relation de raison à conséquence entre ce qui est interprétable de la production qui précède et celle qui suit, mais entre le fait d'avoir produit ce qui précède et ce qui est interprétable de ce qui suit : il expose la raison de l'acte d'énonciation des questions portant sur l'existence d'un contrat de travail et de bulletins de salaire.

« **trois mois avant la fin de** la date de votre visa vous téléphonez à la préfecture de police pour prendre un rendez-vous pour avoir votre carte de séjour »
 « vu que vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an **et après** vous avez la carte de dix ans »
 « au pire des cas on peut toujours faire les démarches **après** »
 « elle peut s'inscrire (sil) pour passer le té- le té cé èf **qu'à partir du moment** (sil) où elle a où elle va déposer »

La comparaison est une relation de *ressemblance*, de *dissemblance*, d'*égalité*, d'*infériorité*, de *supériorité*, etc. entre deux éléments.

[Liens logiques 6] Comparaison

« **y a toute une différence** si c'est une absence justifiée et une absence non justifiée »
 « c'est **supérieur** au plafond **pour** avoir la C.M.U. complète »
 « parce que même si ils annulent je suis obligée de de rendre la chambre parce que si vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre alors **autant que** vous n'avez pas à payer le deuxième semestre si vous restez juste en février quoi »²⁷
 « je pense que c'est **suffisant** sauf euh si ils vous le réclament si jamais ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »

L'addition est une relation de *cumul* entre éléments, les uns s'ajoutant aux autres.

La conjonction est un lien de *coexistence* qui *unit* les éléments conjoints pour créer une unité.

[Liens logiques 7] Conjonction

« si jamais l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là **et** qu'il n'y avait pas de convention de stage »

Les relations de restriction et d'extension sont les relations entre une *limite supposée* ou attendue et la *limite exposée* par le locuteur : dans le cas de l'extension, l'applicabilité est plus étendue que supposé (*la limite est repoussée*), dans le cas de la restriction, elle est moins étendue que supposé (*la limite est rapprochée*).

[Liens logiques 8] Restriction

« parce que **en principe** ils renvoient pas euh »
 « elle peut s'inscrire (sil) pour passer le té- le té cé èf **qu'à partir du moment** (sil) où elle a où elle va déposer »
 « je pense que c'est suffisant **sauf** euh si ils vous le réclament si jamais ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »

²⁷ Le connecteur « autant que » est ici employé dans un sens de comparaison entre « mieux » et « moins bien », ou entre « plus avantageux » et « moins avantageux » et n'introduit qu'une partie de la comparaison, celle qui constitue un conseil (donc la partie « mieux »).

[Liens logiques 9] Extension

« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage **même si** c'est une semaine »
 « parce que **même si** ils annulent je suis obligée de rendre la chambre »
 « je vais **quand même** marquer garde d'enfant parce que sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

L'opposition est une relation de *distinction*, de *contraste*, ou de *confrontation* entre deux éléments.

[Liens logiques 10] Opposition

« ça ce serait le tarif que je pratiquerais **maintenant** le marché est libre »
 « **par contre** faudra y aller [seule] parce que **là** c'est en semaine hein y a pas de samedi »
 « faut que vous libériez une journée parce que le problème c'est que c'est pas obligatoire **mais** si moi je vous inscris ça devient obligatoire parce qu'on réserve les places »

L'hypothèse est la construction d'une *supposition*, d'une *circonstance possible*, dans le présent ou dans le futur, qui permet d'exposer des relations de cause-conséquence, de raison-conséquence, etc. qui seraient pertinentes si la circonstance possible advenait.

L'alternative est une relation entre deux circonstances, actions, faits, etc. qui *s'excluent mutuellement* dans leur *réalisation* mais qui *existent* tous deux en *hypothèse*. Le plus souvent, l'alternative est partielle, seul un de ces éléments est exposé, l'autre est à reconstruire à partir du premier.

Dans la construction d'attentes, toutes les alternatives sont hypothétiques, puisqu'il reste à l'usager, à l'agent ou à un tiers de prendre une décision ou de faire un choix, qui fera réduire l'alternative des possibles à un fait. Ces deux relations logiques sont, au moins dans la construction des attentes, indissociables. Nous avons cependant préféré maintenir les deux désignations puisqu'elles constituent des éléments de sens différents.

[Liens logiques 11] Alternative et hypothèse

« **c'est au cas où** on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement »

La justification est une relation de *légitimation* entre un élément *possiblement remis en cause* et un *argument* qui le *défend*. La justification est difficile à analyser dans les circonstances administratives parce que son besoin est subjectivement construit et que les agents étant des figures d'autorité ne justifient que rarement leurs Actes ou leurs décisions (à moins que chaque explication, exposition de relation de cause-conséquence, de raison-conséquence, de comparaison, etc. soit considérée comme une justification, auquel cas ils en produisent régulièrement).

[Liens logiques 12] Justification

« **comme** c'est lui qui est locataire on va mettre son nom là »

L'illustration est une relation de *particulier* à *général* entre deux éléments, l'un théorique, juridique, administratif ou autrement abstrait, et l'autre étant un cas particulier passé, présent ou possible.

[Liens logiques 13] Illustration

« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage même si c'est une semaine c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile et **si jamais** l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là et **qu'**il n'y avait pas de convention de stage »²⁸

Les relations logiques interprétables à partir des productions des locuteurs peuvent être particulièrement complexes, intriquées. Ces imbrications sont fréquentes, en particulier lorsque la procédure ou la situation-problème sont complexes :

[Liens logiques 14] Cumul de liens logiques pour un indice de lien logique

« **si** vous ne le réussissez pas ça sera difficile »

« **si** vous n'avez pas assisté aux cours ça ne marchera pas »

« **si** vous preniez langue française au premier semestre ça vous obligerait à abandonner ce cours de littérature »

« **si** vous vous arrêtez maintenant vous ne pouvez plus continuer après »

« **si** vous travaillez déjà avec les trois langues que vous avez- vous allez avoir un problème d'emploi du temps »

« **si jamais** ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »

« **dans la mesure où** vous avez ouvert la lettre euh si vous voulez vous êtes obligée de répondre »

cause-conséquence

& hypothèse

& alternative

cause-conséquence

& extension

& alternative

²⁸ Ici, le général est à reconstruire dans la transition entre « c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile » et le particulier de l'exemple, « si jamais l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là et qu'il n'y avait pas de convention de stage ». Dans un parallèle avec la « question de protection sociale euh pour vous », l'interprétant reconstruit le général « question de protection sociale pour l'entreprise », qui est une formulation générale pour l'illustration de circonstances particulières où l'entreprise aurait besoin de cette protection. L'exemple, lui aussi, est d'ailleurs à compléter puisque le locuteur ne formule pas la conséquence de l'absence de convention de stage.

« **comme ça** il verra où il doit signer »

cause-conséquence
& moyen-finalité

« **comme** c'est lui qui est locataire on va mettre son nom là »

raison-conséquence
& justification

« je vais vous en redonner un de toute façon **au cas où** »

hypothèse
& alternative

« **c'est au cas où** on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement »

« **c'est au cas où** vous auriez des justificatifs à donner »

« je pense que c'est suffisant sauf euh **si** ils vous le réclament »

« **en cas de** non réponse »

« **si** vous avez un souci vous n'hésitez pas hein vous m'envoyez un mail y a pas de problème »

« **si** vraiment là-bas vous aviez un souci [...] donc à ce moment-là vous... »

« faut que vous libériez une journée parce que le problème c'est que c'est pas obligatoire mais **si** moi je vous inscris ça devient obligatoire parce qu'on réserve les places »

« autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre **si** vous restez juste en février quoi »

« parce qu'**autrement** si vous voulez vous allez avoir sans arrêt des- des courriers »

« je vais quand même marquer garde d'enfant parce que sinon **tant que** vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

relation temporelle
& condition
& cause-conséquence

« vous le gardez à vie celui-ci **tant que** vous n'avez pas la nationalité française vous le gardez [...] vous ne le donnez à personne hein »

« **au pire des cas** on peut toujours faire les démarches après »
 « parce que c'est pas légal **si** vous avez pas de statut »
 « parce que **si** vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre »

alternative
 & hypothèse
 & condition
 & cause-conséquence

« parce que **sinon** ça va être »
 « je vais quand même marquer garde d'enfant parce que **sinon** tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

alternative
 & opposition
 & condition
 & hypothèse

« c'est supérieur au **plafond pour** avoir la C.M.U. complète »

condition
 & modalité-but

« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage même si c'est une semaine c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile et **si jamais** l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là et **qu'il** n'y avait pas de convention de stage »

hypothèse
 & alternative
 & illustration
 & raison-conséquence

Dans les exemples suivants, ce n'est pas un indice qui suggère un ensemble de relations logiques, mais un cumul d'indices qui peut se prêter à l'interprétation de liens logiques imbriqués ou additionnés :

[Liens logiques 15] Exemples de cumuls de liens logiques par cumuls d'indices

« c'est **supérieur** → comparaison
 au **plafond** → condition
pour avoir la C.M.U. complète » → modalité-but

« **parce qu'il** faut des renseignements précis [...] → raison-conséquence
pour pouvoir faire la demande » → moyens-but

| | |
|--|---|
| « je vais quand même marquer garde d'enfant | |
| parce que | → raison-conséquence (encadrante) |
| sinon | → alternative (en abîme) |
| | → opposition |
| tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant | → relation temporelle |
| vous ne pourrez pas travailler » | → condition |
| | → cause-conséquence |
| « si vous vous arrêtez | → hypothèse |
| | → alternative |
| | → cause-conséquence |
| maintenant | → relation temporelle |
| vous ne pouvez plus continuer après » | → relation temporelle |
| « faut que vous libériez une journée | |
| parce que le problème c'est que c'est pas | → raison-conséquence (encadrante) |
| obligatoire | |
| mais | → opposition (en abîme) |
| si moi je vous inscris | → hypothèse (en abîme-encadrant) |
| | → alternative |
| ça devient obligatoire | → cause-conséquence |
| parce qu' on réserve les places » | → raison-conséquence (en abîme) |
| « je pense que c'est suffisant | → comparaison |
| sauf euh | → restriction |
| si ils vous le réclament | → alternative |
| | → hypothèse |
| si jamais ils vous demandent un fax | → alternative |
| moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous | → hypothèse |
| me le dites » | → cause-conséquence |
| « elle peut s'inscrire (sil) pour passer le té- le té | → modalité-but |
| cé èf | |
| qu' | → restriction |
| à partir du moment (sil) où elle a où elle va | → relation temporelle |
| déposer » | (restriction + relation temp. = condition) |

| | |
|---|---|
| « parce que | → raison-conséquence 1 |
| même si ils annulent | → extension |
| je suis obligée de de rendre la chambre | |
| parce que | → raison-conséquence 2 |
| si vous restez février | → alternative |
| ça vous fait payer mars avril mai juin | → hypothèse |
| | → condition |
| | → cause-conséquence 1 |
| donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre | → raison-conséquence (redondance avec 1) |
| alors | → raison-conséquence 3 |
| autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre | → comparaison |
| si vous restez juste en février quoi » | → hypothèse |
| | → alternative |
| « il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage | → condition |
| même si c'est une semaine | → extension |
| c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile | → raison-conséquence 1 |
| et | → addition |
| si jamais l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose | → alternative (encadrante) |
| | → raison-conséquence 2 |
| | → hypothèse 1 |
| | → illustration 1 |
| à ce moment-là | → relation temporelle |
| et | → conjonction |
| qu'il n'y avait pas de convention de stage » | → hypothèse 2 |
| | → illustration 2 |

Formes syntaxiques fréquemment rencontrées

[Syntaxe 1] À l'oral, la modalisation des propos²⁹

Françoise **donc là** vous avez une carte d'un an

²⁹ Tiré des extraits suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 643 Actes 36-43 et 51-52, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 801 Actes 122 et 127-128, p.800 Actes 48 et 50, p.800 Actes 110-111 et 114, Susan : Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03 ☺ pdf p. 313 Actes 186-187, Susan : Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05 ☺ pdf p. 333 Acte 798, Colette : Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 809 Actes 76-77, Pascal : Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 761 Acte 261.

- et l'année prochaine **je pense que** vous aurez euh (sil) faudra demander **mais je pense que** vous aurez la carte de dix ans demandez à la préfecture **quand même** alors je vais vous demander un numéro de téléphone **si vous l'avez**
- Olivier ils seront disponibles **normalement** début euh octobre **normalement** ils seront là **je pense** le huit alors **on** va pouvoir faire les chèques donc il **faudra** un (chèque) de... alors maintenant vous **pourrez** aller voir une fois que ma collègue sera libre [...] **faudra** aller la voir avec ça
- Susan **je pense que** c'est marqué sur le site **de toute façon** quand ils- quand ils sont ouverts euh **ce serait très bien** pour l'interprétation \ de: d'aller sur notre site /
- Colette je vais vous le noter **si vous voulez**
- Pascal **si vous voulez** ressortir

Les agents font grand usage des modalisateurs qui atténuent la menace des actes d'imposition. En effet, l'aide à la construction d'attentes peut être envisagée comme :

- une supériorité de l'agent qui est en possession d'informations concernant l'avenir de l'utilisateur,
- une imposition par l'agent d'actions à mener par l'utilisateur,
- une imposition par l'agent de mener ces actions d'une manière, dans des circonstances et à l'aide de documents sur lesquels l'utilisateur n'a pas de prise.

En d'autres termes, l'agent est en possession d'informations procédurales non négociables et donc, du point de vue de la gestion des faces, il est de fait en situation de supériorité. C'est par la modalisation de ses Actes qu'il va pouvoir atténuer les menaces et réduire la distance sociale.

Par exemple, les agents utilisent peu de formulations d'une valeur déontique forte : « faudra » (dans « donc il faudra un de... » et « faudra aller la voir avec ça ») et « de toute façon » (dans « je pense que c'est marqué sur le site de toute façon »). Dans les deux cas, la valeur déontique est compensée par des indices d'atténuation (le futur de « falloir », cf. *supra* p. 93 et le modalisateur « je pense que » qui limite le sens de certitude que suggère « de toute façon »). De même, Olivier demande à l'étudiante de faire des chèques en se composant participant de l'action avec la formulation « on va pouvoir faire les chèques » ; dans les faits, c'est l'utilisatrice qui va écrire les chèques et payer les frais d'inscription, mais l'agent s'associe à cet Acte d'écriture par l'emploi de « on », comme s'il souhaitait atténuer la distance entre les interactants ou manifester de la sympathie par un accompagnement mental dans l'action. D'autre part, l'agent utilise « pouvoir », également un atténuateur dans les actes de demande d'action, de façon à suggérer la possibilité plutôt que la nécessité de l'action à entreprendre.

Les atténuateurs repérés dans les corpus prennent principalement la forme :

- d'expressions de supposition, afin de réduire la connaissance à l'état de croyance, moins certaine et moins péremptoire : « je pense » en incise, « je pense que » en préambule, « normalement », « en principe » ;
- d'expressions de concession : propositions subordonnées en « si » (« si vous l'avez », « si vous voulez »), l'expression « quand même » (qui dégrade le renseignement exposé plus tôt au stade d'information méritant d'être vérifiée, et qui modalise l'impératif présent employé, transformant la valeur déontique d'obligation en valeur de conseil, en l'occurrence conseil de vérification du renseignement) ;
- d'expressions évaluatives conditionnelles : « ce serait très bien de... » permet au locuteur d'exprimer l'évaluation positive qu'il effectuerait si une action donnée était réalisée par l'usager, cet indice peut amener l'interlocuteur à interpréter cet acte de langage comme un conseil, dont la valeur déontique est bien plus faible que l'ordre ;
- d'expressions situantes restrictives : « donc là » ou d'autres expressions qui limitent l'imposition à une circonstance donnée, qui s'avère être celle de l'usager : ces expressions construisent une coïncidence entre le général et le particulier, annihilant la dimension personnelle que peut prendre la menace d'un acte de langage faite à la face de l'interlocuteur ;
- d'expressions qui dévaluent la force déontique : « vous pourrez » offre un potentiel de sens moins menaçant que « vous devez » ou l'impératif « allez » (Duda montre d'ailleurs les difficultés que cette dévaluation engendre chez les étudiants étrangers qui n'interprètent pas les « possibilités » de travaux ou les suggestions de lectures des enseignants comme des « devoirs » à faire, 2004) ;
- d'expressions qui construisent une association symbolique : « on va faire les chèques » associe par le langage sinon par les actions le producteur et celle qui devra signer les chèques.

À l'écrit, les modalisateurs tendent plutôt à renforcer la valeur déontique que certains termes ou expressions peuvent inspirer (cf. *supra* p. 95). Les productions verbales écrites non personnalisées contiennent des structures syntaxiques fréquentes qui peuvent avoir un effet particulier, comme le montrent les structures syntaxiques suivantes :

[Syntaxe 2] À l'écrit, topicalisation des propos

demande d'attestation OFII [...] à adresser à l'Office français de l'immigration et de l'intégration [...] dès l'arrivée en France
 vous serez convoqué à la visite médicale obligatoire et/ou à la visite d'accueil
 qui vous a été remis
 qui vous a été délivré
 vous sera adressé
 rubriques à remplir lors de la demande de visa
 rubriques à compléter après la délivrance du visa et avant l'envoi à l'OFII
 une fois les formalités accomplies
 dans l'attente de la validation de votre visa par l'OFII
 montant des taxes à acquitter
 les pièces justificatives à fournir

L'organisation des informations tend à faire oublier (par l'absence de mention) le producteur de l'Acte désigné. Divers moyens permettent de produire cet effet :

- la voix passive permet d'occulter le sujet qui agit (« vous serez convoqué » n'apporte aucun indice sur celui qui produit la convocation, ni sur le service exact auquel il appartient ou une quelconque manière de le joindre, son identité et sa localisation sont inaccessibles),
- les propositions nominales sont un moyen de donner une consigne sans désigner le destinataire de la consigne : « demande d'attestation OFII [...] à adresser à l'Office », « rubriques à remplir », « taxes à acquitter », etc. offrent des indices précis sur les actions à mener, grâce au recours à la préposition « à » peut être interprété comme un ordre d'exécution ; cette structure désigne l'action à mener, l'objet sur lequel l'action porte, et permet de ne désigner ni le donneur d'ordre ni l'exécutant,
- les propositions participiales fonctionnent de la même manière, désignant l'objet de l'action et l'action, mais ni le donneur d'ordre ni l'exécutant, comme dans « une fois les formalités accomplies »,
- les formulations substantives dévaluent l'action au rang de nom, ce qui peut avoir pour effet de ne pas mettre en relief les actions que les agents administratifs doivent mener ou qui peuvent être désagréables aux usagers : « dans l'attente » (pour l'utilisateur) et « la validation » (pour les agents) illustrent cela,
- enfin, le recours à des désignations dépersonnalisées, par lesquelles la personne qui produira l'action est fondue dans la masse du service ou de l'institution pour lesquels elle travaille (« par l'OFII »).

Ces types de structures syntaxiques permettent d'éviter la désignation des personnes qui agissent ; cela permet de déshumaniser la procédure : personne ne peut être blâmé pour avoir écrit ce texte, tous les usagers suivent les règles (peu importe qui agit, tant que les actions obligatoires selon la procédure sont opérées), les règles sont les mêmes pour tous. Cette tendance à la déshumanisation que l'interprétant peut ressentir grâce aux indices donnés par les écrits va de pair avec les emplois plus strictement futurs des temps et l'usage particulièrement rare de modalisateurs comme on les rencontre dans les productions verbales orales : ces trois éléments rendent les productions verbales écrites plus catégoriques, plus radicales, non négociables. En effet, comment négocier sans interlocuteur ? Comment s'adresser à « l'OFII », qui n'est pas une personne ?

Extraits utilisés pour l'analyse des réactions du partenaire

L'indice repéré est le type de réaction de l'interprétant

Abréviations utilisées dans ce tableau :

HI Int = Hypothèse interprétative de l'interprétant reconstituée par le partenaire.

FP = Facilitation de la perception

FI = Facilitation de l'interprétation

FR = Facilitation de la réaction

D = Désambiguïsation

Per = Persuasion

Rec = Rectification

Réo = Réorientation

Ins = Insistance

Din = Désintérêt

V = Demande de vérification de l'état de l'intercompréhension

MI = Commentaire méta-interactionnel pour faire le point sur l'intercompréhension

Absence de réaction après un Acte signifiant à valeur de demande d'information du point de vue du producteur

Écrivain public Anicham pdf p. 44 Actes 52-59

| | | | |
|------------|-------|---|---|
| Jacqueline | (lit) | | |
| | | alors vous avez un ou des enfants à charge | Question |
| | | hein | Invitation à confirmer Ins |
| Ø | | | Réaction Ø |
| | | sûrement | Supposition soumise à évaluation FR / Ins |
| Ø | (sil) | | Réaction Ø |
| Anicham | euh | | Tentative de réponse |
| Jacqueline | | vous avez plusieurs enfants à charge <u>euh</u> | |
| Anicham | | <u>oui</u> | |

Écrivain public Anicham pdf p. 53 Actes 534-537

| | | | |
|------------|--|--|------------------------------|
| Jacqueline | | euh vous avez des dettes euh de | Question |
| Ø | | | Réaction Ø |
| | | vous avez des dettes | Re-formulation FI / Ins |
| Ø | | | Réaction Ø |
| | | c'est-à-dire y a des choses que vous avez pris | Re-formulation FI / Ins |
| Ø | | | Réaction Ø |
| | | des crédits | Focalisation / Exemples FR / |

| | | | | |
|--|---|-----------|-----------------------------|-------------|
| | des choses comme ça | | | Ins |
| Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 53 Actes 552-557 | | | | |
| Jacqueline | ou vous avez des retards de paiement quelque part | | Question | |
| ∅ | (sil) | | Réaction ∅ | |
| | vous avez des retards de paiements pour quelque chose | | Re-formulation | FI / Ins |
| ∅ | | | Réaction ∅ | |
| | de loyer ou de choses comme ça | | Focalisation / Exemple | FR / Ins |
| ∅ | | | Réaction ∅ | |
| | des retards c'est-à-dire des choses que vous avez pas pu payer | | Focalisation | FI / Ins |
| Anicham | ah oui | | | |
| Écrivain public Chellamani 02 📄 pdf p. 110 Actes 50-55 | | | | |
| Chellamani | il demande mais là c'est original | | Question | |
| ∅ | | | Réaction ∅ | |
| | (pointe et tape le document) | | Focalisation | FP / Ins |
| | ça c'est original <u>ça</u> | | Re-formulation | FI / Ins |
| Jacqueline | | <u>Ah</u> | | |
| | d'accord | | | |
| Scolarités de FLE Sakura 📄 pdf p. 806 Actes 92-107 | | | | |
| Olivier | alors vous prenez pour un semestre ou une année | | Question | |
| Sakura | mh | | | |
| Olivier | vous prenez pour un semestre (sil) ou une année | | | |
| Sakura | mh | | | |
| Olivier | les études là | | | |
| ∅ | (sil) | | Réaction ∅ | |
| | vous prenez pour | | Re-formulation inachevée | FI / Ins |
| Sakura | ah oui oui | | | |
| Olivier | un semestre | | | |
| ∅ | (sil) | | Réaction ∅ | |
| | <u>c'est-à-dire euh</u> six mois ou un an | | Focalisation | FI / Ins |
| Sakura | <u>mh</u> non un an | | | |
| Olivier | un an | | | |
| Sakura | oui | | | |

Absence de réaction après une formulation à évaluer du point de vue du producteur

Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 48 Actes 298-305

Jacqueline travailleur indépendant
je crois que c'est ça
ou ou gérant

Supposition soumise à
évaluation

∅

il est pas gérant

Réaction ∅

Re-formulation

FI /
Ins

∅

c'est-à-dire que mt y a pas quelqu'un
d'autre

Réaction ∅

Focalisation

FI /
Ins

Anicham non
tout seul travaille

Jacqueline il est tout seul

Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 71 Actes 1491-1508

Anicham et l'a internet
c'est-

Jacqueline oui
y a internet
ou alors vous voyez sur internet

Anicham mh

Jacqueline (écrit)
si vous le l'avez chez vous

Supposition soumise à
évaluation

∅

(écrit)

Réaction ∅

vous l'avez
internet

Re-formulation

FI /
Ins

Anicham euh oui
on a internet

Jacqueline oui
(écrit)
parce que si vous avez internet
vous allez sur le site euh
qui est indiqué

Secrétariats de FLE Ling 📄 pdf p. 809 Actes 59-66

Colette parce que là avec le: le dèfle vous avez
déjà des: des indications

Ling mh

Colette les enseignants du dèfle là vous- vous
ont déjà donné des indications

Supposition soumise à
évaluation

∅

(sil)

Réaction ∅

FI /
Ins

et vous avez déjà eu des renseignements

Poursuite de la
supposition

∅

(sil)

Réaction ∅

FR /

non

Supposition soumise à

Ins

évaluation

Ling mh je sais pas

Absence de réaction après une demande de production d'Acte non verbal

Préfecture de police Brittany ☺ pdf p. 715 Actes 57-66

Yveline alors c'est pas chez nous ça
(sil)
cé té o èm c'est pas là³⁰

Claudia nan
c'est pas

Yveline alors il faut voir la- le bureau à côté
(sil) | Réaction Ø

Brittany okay

Yveline le monsieur qui est dans le bureau
(articule) || Re-formulation

Brittany d'accord

Préfecture de police Carlos ☺ pdf p. 720 Actes 197 et 304-309

Kader une signature Demande
[...]
Ø | Réaction Ø

Kader una firma Re-formulation FP /
une signature Ins

Carlos una firma
une signature

Kader oui
(rire)

Carlos por favor
s'il vous plait
con gusto
avec plaisir

Scolarités de FLE Agneska ☺ pdf p. 789 Actes 96-101

Olivier vous avez votre titre de séjour Demande
Ø (sil) | Réaction Ø

votre carte de séjour vous l'avez || Re-formulation FI /
Ins

Agneska euh
ah bien sûr

Absence de réaction après une interpellation

Préfecture de police Li Na ☺ pdf p. 739 Actes 102-113

Yveline alors
qui c'est qui est derrière e- là

³⁰ C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivité Territoriale d'Outre-Mer.

| | | | |
|---------|------------------------------|----------------------------|-------------|
| | monsieur on s'occupe de vous | Interpellation et question | |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | monsieur | Focalisation | FP / Ins |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | monsieur | Focalisation | FP / Ins |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | mons- le monsieur | Focalisation | FP / Ins |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | on s'occupe de vous | Focalisation | FI / Ins |
| Dewei | pardon | | |
| Yveline | on s'occupe de vous | | |
| Dewei | euh nan | | |

Retours, accords minimaux, absences de réaction et réactions sans rapport après une production à fonction émotive/persuasive ou argumentative

Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 175 Actes 1407-1437

| | | | |
|------------|---|---|-----|
| Jacqueline | euh pour l'étude euh à la permanence sociale eu::h voilà <u>alors en réponse (écrit)</u> | | |
| Chellamani | <u>difficile XXX toujours négative</u> hein (sil) XXX avant c'était ma mère maintenant maintenant c'est moi (rire) | Description à fonction émotive (pour pousser l'agent à ajouter des éléments au dossier) | |
| Jacqueline | (rire) | | |
| Chellamani | et oui mais après moi pourquoi XX est là | Poursuite de la description | |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | c'est ma mère elle arrive à dormir bien mais soixante-sept ans avec (pour se reposer, XX superposé) euh elle arrive pas à dormir | Poursuite de la description | Ins |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | elle fait comme ça comme ça <u>ah oh mon fils</u> | Poursuite de la description | Ins |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | |
| | elle a bagarre tous les matins ma mère et <u>mon fils</u> c'est bagarre | Poursuite de la description | Ins |
| Jacqueline | <u>et oui</u> | Accord minimal | |

| | | | |
|---|---|---|-----|
| Chellamani | maintenant c'est- avant c'était tous les deux bien contents | Poursuite de la description | Ins |
| Chellamani | XXX | | |
| Jacqueline | alors je me permets (écrit) | Poursuite du service | |
| Chellamani | maintenant ils sont comme ça <u>chiens et chats</u> | Poursuite de la description | Ins |
| Jacqueline | <u>bah oui</u> (écrit) | Accord minimal Poursuite du service | |
| Écrivain public Shamina pdf p. 272 Actes 93-119, 319-326, 345-354, 763-779 et 799-804 | | | |
| Jacqueline | remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) deux cent cinquante euros (écrit) c'est quand même beaucoup | | |
| Shamina | oui ça <u>c'est là</u> je | | |
| Jacqueline | <u>en plus</u> | | |
| Shamina | mon mari XX XX il écrit (cherche un document) hein c'est ça (trouve le document) c'est euh c'est la centimètres comme ça (montre une taille en espaçant ses mains) ça euh très fin euh verre comme ça près | Exposition de l'argument 1 | |
| Jacqueline | alors en plus alors | Poursuite du service (cf. Actes suivants) | |
| Shamina | pour ça trente euros ça va (rire) | Poursuite de l'argumentation | Ins |
| Jacqueline | (rire) | Retour minimal | |
| Shamina | <u>deux cent cinquante et:</u> | Poursuite de l'argumentation | Ins |
| Jacqueline | et oui alors <u>euh</u> | Accord Poursuite du service inachevée | |
| Shamina | <u>c'est beaucoup</u> | Poursuite de l'argumentation | Ins |
| Jacqueline | alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion | Poursuite du service | |
| [...] | | | |
| Shamina | nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est p- euh il n'est pas demande euh | Poursuite de l'argumentation | Ins |

| | | | |
|------------|---|---------------------------------|-----|
| Jacqueline | voilà alors ce qu'il y a c'est- c'est ça c'est qu'il faut savoir euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s) | Accord Poursuite du service | |
| [...] | | | |
| Shamina | ça normalement petite verre | Poursuite de l'argumentation | Ins |
| Jacqueline | mh mh | Retour minimal | |
| Shamina | peut-être trente euros maximum cinquante euros <u>(rire)</u> | Poursuite de l'argumentation | Ins |
| Jacqueline | <u>et oui</u> donc en fait oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le devis avant | Accord Poursuite du service | |
| [...] | | | |
| Jacqueline | nous n'avions reçu aucun courrier ni devis (relit) en conséquence nous contestons cette facture (relit) puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit) notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes (relit) (corrige) voilà (sil) euh donc eu:::h (sil) on va conclure de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein | | |
| Élodie | <u>mh</u> | | |
| Jacqueline | <u>parce que</u> sur le principe ils sont déjà en tord hein | | |
| Shamina | d'accord | | |
| [...] | | | |
| Shamina | euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va | Poursuite de l'argumentation | Ins |
| Jacqueline | euh | Retour minimal | Ins |
| Shamina | écris <u>comme ça</u> | Focalisation | |

| | | |
|------------|------------|--------------------------------|
| Jacqueline | <u>oui</u> | Enregistrement Infirmerie |
| | nan | |

Retour minimal après une question

Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 44 Actes 52-59

| | | | |
|------------|---|------------|---|
| Jacqueline | (lit) | | |
| | alors vous avez un ou des enfants à charge | | Question |
| | hein | | |
| | sûrement | | Supposition |
| | (sil) | | |
| Anicham | euh | | Retour minimal |
| Jacqueline | vous avez plusieurs enfants à charge <u>euh</u> | | Re-formulation / FI / Supposition soumise à FR / évaluation Ins |
| Anicham | | <u>oui</u> | |

Scolarité de FLE Sakura ☺ pdf p. 806 Actes 92-107

| | | | |
|---------|---|--|----------------------------|
| Olivier | alors vous prenez pour un semestre ou une année | | Question |
| Sakura | mh | | Retour minimal |
| Olivier | vous prenez pour un semestre (sil) ou une année | | Re-formulation FP / Ins |
| Sakura | mh | | Retour minimal |
| Olivier | les études là | | Focalisation FI / Ins |
| | (sil) | | |
| | vous prenez pour | | |
| Sakura | ah oui oui | | |
| Olivier | un semestre | | |
| | (sil) | | |
| | <u>c'est-à-dire euh</u> six mois ou un an | | |
| Sakura | <u>mh</u> | | |
| | non | | |
| | un an | | |
| Olivier | un an | | |
| Sakura | oui | | |

Retour minimal après une demande de production d'Acte non verbal

Préfecture de police Brittany ☺ pdf p. 714 Actes 23-29

| | | | |
|----------|------------------------------------|--|---|
| Yveline | alors vous me préparez les papiers | | Demande |
| | vous avez le récépissé | | |
| | la visite médicale | | |
| Brittany | euhm | | Retour minimal |
| Yveline | vous avez votre passeport | | Poursuite de Réo |
| | s'il vous plait | | l'énumération / Poursuite du service |

Brittany passeport

Scolarités de FLE Sakura 🌐 pdf p. 804 Actes 23-35

Olivier euh vous avez votre certificat d'ad-
d'admission

Sakura excusez-moi

Olivier le certificat d'admission
vous l'avez sur vous

Sakura mh

Olivier le certificat (sil) d'admission
(articule)
c'est un document euh

Sakura mh

Marinette je crois qu'elle l'avait
et pis qu'elle

Olivier je l'ai pas vu moi

Sakura ah bon

Retour minimal

Focalisation FP /
Ins

Focalisation-Précision FI /
interrompue Ins

Retour minimal

Intervention tierce

« Sous-réaction »

Préfecture de police Kylych 🌐 pdf p. 735 Actes 20-27

Pascal vous vérifiez votre carte
s'il vous plait

Kylych oui

Pascal et signez là après

Kylych (s'apprête à signer)

Pascal regardez quand même
hein
si y a pas d'erreur

Demande, partie 1

Demande, partie 2

Début de la 2^{de} réaction

Focalisation Ins

Préfecture de police Soo Ji 🌐 pdf p. 764 Actes 386-394

Pascal contrôlez votre carte
s'il vous plait

et puis vous signez là

Soo Ji (s'apprête à signer)

Pascal vérifiez
hein
si y a pas d'erreurs

Soo Ji (contrôle)

(signe)

Demande, partie 1

Demande, partie 2

Début de la 2^{de} réaction

Focalisation Ins

« Sur-réaction »

Scolarités de FLE Friedrich 🌐 pdf p. 795 Actes 47-53

Friedrich a payé les frais d'inscription et a choisi
la sécurité sociale étudiante à laquelle il souhaite
adhérer.

Friedrich (tend une photo)

Anticipation d'une

| | | | |
|-----------|--|-------------------------------------|-----|
| Olivier | bon | demande | |
| | ouais | Enregistrement | |
| | non | Infirmation | Rec |
| | c'est bon | Lien logique | Per |
| | on fait on n'a- on n'a pas besoin de photo | Lien logique / Négation de l'HI Int | |
| Friedrich | ah d'accord | | |

Scolarité de FLE Mayara ☺ pdf p. 799 Actes 31-39

| | | | |
|---------|---|--|-----|
| Mayara | euh j'ét- j'étais étudiante de:- de la fac à são paulo | | |
| Olivier | donc <u>étrangère</u> | | |
| Mayara | <u>mais j-</u> mais | Anticipation d'une demande (interrompue) | |
| | oui | | |
| Olivier | <u>d'accord</u> | | |
| Mayara | <u>mais je</u> n'ai pas de de de <u>diplôme</u> | Anticipation d'une demande | |
| Olivier | <u>oui</u> | Concession | |
| | <u>\mais c'est</u> | Négation HI Int | Rec |
| | c'est pas grave | | |
| | le principal c'est qu'on sache ce que- ce que vous avez fait l'année dernière (tape sur le clavier) | Lien logique | Per |
| | | Poursuite du service | Din |

Absence de récapitulatifs ou de reformulations après exposition d'informations complexe ou longue

Écrivain public Shamina ☺ pdf p. 294 Actes 1248-1314

| | | | |
|------------|--|--|---|
| Shamina | je sais pas avec qui je voulais parler | | |
| | c'est ça | | |
| Jacqueline | là-bas | | |
| Shamina | oui | | |
| Jacqueline | ah mais de toute façon là-bas vous inquiétez pas | | |
| | parce que vous avez un accueil | Exposition d'informations | |
| Shamina | ah | Surprise | |
| | <u>d'accord</u> | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | <u>dans</u> toutes les administrations ou les ou les comment dire euh les les organismes | Poursuite de l'exposition | |
| Shamina | mh mh | Retour minimal | |
| Jacqueline | vous avez toujours un accueil | Poursuite de l'exposition | |
| | <u>hein</u> | Demande de confirmation que Shamina est satisfaite | V |

| | | | |
|------------|--|---|---------|
| | | de son interprétation | |
| Shamina | <u>hein</u> | Retour minimal | |
| Jacqueline | une personne à l'accueil | Poursuite de l'exposition | Ins |
| | donc vous lui dites euh que vous avez donc faut bien partir avec ce papier-là | Conseil | Ins |
| Shamina | d'accord | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | hein | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| | donc que vous avez un numéro donc euh de:: d'enregistrement de demande de logement <u>hein</u> | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | <u>mh mh</u> | Retour minimal | |
| Jacqueline | et que vous souhaitez euh rajouter donc d'ailleurs ce qu'ils disent <u>hein</u> donner des précisions sur la situation donc euh vous laissez la lettre <u>hein</u> | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Poursuite du conseil | |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | <u>d'accord</u> | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | et si quelqu'un peut vous recevoir ce jour-là ou vous donner un rendez-vous <u>hein</u> | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | <u>d'accord</u> | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | pour un autre jour mais vous déposez la lettre <u>hein</u> | Poursuite du conseil | Ins |
| | <u>vous préparez la lettre</u> | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | <u>a:h</u> | Poursuite du conseil | |
| | d'accord | Surprise | |
| Jacqueline | hein | Enregistrement | |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| | comme ça | Poursuite du conseil | Ins |
| | soit vous le déposez à l'accueil <u>hein</u> | Demande de | V / |

| | | | |
|------------|---|---|---------|
| | | confirmation de satisfaction | Ins |
| | soit quelqu'un peut vous recevoir et à ce moment-là vous expliquerez en plus de la lettre | Poursuite du conseil | Ins |
| Shamina | d'accord | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | hein | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| | mais vaut mieux toujours faire par écrit <u>hein</u> | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | <u>d'accord</u> | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | comme ça euh bon euh si on vous reçoit pas ce jour-là bon bah vous- vous aurez déposé la lettre quand même à l'accueil y aura toujours quelqu'un de toute façon quand même à l'accueil | Poursuite du conseil | Ins |
| Shamina | ah <u>d'accord</u> | Surprise Enregistrement | |
| Jacqueline | <u>hein</u> | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| | <u>\donc euh</u> mais pour vous dire si la personne euh bon vous r- z-orientera vers vraiment\vers quelqu'un euh euh pour euh discuter de la situation euh ça c'est pas sûr hein euh ce jour-là hein | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| | donc euh il vaut mieux que vous ayez la lettre préparée <u>hein</u> | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | <u>d'accord</u> | Enregistrement / Retour minimal | |
| Jacqueline | pis éventuellement vous demandez un rendez-vous hein | Poursuite du conseil | Ins |
| | | Demande de confirmation de satisfaction | V / Ins |
| Shamina | d'accord (sil) | Enregistrement | |

Jacqueline voilà

Production insistante malgré l'absence de retour minimal ou de manifestation d'intérêt

Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 175 Actes 1407-1441

| | | | |
|------------|---|--|------------|
| Jacqueline | euh pour l'étude euh à la permanence sociale eu::h voilà <u>alors en réponse (écrit)</u> | | |
| Chellamani | <u>difficile XXX toujours négative</u> hein | Description | |
| Ø | (sil) | Pas de manifestation d'intérêt | |
| | XXX avant c'était ma mère maintenant maintenant c'est moi (rire) | Poursuite de la description / insistance | |
| Jacqueline | (rire) | Réaction minimale | Din |
| Chellamani | et oui mais après moi pourquoi XX est là | Poursuite / insistance | |
| Ø | (sil) | Réaction Ø | Din |
| | c'est ma mère elle arrive à dormir bien mais soixante-sept ans avec (pour se reposer, XX superposé) euh elle arrive pas à dormir | Poursuite / insistance | |
| Ø | | Réaction Ø | Din |
| | elle fait comme ça comme ça ah oh mon fils | Poursuite / insistance | |
| Ø | | Réaction Ø | Din |
| | elle a bagarre tous les matins ma mère et <u>mon fils</u> c'est bagarre | Poursuite / insistance | |
| Jacqueline | <u>et oui</u> | Accord minimal | Din |
| Chellamani | maintenant c'est- avant c'était tous les deux bien <u>contents</u> | Poursuite / insistance | |
| Jacqueline | <u>ah oui</u> | Accord minimal | Din |
| Chellamani | XXX | | |
| Jacqueline | alors je me permets (écrit) | Poursuite du service | Din |
| Chellamani | maintenant ils sont comme ça <u>chiens et chats</u> | Poursuite / insistance | |
| Jacqueline | <u>bah oui</u> (écrit) d'appeler (écrit) votre attention (écrit) | Accord minimal Poursuite du service | Din Din |
| Chellamani | qu'est-ce qu'on va faire | Poursuite / insistance | |
| Jacqueline | alors je me permets d'appeler votre attention (lit) sur (écrit) | Poursuite du service | Din |

Écrivain public Shamina pdf p. 272 Actes 93-119, 319-326, 345-354, 763-779, 799-809 et 839-858

| | | | |
|------------|--|---|--------------|
| Jacqueline | remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) deux cent cinquante euros (écrit) c'est quand même beaucoup | | |
| Shamina | oui ça <u>c'est là</u> je | | |
| Jacqueline | <u>en plus</u> | | |
| Shamina | mon mari XX XX il écrit (cherche un document) hein c'est ça (trouve le document) c'est euh c'est la centimètres comme ça (montre une taille en espaçant ses mains) ça euh très fin euh verre comme ça près | | |
| Jacqueline | alors en plus alors | Cherche à en savoir plus sur les conditions du bri de vitre (cf. Actes suivants) | |
| Shamina | pour ça trente euros ça va (rire) | Exposition de | |
| Jacqueline | <u>(rire)</u> | l'argument 1 d'une | |
| Shamina | <u>deux cent cinquante et:</u> | négociation | |
| Jacqueline | et oui alors <u>euh</u> | Accord Poursuite du service inachevée | Réo / Din |
| Shamina | <u>c'est beaucoup</u> | Poursuite de l'argumentation | |
| Jacqueline | alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion | Poursuite du service | Réo / Din |
| [...] | | | |
| Shamina | nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est p- euh il n'est pas demande euh | Exposition de l'argument 2 | |
| Jacqueline | voilà alors ce qu'il y a c'est- c'est ça c'est qu'il faut savoir euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s) | Accord Poursuite du service | Réo / Din |
| [...] | | Argument saillant : absence de devis | |
| Shamina | ça normalement petite verre | Réexposition de | |

| | | | |
|------------|---|---|--------------|
| Jacqueline | mh mh | l'argument 1 Retour minimal | Din |
| Shamina | peut-être trente euros maximum cinquante euros (rire) | | |
| Jacqueline | <u>et oui</u> donc en fait oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le <u>devis</u> avant | l'argument 1 Poursuite de la réexposition Accord Poursuite du service | Réo / Din |
| [...] | | | |
| Jacqueline | nous n'avions reçu aucun courrier ni devis (relit) en conséquence nous contestons cette facture (relit) puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit) notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes (relit) (corrige) voilà (sil) euh donc eu:::h (sil) on va conclure de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein | | |
| Élodie | <u>mh</u> | | |
| Jacqueline | <u>parce que</u> sur le principe ils sont déjà en tord hein | Proposition : d'abord contester l'absence de devis, ensuite négocier | |
| Shamina | d'accord | | |
| [...] | | | |
| Shamina | euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va | Réaction : veut proposer de négocier | |
| Jacqueline | euh | | |
| Shamina | écris <u>comme ça</u> | | |
| Jacqueline | <u>oui</u> nan ce qu'il y a c'est que après il va falloir négocier hein <u>c'est sûr</u> | Concession Infirmation Précision-Distinction 1 ^e partie | Rec Rec |
| Shamina | <u>ah d'accord</u> | | |
| [...] | | | |
| Jacqueline | donc après vous pouvez renégocier <u>donc avec</u> euh le le le le cabinet | (suite) | Rec |

| | | | |
|------------|---|---|-----|
| Shamina | <u>d'accord</u> d'accord | | |
| Jacqueline | après là-dessus vous dites euh bon bah écoutez on renégocie mais sur cette base-là | (suite) | Rec |
| Shamina | <u>d'accord</u> | | |
| Jacqueline | <u>hein</u> voilà | (suite) | Rec |
| Shamina | okay (sil) | | |
| Jacqueline | mais déjà euh il faut leur signaler que vous êtes pas d'accord avec les deux cent cinquante | Focalisation-Précision- Distinction 2 ^{de} partie | Rec |
| Shamina | <u>oui</u> | | |
| Jacqueline | <u>et</u> parce que c'est cette facture-là que vous refusez | Lien logique | Per |
| Shamina | d'accord | | |
| Jacqueline | hein voilà | | |

L'indice repéré est la forme de la réaction de l'interprétant

Écrivain public Aman ☉ pdf p. 36 Actes 181-201

| | | | |
|------------|---------------------------------------|--|---------------------------|
| Aman | ji {cinquième lettre, sixième lettre} | Forme repère | |
| Jacqueline | (écrit) | Écriture d'une lettre 4 | |
| Aman | ji | Focalisation | FP / Ins |
| | comme (jacques, jack) | Exemple | FP / D |
| Jacqueline | ah un zèd | Production d'une lettre | |
| Aman | oui non pas zèd ji | Enregistrement Infirmation Négation HI Int Focalisation | Rec Rec FP / Ins |
| Jacqueline | (reproduction du son) ah dé | Production d'une lettre | |
| Aman | ji ji ji ji madame ji | Focalisations multiples | FP / Ins |
| Jacqueline | un dé | Production d'une lettre | |
| Aman | ji | Focalisation | FP / Ins |
| | comme (jacques, jack) | Exemple | FP / D |
| | (sil) | | |
| | comme jean | Exemple | FP / D |
| Jacqueline | Ah j- ah ji <u>d'accord</u> | | |
| Aman | <u>ji</u> \voilà | | |

Préfecture de police Yuliana ☉ pdf p. 785 Actes 62-70

| | | | |
|---------|---|------------------|------|
| Kader | aqui <i>ici</i> a la:: <i>à la:::</i> | | |
| Yuliana | a la oficina <u>vesina</u> <i>au bureau voisin</i> | Forme repère | |
| Kader | <u>a la oficina</u> me- me ⁻³¹ <i>au bureau moi- moi-</i> | Forme différente | |
| Yuliana | vesina <i>voisin</i> | Focalisation | |
| Kader | mesina <i>voisin</i> | Forme différente | |
| Yuliana | vesina | Focalisation | FP / |

³¹ Le « v » est occlusif en espagnol.

| | | | |
|-------|---------------|--|-----|
| | <i>voisin</i> | | Ins |
| Kader | ah | | |
| | la vesina | | |
| | le voisin | | |

L'indice repéré est une information exposée

Réactions jugées contradictoires

Écrivain public Anicham 🌐 pdf p. 65 Actes 1192-1206 et 1227-1249

| | | | |
|------------|--|---|-----|
| Jacqueline | d'accord donc votre mari euh il il a re- redemandé déjà: | | |
| Anicham | oui redemandé neuf <u>maintenant</u> | Réaction 1 « oui » Réaction 1 reformulée | |
| Jacqueline | <u>i-</u> il a redemandé là | | |
| Anicham | oui | Réaction 1 confirmée | |
| Jacqueline | il a récrit à nantes | | |
| Anicham | oui | Réaction 1 confirmée | |
| Jacqueline | d'accord d'accord bon bah c'est bon euh donc il attend la réponse | | |
| Anicham | oui | Réaction 1 confirmée | |
| Jacqueline | bon d'accord | | |
| [...] | | | |
| Jacqueline | donc euh donc là il a- il attend la:- la réponse euh de nantes alors hein | | |
| Anicham | mh n'a pas d'acte de naissance et: (sil) il ne donne pas | | |
| Jacqueline | il l'a demandé quand | | |
| Anicham | non encore n'a pas demandé pour l'écrire une lettre | Réaction 2 « non » Réaction 2 reformulée Réaction 2 cause de l'entretien Surprise Réaction 2 cause (suite) | |
| Jacqueline | Ah | | |
| Anicham | je veux envoyer | | |
| Jacqueline | pour lui | | |
| Anicham | oui | | |
| Jacqueline | d'accord (rire) | Enregistrement | Acc |
| | non je comprenais pas (sil) euh je croyais qu'il avai:t donc euh déjà eu:h demandé (sil) | | |
| Anicham | je lui demander pour euh il va venir parce que le valable n'a pas euh <u>n'a pas</u> valable | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Jacqueline | <u>d'accord</u> | | |
| Écrivain public Chellamani 01 pdf p. 82 Actes 331-345 et 610-625 | | | |
| Jacqueline | parce que les experts d'assurance ils vont vouloir expertiser les <u>voitures</u> | | |
| Chellamani | <u>oui</u> <u>\le</u> | | |
| | <u>expert</u> il est venu parce que <u>il est</u> | | Réaction 1 « expert de l'assurance est venu » |
| Jacqueline | <u>ah</u> d'accord | | |
| Chellamani | il est venu | | Réaction 1 reformulée |
| Jacqueline | <u>d'accord</u> | | |
| Chellamani | <u>le expert</u> euh | | Réaction 1 narration |
| | de- de suite le policier appelle | | |
| Jacqueline | oui | | |
| Chellamani | deux experts <u>ve-</u> sont venus | | Réaction 1 narration (suite) |
| Jacqueline | <u>d'accord</u> | | |
| | et ils ont vu les photos après ils nous ramènent tous les deux pour commissariat central | | |
| Jacqueline | d'accord | | |
| [...] | | | |
| Jacqueline | vous dites | | |
| | y a eu quand même l'expertise | | |
| Chellamani | oui | | Réaction 1 confirmée |
| Jacqueline | ils sont passés quand même | | |
| Chellamani | non | | Réaction 2 « expert de la police est venu », pas l'expert de l'assurance |
| | l'ex- expertise à la police | | Concession |
| | hein | | |
| Jacqueline | oui | | |
| | <u>c'est ça</u> | | |
| | <u>\mais l'expertise de</u> | | Focalisation |
| | <u>l'assurance elle</u> | | Réo |
| Chellamani | <u>le deuxième eu:h le</u> assurance allianz euh je sais pas ils ont été: | | |
| Jacqueline | <u>voilà</u> | | |
| | alors de toute façon la voiture elle est donc à {ville} <u>votre voiture</u> | | |
| | <u>\hein</u> | | |
| Chellamani | <u>voilà</u> | | |

Réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée fausse

Écrivain public Anicham pdf p. 51 Actes 456-459

| | | | |
|------------|------------|--|----------------------------|
| Jacqueline | alors donc | | |
| Anicham | c'est moi | | Hypothèse jugée incorrecte |

| | | | |
|------------|-----------------------------|---|------------|
| Jacqueline | euh non pour monsieur ça | Infirmation Focalisation-Précision- Distinction | Rec Rec |
|------------|-----------------------------|---|------------|

Écrivain public Chellamani 01 📄 pdf p. 103 Actes 1457-1480

Jacqueline alors donc par contre il faut la signature de la personne

Chellamani mh
mh

Jacqueline donc de votre euh frère

Hypothèse jugée
incorrecte

Chellamani frère

mh mh

Jacqueline hein

voilà

Chellamani mh

Jacqueline hein donc euh (sil) vous l'envoy- vous le déposez ou vous l'envoyez euh le le courrier

Chellakani XXX (tamoul)

Chellamani non non non
parce que lui il est propriétaire il a euh le nom de carte grise lui mais l'assuré c'est lui il faut signer c'est lui-même

Infirmations multiples
Lien logique
Focalisation-Précision-
Distinction

Rec
Per
Rec

Chellakani ah

Chellamani XXX (tamoul)

Chellakani ah ah
ah d'accord

Jacqueline d'accord

Écrivain public Chellamani 01 📄 pdf p. 105 Actes 1585-1596

Jacqueline voilà (sil) n'oub- n'oubliez pas de signer hein

Chellamani oui oui oui
XXX

Jacqueline donc vous voulez signer vous dites

Hypothèse jugée
incorrecte

Chellamani nan
ben parce que

Infirmation
Lien logique inachevé

Rec
Per

Jacqueline nan
vous allez vous arranger

Écrivain public Chellamani 02 pdf p. 110 Actes 73-76 et 105-123

| | | | |
|------------|--|--|-----|
| Jacqueline | non parce que là là c'est l'original hein parce que y a pas de photocopie | | |
| [...] | | | |
| Chellamani | signature pareille pareille | | |
| Jacqueline | mais là y a rien d'écrit hein | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Chellakani | oui | | |
| Chellamani | non parce que lui il a déjà signé | Concession Lien logique | Per |
| Jacqueline | <u>ah</u> \oui | | |
| Chellamani | <u>ouais</u> en fait c'est pour ça il a demandé là original <u>ou::</u> | Enregistrement Poursuite de l'explication | Per |
| Jacqueline | <u>A:::h</u> d'accord | | |
| Chellakani | normalement <u>c'est c'est signé là</u> | Poursuite de l'explication | Per |
| Chellamani | <u>c'est c'est</u> | | |
| Chellakani | original <u>là</u> | Poursuite de l'explication | Per |
| Jacqueline | <u>ah</u> c'est là-dessus qu'il a d- qu'il a: qu'il a écrit | | |

Écrivain public Chellamani 02 pdf p. 111 Actes 92-98

| | | | |
|------------|---|----------------------------|------------|
| Chellakani | oui c'est pas grave ici il a signé là c'est photocopie | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Chellamani | <u>XXX</u> (tamoul) | | |
| Jacqueline | <u>non</u> c'est l'original ça | Infirmerie Focalisation | Rec Rec |

Écrivain public Chellamani 02 pdf p. 112 Actes 167-182

| | | | |
|------------|--|---|-----|
| Jacqueline | alors nom et adresse du conducteur si différent de l'assuré donc euh | | |
| Chellamani | mh | | |
| Jacqueline | euh donc c'est vous hein euh je l'avais pas rempli mais en fait c'est vous qui <u>conduisez</u> <u>la voiture habituellement</u> | Hypothèse jugée incorrecte Hypothèse (suite) | |
| Chellamani | <u>non non non</u> | Infirmeries multiples | Rec |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Jacqueline | non | | |
| Chellamani | c'est lui | | Focalisation-Précision- Rec Distinction |
| Jacqueline | c'est <u>lui</u> qui vient | | |
| Chellamani | parce que <u>lui</u> n'a pas <u>de permis</u> | | Lien logique Per |
| Chellakani | <u>lui</u> | | |
| Jacqueline | ah oui c'est vrai | | |
| Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 134 Actes 1327-1345 | | | |
| Jacqueline | c'est-à-dire que quand y a des soins qui sont SUPérieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des soins supérieurs à six mois vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour cent | | |
| Chellamani | ah oui | | |
| Jacqueline | sauf sauf les lunettes | | |
| Chellamani | mh | | |
| Jacqueline | ou les dents parce que c'est pas en rapport avec votre euh <u>maladie</u> <u>\hein</u> | | |
| Chellamani | <u>mh mh</u> | | |
| Jacqueline | mais autrement il faut faire la demande | | |
| Chellamani | d'accord mais il m'a dit c'est supérieur à moi c'est ça le | | Hypothèse confondant les conditions pour l'obtention de la C.M.U. et d'une prise en charge à 100% |
| Jacqueline | oui c'est supérieur au PLAFond | | Concession Restriction de l'accord Rec |
| Chellamani | plafond | | |
| Jacqueline | POUR pour avoir la cé èm u <u>complète</u> | | Poursuite de la Rec restriction |
| Chellamani | <u>cé èm u</u> | | |
| Jacqueline | mais par contre vous avez droit (sil) à une aide (sil) spéciale | | Re-formulation Rec |
| Écrivain public IKR ☉ pdf p. 200 Actes 22-28 et 33-45 | | | |
| Jacqueline | donc là vous avez renouvelé votre titre euh de séjour | | |
| Ikram | oui | | |
| Jacqueline | oui | | |
| Ikram | oui | | |
| Jacqueline | donc là actuellement vous avez un- un titre qui va jusqu'à quelle date euh | | |
| Ikram | trois mois encore | | |

| | | | |
|---|---|---|-----|
| | récépissé | | |
| [...] | euh il va jusqu'à quand là votre euh titre là que vous avez eu récemment alors | | |
| Ikram | (sort le titre de séjour) | | |
| Jacqueline | faites voir parce que là ce qu'ils notent i- ils ont votre titre de transport euh de de séjour excusez-moi que jusqu'au dix-sept février (sil) donc là celui que vous avez il va plus loin | Hypothèse différente de la situation | |
| Ikram | euh non | Infirmation | Rec |
| | c'est t- c'est trois mois | Focalisation | Rec |
| Jacqueline | ah d'accord | | |
| Écrivain public Meimouna 📄 pdf p. 214 Actes 366-371 | | | |
| Jacqueline | et puis ce serait bien aussi que votre mari aussi il signe hein avec à côté là | Hypothèse différente des intentions | |
| Meimouna | ah lui il veut pas | Surprise Négation HI Int | Rec |
| Jacqueline | il veut pas signer | | |
| Préfecture de police Brittany 📄 pdf p. 715 Actes 57-69 et 83-84 | | | |
| Yveline | alors c'est pas chez nous ça (sil) cé té o èm c'est pas là ³² | | |
| Claudia | nan c'est pas | | |
| Yveline | alors il faut voir la- le bureau à côté (sil) | | |
| Brittany | okay | | |
| Yveline | le monsieur qui est dans le bureau (articule) | | |
| Brittany | d'accord | | |
| Yveline | hein d'accord | | |
| Brittany | mh | | |
| [...] | (Brittany sort du bureau et se dirige vers la | Hypothèse jugée | |

³² C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivité Territoriale d'Outre-Mer.

| | | | | |
|---------|------------------------------|--|------------------------------------|-----|
| | droite) | | incorrecte | |
| Yveline | nan | | Infirmité | Rec |
| | c'est le bureau juste à côté | | Focalisation-Précision-Distinction | Rec |

Préfecture de police Nourredine 📄 pdf p. 746 Actes 13-22

| | | | | |
|------------|---|--|---|-------------------|
| Yveline | alors monsieur vous avez ce document là pour coller vos timbres | | | |
| Nourredine | oui (sil) je crois c'est je l'ai donné | | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Yveline | nan y a ça pis vous avez un autre papier | | Infirmité Précision-Distinction 1 ^e partie Focalisation-Précision-Distinction 2 ^{de} partie | Rec Rec Rec |

Scolarité de FLE Agneska 📄 pdf p. 789 Actes 96-118

| | | | | |
|---------|---|--|----------------------------|-----|
| Olivier | vous avez votre titre de séjour (sil) votre <u>carte de séjour</u> vous l'avez | | | |
| Agneska | <u>euh</u> ah bien sûr (sort un courrier) c'est le pissé lé- récépissé | | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Olivier | attendez c'est quoi ça (regarde le courrier) trente secondes (tourne le courrier) ça c'est <u>quoi</u> | | | |
| Agneska | <u>euh c'est</u> la (datation, ?) (sil) de la dernière fois | | | |
| Olivier | l'année dernière | | | |
| Agneska | mh mh | | | |
| Olivier | (regarde) je soussigné a été- (lit) ouais | | | |
| | en fait c'est pas ça | | Négation HI Int | Rec |
| | euh oui | | | |
| | bah si vous avez le récépissé euh | | Re-formulation | Réo |

Scolarité de FLE Iounna 📄 pdf p. 796 Actes 11-25

| | | | | |
|----------|--|--|--|--|
| Laurence | donc en fait ma responsable n'est pas présente et ne (peut, peux) si- je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça | | | |
|----------|--|--|--|--|

| | | | |
|----------|--|---|-----|
| Iounna | alors bah en fait j'ai besoin qu'un tampon de l'administration parce que je viens de m'inscrire là et euh c'est pour renouveler ma bourse et là j'ai j'ai pas le temps | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Laurence | d'accord mais il faut une signature également (sil) | Concession (pour l'explication) Focalisation | Rec |
| | si c'était un simple tampon je pourrais | Lien logique (hypothèse irréalisable) | Per |
| Iounna | ouais | | |
| Laurence | <u>mais</u> là faut une signature | Focalisation | Rec |

Réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée lacunaire

Une supposition erronée comble une lacune

Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 75 Actes 75-80 et 195-207

| | | | |
|------------|---|---|--------------------------|
| Jacqueline | donc eu:h votre mari trava:ille | | |
| Anicham | oui il travaille | | |
| Jacqueline | oui (sil) | | |
| [...] | donc on va mettre salarié donc | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Jacqueline | alors si vous avez les bulletins de salai:res | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Anicham | non pas bulletins de salaire non parce que le impôt tout est impôt euh (sil) mt | Infirmation Négation HI Int Infirmation Lien logique | Rec Rec Rec Per |
| | on se comprend pas <u>parce que</u> | Jugement de l'état de l'intercompréhension Lien logique inachevé | MI Per |
| Jacqueline | <u>ah</u> \alors c'est pa:s par mois qu'il est payé | | |
| Anicham | non c'est pas par mois | | |

Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 104 Actes 1531-1536

| | | | |
|------------|---|--|--|
| Chellamani | c'est combien de photos euh | | |
| Jacqueline | euh ben les photos euh faut les envoyer <u>euh</u> | | |

| | | |
|------------|--|---|
| Chellamani | <u>tout</u> | Supposition jugée incorrecte Focalisation-Précision- D Distinction |
| Jacqueline | enfin envoyer les originaux <u>hein</u> | |
| Chellamani | <u>tout</u> | |

Écrivain public Chellamani 02 📄 pdf p. 131 Actes 1163-1184

| | | | |
|------------|--|---------------------------------|--|
| Chellamani | ça c'est le chéquier mais | | |
| Jacqueline | voilà | | |
| Chellamani | mais elle m'a dit c'est deux cents euros moi deux cents euros ma femme | | |
| Jacqueline | oui | | |
| Chellamani | euh trois enfants cinq enfants cent cent c'est sept cents déjà mais elle m'a dit je peux euh faire une demande euh <u>comme quoi</u> | | |
| Jacqueline | <u>euh ça fait</u> combien au total euh <u>la mutuelle</u> | Supposition jugée incorrecte | |
| Chellamani | <u>sept cents</u> non je n'ai pas encore demandé parce que j'ai reçu <u>hier</u> | | Infirmation Négation HI Int Lien logique |
| Jacqueline | <u>ah oui</u> ah oui oui oui vous a- oui d'accord | | |

Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 153 Actes 237-246

| | | | |
|------------|---|---|-------------------------|
| Chellamani | cette- cette dame | | |
| Jacqueline | cette dame donc | | |
| Chellakani | on a le numéro de téléphone | Supposition jugée incorrecte Production inachevée Infirmation « freinage » interactionnel Négation HI Int Lien logique | |
| Jacqueline | mais- non mais attendez on va pas téléphoner comme ça parce qu'en fait il faut que vous ayez un conseil euh plutôt juridique hein | | Rec MI Rec Per |

Écrivain public Rahifa 📄 pdf p. 262 Actes 742-745

| | | |
|------------|--|---|
| Jacqueline | déjà vous êtes- vous- vous comprenez bien euh tout ce- enfin le- le | Hypothèse différente de la situation |
|------------|--|---|

| | | | |
|---|---|---|-----------------|
| | <u>français</u> :s parlé | | |
| Rahifa | eu:h pas cent pour cent | Négation HI Int | Rec |
| Jacqueline | pas cent pour cent oui | | |
| Préfecture de police Hua 📄 pdf p. 725 Actes 88-93 | | | |
| Élodie | je ne travaille pas ici (à un usager qui va entrer) est-ce que- | | |
| Hua | (écoute attentivement) | Hypothèse jugée incorrecte | |
| Élodie | nan c'est au monsieur | Infirmation Focalisation-Précision- Distinction | Rec Rec |
| Hua | ah d'accord | | |
| Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 04-12 | | | |
| Shawn | euh je suis un étudiant et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical | Exposition interrompue | |
| Yveline | oui | | |
| Shawn | mais j'ai oublié ³³ le certificat qui prouve que <u>je l'ai fait</u> | | |
| Yveline | <u>ah bah</u> je peux pas donner la carte | Supposition jugée incorrecte | |
| Shawn | non oui je- je sais et j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh | Accord Concession Commentaire sur l'intercompréhension Rappel de l'histoire conversationnelle Poursuite de l'exposition (interrompue) | MI MI Réo |
| Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 11-19 | | | |
| Shawn | et j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh | Poursuite de l'exposition (interrompue) | |
| Yveline | ah nan ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens ici on est un bureau que de remise de cartes de séjour | Supposition jugée incorrecte | |
| Shawn | oui je sais | Concession Commentaire sur l'intercompréhension | MI |

³³ Il est probable que l'usager confonde les termes « oublier » et « perdre » dans son exposition, ce qui ne facilite pas la réussite de l'intercompréhension.

| | | | |
|--|---|------------------------------|-----|
| | mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié le certificat | Poursuite de l'exposition | Réo |
|--|---|------------------------------|-----|

Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 18-24

| | | | |
|---------|---|--|--------------|
| Shawn | mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié ³⁴ le certificat | Poursuite de l'exposition | |
| Yveline | les gens doivent se présenter avec la visite médicale <u>le récépissé</u> | Supposition jugée incorrecte | |
| Shawn | <u>nan</u> \je sais | Infirmation Commentaire sur l'intercompréhension | Rec MI |
| | mais j'ai- j'ai oublié ça | Focalisation | Rec / Ins |
| | j'ai on a discuté déjà | Rappel de l'histoire conversationnelle | MI |

Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 23-30

| | | | |
|---------|--|---------------------------------|------------|
| Shawn | mais j'ai- j'ai oublié ³⁵ ça j'ai <u>on a discuté déjà</u> | | |
| Yveline | <u>bah</u> si vous avez oublié il faut aller le chercher chez vous pis revenir le cher- et venir avec ce document-là pour que je puisse vous donner votre carte | Supposition jugée incorrecte | |
| Shawn | mais j'ai pas le document j'ai cherché pour euh deux semaines | Négation HI Int Lien logique | Rec Per |

Une question manifeste une lacune

Écrivain public Chellamani 04 📄 pdf p. 195 Actes 383-390

| | | | |
|------------|--|--|------------|
| Jacqueline | (met un papier dans une enveloppe) | | |
| Chellakani | quelqu'un (l'a signé, -l a signé, là signer) il faut signer | Supposition soumise à évaluation | |
| Chellamani | non non non ça c'est la- aujourd'hui elle a fait le courrier il faut signer | Infirmations multiples Focalisation-Précision- Distinction | Rec Rec |
| Jacqueline | voilà voilà | | |

Préfecture de police Suraj 📄 pdf p. 767 Actes 03-11 et 24-26

| | | | |
|---------|---|--|--|
| Yveline | et bah faut repartir avec votre récepissé pis voir à {nom d'une préfecture} | | |
|---------|---|--|--|

³⁴ Cf. note 33.

³⁵ Cf. note 33.

| | | | |
|---|---|---|---------------------|
| | si au sixième bur- euh si à la salle des visas on peut vous donner quelque chose (sil) | | |
| Suraj | à {nom d'un autre lieu administratif} ³⁶ | Supposition soumise à évaluation | |
| Yveline | non non non non {nom de la préfecture} | Infirmations multiples Focalisation | Rec Rec / Ins |
| | (sil) | | |
| | préfecture de police {nom du transport en commun, nom de l'arrêt} | Focalisation-Précision- Distinction | D |
| [...] | | | |
| Suraj | je vis à {zone résidentielle qui contient aussi des bureaux administratifs et qui porte presque le même nom} c'est pour ça il y a la préfecture de police là | | |
| Préfecture de police Suraj 📄 pdf p. 770 Actes 136-152 | | | |
| Yveline | elle vous ad- il est possible qu'elle vous renvoie à {première préfecture évoquée} mais moi je vous donne les deux adresses | | |
| Suraj | ah okay et c'était où les l'autre adresse | Question | |
| Yveline | bah c'est ça (sil) | Focalisation | FI |
| | là c'est {lieu de résidence de Suraj} | Focalisation-Précision- Distinction 1 ^e partie | FI |
| | là c'est préfecture de police (sil) | Focalisation-Précision- Distinction 2 ^{de} partie | FI |
| | donc c'est {adresse de la préfecture} | Focalisation-Précision- Distinction 2 ^{de} partie | D |
| | (sil) | | |
| | {adresse répétée} | Focalisation | D / Ins |
| | (sil) | | |
| Suraj | ah okay le palais de justice | | |

Préfecture de police Suraj 📄 pdf p. 770 Actes 168-181 et

³⁶ Le nom de la préfecture évoquée par Yveline est la première partie du nom du lieu administratif proposé par Suraj.

194-199

Yveline parce que ici votre carte elle est pas faite
faut déjà essayer de voir avec eux

Suraj non
mais je veux dire
peut-être si ça va être faite en:

Yveline nan
\mais nan monsieur
elle est pas faite h:
vous avez un récépissé jusqu'en février
deux mille dix
(sil)
donc la- la carte il faut attendre euh
la carte arrive
hein
ils ont du retard h:

[...]

Suraj mais tu penses pas que dans le jour de
aujourd'hui jusqu'à lundi
ça pourrait pas peut-être | Question / Supposition

Yveline nan | Informations multiples Rec
\nan nan
ça sera pas fait | Négations HI Int Rec
ça sera pas fait monsieur

Secrétariats de FLE Ling pdf p. 812 Actes 219-245

Colette alors là les dates elles sont encore
pas définies
hein
c'est un peu tôt
\hein
\pour vous dire

ça
\mai::s

Ling euh mais je comment
oui
\je comment savoir

Colette bah vous aurez un courrier de toute
façon
hein
ça vous serez informée
hein
bien sûr
hein
(sil)

Ling euh comment je: savoir tous les: euh
tous les renseignements sur (sil) euh
té cé èf | Question

Colette je vous ai dit | Rappel de l'histoire MI

| | | |
|------|--|--|
| | de toute façon quand vous déposez un dossier (sil) il est bien sûr vérifié (sil) vous recevez un courrier où on vous donne des e- compléments <u>d'information</u> <u>\hein</u> | conversationnelle Focalisation-Précision FI |
| Ling | <u>ah oui</u> <u>\le courrier</u> | |

Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 813 Actes 252-260

| | | |
|---------|--|---|
| Ling | mais ic- tous le- euh tous les papiers je envoyer où | Question |
| Colette | ici <u>ici</u> <u>\hein</u> <u>\c'est toujours ici</u> <u>\hein</u> | Focalisation FI Focalisation-Précision FI / Ins |
| Ling | <u>ah d'accord</u> | |
| Colette | voilà mh | |
| Ling | d'accord | |

Réactions jugées non pertinentes

Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 44 Actes 92-100

| | | |
|------------|---|--------------------------------------|
| Jacqueline | i- il travaille depuis combien de temps euh | Question : depuis combien de temps ? |
| Anicham | pour le patron | |
| Jacqueline | oui | |
| Anicham | oui pour la retouche donc euh confection | Réponse sans rapport |
| Jacqueline | oui et depuis quelle année il travaille euh | Concession Re-formulation Réo |
| Anicham | ah deux mille cinq | |
| Jacqueline | deux mille cinq | |

Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 48 Actes 245-278

| | | |
|------------|---|--|
| Jacqueline | mais alors vous dites c'est tous les ans que c'est renouvelé | |
| Anicham | oui renouvelé pour les impôts c'est tout | |
| Jacqueline | et oui mais alors ce qui est renouvelé c'est un bail ou quelque chose comme ça | Question : qu'est-ce qui est renouvelé ? |
| Anicham | <u>mh</u> pas de bail | Réponse : X n'est pas |

| | | | |
|---|---|-----------------------|------|
| Jacqueline | <u>non</u> | la réponse | |
| Anicham | non | | |
| Jacqueline | non | Enregistrement | |
| | (sil) | | |
| | qu'est-ce qui est renouvelé euh | Re-formulation | Réo |
| | c'est euh | | |
| | (sil) | | |
| | euh mt | | |
| | (sil) | | |
| | c'est-à-dire qu'il a une- il a une | Supposition soumise à | FR / |
| | petite boutique ou | évaluation | V |
| Anicham | oui | | |
| | petite boutique | | |
| | alors vingt euh neuf mètres carrés euh | | |
| Jacqueline | <u>que</u> | Supposition (suite) | |
| | vous payez | | |
| Anicham | payé un jour euh le quarante euros | | |
| | cinquante euros mt | | |
| | pour la retouche euh la pantalon | | |
| Jacqueline | oui | Enregistrement | |
| | mais alors la- la petite boutique | Supposition (suite) | Réo |
| Anicham | oui | | |
| | petite boutique | | |
| Jacqueline | vous a- y a un loyer pour la petite | Supposition (suite) | FR |
| | <u>boutique</u> | | |
| Anicham | <u>oui</u> | | |
| Jacqueline | vous payez <u>un loyer</u> | Supposition (suite) | FR |
| Anicham | <u>oui</u> | | |
| | \je payer un loyer | | |
| Jacqueline | à un propriétaire | | |
| | voilà | | |
| Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 49 Actes 329-344 | | | |
| Jacqueline | alors euh il est affilié à quoi | Question : à quelle | |
| | alors euh c'est à la èm ès a ³⁷ | assurance est-il | |
| Bébé | (pleurniche) | affilié ? | |
| Anicham | èr ès a ³⁸ | Réponse sans rapport | |
| Jacqueline | oui | Concession | |
| | mais euh <u>mt le-</u> <u>la c-</u> il cotise | Re-formulation | Réo |
| | eu:h | | |
| Bébé | (pleurniche) | | |
| Anicham | <u>ch</u> | | |
| Jacqueline | parce que je vois là eu:h èm ès a | Lien logique | Per |
| | euh il cotise où | Re-formulation | FI |
| | à l'urssaf ³⁹ | Exemple / Supposition | FR |
| | | soumise à évaluation | |

³⁷ Mutualité sociale agricole.

³⁸ Revenu de solidarité active.

³⁹ Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

Anicham euh y a ram⁴⁰
 Jacqueline à la ram

Écrivain public Anicham pdf p. 49 Actes 351-358

Jacqueline euh la ram de d'où de:

Question : RAM de
 quelle ville ?

Anicham euh la ram
 indépendance à la ram

Réponse : branche de
 la RAM

Jacqueline oui
 euh de- la ram de {ville}

Enregistrement
 Exemple / Supposition FR
 soumise à évaluation

Anicham oui
 la ram de {ville}
 (sil)

Jacqueline je crois que c'est {département}
 mais bon ça fait rien

Écrivain public Anicham pdf p. 58 Actes 826-832

Jacqueline donc là là y a la signature
 c'est vous qui signez ou votre mari

Question à choix

Anicham oui
 mh

Réponse positive
 Formulation HI Int V
 soumise à évaluation

Jacqueline n'importe euh

Anicham n'imp-
 d'accord

Écrivain public Chellamani 03 pdf p. 152 Actes 219-227

Jacqueline parce que éventuellement euh y a une
 possibilité de se retourner contre
 cette personne-là

Proposition : voir un
 juriste pour évaluer le
 risque à poursuivre la
 responsable

Chellamani la dame

Jacqueline parce que c'est elle qui est
 responsable
 hein

Chellamani mais alors ça entraine une procédure
 la dame elle veut pas

Réaction : elle ne veut
 pas
 Concession
 Précision-Distinction Acc
 1^e partie
 Focalisation-Précision- Rec
 Distinction 2^{de} partie

Jacqueline oui
 mais bon qu'elle veuille pas c'est une
 chose
 mais vous vous êtes en droit

Écrivain public Chellamani 03 pdf p. 173 Actes 1311-
 1322, 1341-1345, 1377-1400 et 1547-1559

Chellamani on va montrer un peu notre situation
 ou pas

Formulation de
 l'objectif de la

⁴⁰ Réunion des assurances maladie.

| | | |
|------------|--|---|
| | | rencontre |
| Jacqueline | alors en fait elle va- elle va récupérer après euh la première lettre que vous aviez eue elle va- elle va: récupérer le dossier quand elle recevra la lettre donc c'est pas la peine de lui redem- de lui reexpliquer hein puisque toute façon euh le dossier ils l'ont déjà hein donc on | |
| Chellamani | oui mais euh on n'avait pas écrit bien expliqué | Formulation d'un mécontentement vis-à- vis du contenu du dossier |
| [...] | | |
| Chellamani | on va faire une lettre de là-bas mh (sil) c'est pas une bonne explication euh | Reformulation de l'objectif Reformulation du mécontentement |
| [...] | | |
| Chellamani | ça c'est comme ça je crois c'est pas bien expliqué euh parce que moi je toujours le problème de resp- respiratoire à la maison (sil) ma fille elle dort pas <u>c'est bruyant</u> | Reformulation du mécontentement |
| Jacqueline | <u>béh oui oui oui</u> | |
| Chellamani | elle réveille deux heures du matin elle dit pourquoi après lendemain sept heures du matin elle dit je suis fatiguée j'ai mal je veux pas aller à l'école des problèmes toujours même y a avec un petit garçon quatre ans | |
| Jacqueline | et oui | |
| Chellamani | ma femme (sil) pour se réveiller quatre heures tous les matins j'ai expliqué {nom de la rue de l'office public de l'habitat} | |

| | | |
|---|---|--|
| | mais cette dame il faut et puis | |
| Jacqueline | <u>oui</u> | |
| Chellamani | <u>ma-</u> ma mère de soixante-dix-sept ans euh certificat médical (sil) | |
| Jacqueline | d'accord | |
| [...] | | |
| Jacqueline | (écrit) voilà bon | |
| Chellamani | donc vous signez là euh c'est pas la peine d'explication non | Supposition soumise à évaluation |
| Jacqueline | euh non parce que en fait ils ont déjà le dossier | Confirmation Lien logique |
| Chellamani | <u>mais c'est pas bien</u> | Poursuit la formulation Ins du mécontentement |
| Jacqueline | <u>et et</u> et si vous avez un rendez-vous vous réexpliquerez après hein parce que là ce qu'ils demandent simplement c'est de pouvoir vous appeler | |
| Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 173 Actes 1311-1319 et 1547-1559 | | |
| Chellamani | on va montrer un peu notre situation ou pas | |
| Jacqueline | alors en fait elle va- elle va récupérer après euh la première lettre que vous aviez eue elle va- elle va: récupérer le dossier quand elle recevra la lettre donc c'est pas la peine de lui redem- de lui reexpliquer hein puisque toute façon euh le dossier ils l'ont déjà hein | Inutilité de réexpliquer la situation |
| [...] | | |
| Jacqueline | (écrit) voilà bon | |
| Chellamani | donc vous signez là euh c'est pas la peine d'explication non | Supposition soumise à évaluation |
| Jacqueline | euh non parce que en fait ils ont déjà le | Confirmation Lien logique 1 |
| | | Per |

| | | | |
|------------|---|--|-----|
| | dossier | | |
| Chellamani | <u>mais c'est pas bien</u> | Mécontentement vis-à-vis du contenu du dossier | |
| Jacqueline | <u>et et et si vous avez un rendez-vous vous réexpliquerez après hein</u> | Lien logique 1, suite | Per |
| | parce que là ce qu'ils demandent simplement c'est de pouvoir vous appeler | Lien logique 2 | Per |

Écrivain public Meimouna 🌐 pdf p. 208 Actes 52-75, 93-98, 195-212, 245-262, 299-320 et 459-463

| | | | |
|------------|---|---|-----|
| Meimouna | lui le monsieur je veux pas ça parce que c'est mon mari qui fait ça comme ça il habite avec nous moi je veux pas | | |
| Jacqueline | mhm | | |
| Meimouna | moi je habite moi avec mon mari avec tous les enfants deux filles | | |
| Jacqueline | oui | | |
| Meimouna | c'est ça je reste comme ça à la maison mais pas y a quelqu'un il habite avec nous | | |
| Jacqueline | mh | | |
| Meimouna | mais pas y a quelqu'un comme mon mari il a comme ça le facteur pour euh eu dé èf ça et ça non je veux pas ça comme ça | | |
| Jacqueline | et oui alors expliquez-moi <u>donc là</u> | Manifeste une bonne intention : cherche l'approbation | |
| Meimouna | <u>un problème ou quelque chose</u> je veux pas | Réaction : réalisation du service | |
| Jacqueline | monsieur {nom prénom} | | |
| Meimouna | oui | | |
| Jacqueline | c'est c'est qui euh | | |
| [...] | | | |
| Meimouna | comme il a problème quelque chose comme ça je veux pas après il revient et tout <u>non</u> | Poursuite de l'explication | Ins |
| Jacqueline | <u>oui</u> alors donc là euh ce- ce nom-là c'est- c'est vous | Accord Réorientation thématique | |

| | | | |
|------------|---|--|-----|
| [...] | | | |
| Meimouna | toutes les lettres elles venaient je veux pas comme il a problème ou quelque chose je veux pas moi avec les deux les enfants je veux pas | Poursuite de l'explication | Ins |
| Jacqueline | non non pis | Accord | |
| Meimouna | mon mari il veut ça comme ça non avant toi tout seul d'accord maintenant je suis moi avec toi avec tes enfants je signé le bail toi et moi c'est bon | Poursuite de l'explication | Ins |
| Jacqueline | voilà | Accord | |
| Meimouna | je veux pa::s | Poursuite | Ins |
| Jacqueline | voilà d'accord donc en fait eu:hm là c'est la première lettre que vous receviez euh des impôts pour lui | Accord Enregistrement Poursuite du service | |
| [...] | | | |
| Meimouna | est-ce que je suis raison ou c'est pas raison | Focalisation | Ins |
| Jacqueline | ah bah vous f- vous faites tout à fait comme vous voulez | Avis mitigé | |
| Meimouna | parce que moi je suis raison \ou c'est pas raison | Focalisation | Ins |
| Jacqueline | oui parce que en fait euh bon c'- vous avez un domicile avec votre mari bon alors vous pouvez euh pour ce monsieur enfin bon c'est vous qui décidez avec votre mari euh lui rendre service en recevant son courrier bon peut-être que c'était quelque chose comme ça au: départ ou bon | Lien logique | |
| Meimouna | oui oui \oui | | |
| Jacqueline | et puis euh bon peut-être que pour euh des raisons de papiers ou autre | | |
| Meimouna | oui | | |
| Jacqueline | il a déclaré qu'il habitait là | | |
| [...] | | | |

| | | | |
|------------|---|-------------------------------|-----|
| Jacqueline | ça dépend quel- qu'est-ce que- enfin quel rapport euh euh vous et votre mari avez avec lui ça c'est sûr hein <u>mais bon euh</u> | Avis mitigé | |
| Meimouna | <u>oui</u> \je sais moi je veux pas de problè:me | Poursuite de l'explication | Ins |
| Jacqueline | <u>mh</u> | | |
| Meimouna | je veux pas quelque chose je suis directement comme ça je suis la france je suis bien je veux pas les problèmes comme il a les problèmes je veux pas moi aussi (j'aurais, je leur ai) dit comme ça non je veux pas | (suite) | |
| Jacqueline | oui c'est-à-dire que là ça ferait deux déclarations sur le même logement en fait hein donc euh oui | Avis plutôt concordant | |
| [...] | (Meimouna poursuit les manifestations de bonne intention). | Poursuite de l'explication | Ins |
| Jacqueline | c'est-à-dire c'est vrai que quand y a des choses <u>déclarations</u> | Avis très concordant | |
| Meimouna | <u>mhm</u> | | |
| Jacqueline | bon c'est très embêtant quoi hein | | |
| Meimouna | bah oui | | |

Écrivain public Shamina ☺ pdf p. 272 Actes 93-119, 319-326, 345-354, 763-779, 799-809 et 839-858

| | |
|------------|---|
| Jacqueline | remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) deux cent cinquante euros (écrit) c'est quand même beaucoup |
| Shamina | oui ça <u>c'est là</u> je |
| Jacqueline | <u>en plus</u> |
| Shamina | mon mari XX XX il écrit (cherche un document) hein |

| | | | |
|------------|--|---|--------------|
| | c'est ça (trouve le document) c'est euh c'est la centimètres comme ça (montre une taille en espaçant ses mains) ça euh très fin euh verre comme ça près | | |
| Jacqueline | alors en plus alors | Cherche à en savoir plu sur les conditions du bris de vitre (cf. Actes suivants) | |
| Shamina | pour ça trente euros ça va (rire) | Exposition de | |
| Jacqueline | <u>(rire)</u> | l'argument 1 d'une | |
| Shamina | <u>deux cent cinquante et:</u> | négociation | |
| Jacqueline | et oui alors <u>euh</u> | Accord | |
| | | Poursuite du service inachevée | Réo / Din |
| Shamina | <u>c'est beaucoup</u> | Poursuite de l'argumentation | |
| Jacqueline | alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion | Poursuite du service | Réo / Din |
| [...] | | | |
| Shamina | nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est p- euh il n'est pas demande euh | Exposition de l'argument 2 | |
| Jacqueline | voilà alors ce qu'il y a c'est- c'est ça c'est qu'il faut savoir euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s) | Accord | |
| | | Poursuite du service | Réo / Din |
| | | Argument saillant : absence de devis | |
| [...] | | | |
| Shamina | ça normalement petite verre | Réexposition de l'argument 1 | |
| Jacqueline | mh mh | Retour minimal | Din |
| Shamina | peut-être trente euros maximum cinquante euros <u>(rire)</u> | Poursuite de la réexposition | |
| Jacqueline | <u>et oui</u> donc en fait oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le <u>devis</u> avant | Accord | |
| | | Poursuite du service | Réo / Din |
| [...] | | | |
| Jacqueline | nous n'avions reçu aucun courrier ni devis (relit) | | |

| | | | |
|------------|---|---|------------|
| | <p>en conséquence nous contestons cette facture (relit) puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit) notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes (relit) (corrige) voilà (sil) euh donc eu:::h (sil) on va conclure de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein</p> | | |
| Élodie | <u>mh</u> | | |
| Jacqueline | <u>parce que</u> sur le principe ils sont déjà en tord hein | Proposition : d'abord contester l'absence de devis, ensuite négocier | |
| Shamina | d'accord | | |
| [...] | | | |
| Shamina | euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va | Réaction : veut proposer de négocier | |
| Jacqueline | euh | | |
| Shamina | écris <u>comme ça</u> | | |
| Jacqueline | <u>oui</u> nan ce qu'il y a c'est que après il va falloir négocier hein <u>c'est sûr</u> | Concession Infirmation Précision-Distinction 1 ^e partie | Rec Rec |
| Shamina | <u>ah d'accord</u> | | |
| [...] | | | |
| Jacqueline | donc après vous pouvez <u>renégocier</u> <u>donc</u> <u>avec</u> euh le le le le cabinet | (suite) | Rec |
| Shamina | <u>d'accord</u> d'accord | | |
| Jacqueline | après là-dessus vous dites euh bon bah écoutez on renégocie mais sur cette base-là | (suite) | Rec |
| Shamina | <u>d'accord</u> | | |
| Jacqueline | <u>hein</u> voilà | (suite) | Rec |
| Shamina | okay (sil) | | |
| Jacqueline | mais déjà euh il faut leur signaler | Focalisation-Précision- | Rec |

| | | | |
|------------|---|------------------------------------|-----|
| | que vous êtes pas d'accord avec les deux cent cinquante | Distinction 2 ^{de} partie | |
| Shamina | <u>oui</u> | | |
| Jacqueline | <u>et</u> parce que c'est cette facture-là que vous refusez | Lien logique | Per |
| Shamina | d'accord | | |
| Jacqueline | hein voilà | | |

Préfecture de police Juana ☺ pdf p. 733 Actes 89-96 et 105-108

| | | | |
|---------|--|--|-----|
| Juana | c'était jus- mais c'était juste pour savoir c'était combien parce qu'en fait moi ce que j'ai un peu peur parce que mon entreprise me dit voilà c'est mille sept cents euros euh sachant <u>qu'ils ont payé la moitié</u> | Question : combien coûte la taxe que paie l'entreprise | |
| Claudia | <u>mh</u> y a bien une taxe que l'entreprise paie mais pas pa::s vous | Réponse : c'est l'entreprise qui paie la taxe | |
| [...] | | | |
| Juana | mais vous savez pas c'est combien la taxe | Re-formulation | Réo |
| Claudia | <u>n::an</u> | | |
| Juana | <u>en fait</u> | | |
| Claudia | je pourrais pas vous dire | | |

Préfecture de police Tarek ☺ pdf p. 775 Actes 168-224

| | | | |
|---------|--|---|--|
| Tarek | euh mon passeport euh va expirer le mois de février de- deux mille onze | Question : dans quel ordre faire la demande de renouvellement du visa et du passeport ? | |
| Yveline | oui | | |
| Tarek | donc est-ce que: est-ce qu'il faut renouveler le passeport avant <u>de renouveler</u> | | |
| Yveline | <u>voilà</u> \c'est ça il faut déjà que vous renouveliez votre passeport de façon après à refaire votre nouvelle carte de séjour | | |
| Tarek | d'accord même que le carte de séjour va- le fin de carte de séjour c'est deux mois avant | | |
| Yveline | oui | | |
| Tarek | l'expiration de le <u>passeport</u> | | |
| Yveline | <u>parce que</u> là vo- votre carte elle va jusqu'en décembre | | |

| | | |
|---------|--|---|
| | et votre passeport il va jusqu'à quelle date <u>il se termine quand</u> | |
| Tarek | <u>février</u> deux mille onze | |
| Yveline | Ah deux mille ONze | |
| Tarek | oui (sil) | |
| Yveline | bah ce qu'il faudra faire moi je serais vous bon vous gardez votre ancien passeport | Réponse : refaire le passeport parce qu'il arrive bientôt à échéance |
| Tarek | <u>oui</u> | |
| Yveline | <u>pis</u> peut-être d'en faire un autre quand même parce que si après euh | |
| Tarek | oui | |
| Yveline | parce que deux mille onze là on va être bientôt hein je vais vous dire là on commence deux mille dix mais bon euh | |
| Tarek | oui c'est vrai | |
| Yveline | hein deux mille onze c'est- c'est près je veux dire euh dans euh quelques mois euh <u>on</u> | |
| Tarek | <u>oui</u> mais ce que je veux dire c'- euh dès que j'essaie de (sil) euh re- faire un <u>autre</u> carte de séjour | Concession Re-formulation / Réo Supposition soumise à / V évaluation |
| Yveline | <u>oui</u> alors quand vous allez refaire votre nouvelle carte <u>de</u> séjour | |
| Tarek | <u>oui</u> | |
| Yveline | donc vous faites votre ancien passeport qui est jusqu'à cette <u>date-</u> <u>là</u> | |
| Tarek | <u>oui</u> okay | |
| Yveline | et puis si vous en avez entre-temps refait un autre | |
| Tarek | <u>oui</u> | |
| Yveline | <u>hein</u> de- de- tel- de- de <u>passeport</u> | |
| Tarek | <u>oui</u> | |
| Yveline | et ben à ce moment-là vous joignez aussi les autres papiers de l'autre <u>les autres photocopies</u> | |

| | | | |
|--|---|--|-----|
| Tarek | <u>d'accord</u> okay | | |
| Secrétariats de FLE Ling pdf p. 808 Actes 01-10 et 40-50 | | | |
| Ling | euh je voudrais savoir est-ce que je besoin euhm passer le examen té cé èf pour licence | Question : le T.C.F. est-il obligatoire pour s'inscrire en licence de lettres ? | |
| Colette | alors pour une licence | | |
| Ling | oui | | |
| Colette | bah toute façon l'année prochaine ce qu'il faudra que vous fassiez (sil) c'est nous contacter déjà euh (sil) faites-le même à la fin de l'année là pour euh savoir exactement quand on va avoir le dossier | Réponse : il faudra contacter le secrétariat l'année prochaine pour passer le T.C.F. | |
| [...] | | | |
| Colette | donc (sil) il faudra que vous veniez dan:s en début d'année disons ce sera largement temps (sil) pour euh savoir exactement quand les dossiers seront disponibles hein | Suite : il faudra revenir en début d'année pour savoir quand les dossiers seront disponibles | |
| Ling | euh je sur internet je voir euh si je euh entrer la licence euh je obligatoire passer le examen té cé èf mais le té cé èf eu:h passer eu:h février donc euh euh euh avant- avant euh moi | Re-formulation | Réo |

Réactions jugées approximatives ou ambiguës

Écrivain public Chellamani 02 📄 pdf p. 146 Actes 1973-1974

| | | | |
|------------|--|------------------------------------|---|
| Chellakani | ça là c'est envoyé le original euh contrôle technique | Supposition jugée approximative | D |
| Jacqueline | euh tout ça c'est l'original | | |

Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 163 Actes 760-767

| | | | |
|------------|--|--|---|
| Jacqueline | et aussi (sil) demander si vous avez intérêt à faire une procédure contre la personne qui est responsable | Retour jugé ambigu Focalisation-Précision- Distinction | D |
| Chellamani | mh c'est dangereux | | |
| Jacqueline | si vous avez intérêt parce que si vous voulez l'intérêt c'est euh si ça v- si ça va pas vous coûter plus cher | | |
| Chellamani | mh | | |
| Jacqueline | que ce que vous allez en tirer | (suite) | |
| Chellamani | oui | | |

Écrivain public Meimouna 📄 pdf p. 209 Actes 131-141

| | | | |
|------------|--|---|---|
| Meimouna | mon mari il est fait ça comme ça moi je veux pas | Réponse jugée ambiguë Focalisation/Demande d'évaluation | D |
| Jacqueline | d'accord donc euh donc ce que vous souhaitez déclarer c'est que ce monsieur {prénom nom} n'habite pas chez vous | | |
| Meimouna | non | | |
| Jacqueline | c'est ça | Réponse jugée ambiguë | D |
| Meimouna | non | Supposition soumise à | D |
| Jacqueline | vous voulez déclarer | évaluation | |
| Meimouna | oui <u>je veux déclarer</u> qu'il habite pas chez nous (murmure) | | |
| Jacqueline | <u>d'accord</u> | | |

Écrivain public Prithviraj 📄 pdf p. 245 Actes 1320-1331

| | | |
|------------|--|---------------------------|
| Jacqueline | et puis pour l'hôpital oui voyez hein pour euh les frais de séjour avec la- la sur- la cé èm u vraiment sur cette période-là hein | Réaction jugée ambiguë |
| Prithviraj | ah d'accord | |

| | | | |
|------------|---|---|--------------------------|
| Jacqueline | pAs sur maintenant hein il faut que vous ayez la cé èm u de cette période-là | Négation HI Int possible Focalisation | D / Ins D / Ins |
| Prithviraj | oui cette période-là | | |

Écrivain public Rahifa ☉ pdf p. 253 Actes 309-316 et 881-886

| | | | |
|------------|--|---|-------------|
| Jacqueline | le l- votre formation là c'est:: donc eu::h faudra le mettre là | | |
| Rahifa | euh j'ai rendez-vous demain | | |
| Jacqueline | vous avez <u>rendez-vous</u> | | |
| Rahifa | <u>oui</u> | | |
| Jacqueline | pour refaire le cé vé | | |
| Rahifa | oui | | |
| Jacqueline | d'accord | | |
| [...] | | | |
| Rahifa | j'ai fait les photocopies euh le ça et le cé vé | Acte jugé ambigu | |
| Jacqueline | euh bah c'est-à-dire le cé vé vous le refaites vous dites | Supposition/ Formulation HI Int soumise à évaluation Rappel de l'histoire conversationnelle | D MI |
| Rahifa | oui | | |
| Jacqueline | hein c'est ça donc euh vous- vous enverrez celui qui est refait avec euh donc les- les formations là | | |

Écrivain public Shamina ☉ pdf p. 288 Actes 935-949

| | | | |
|------------|--|---|--------------|
| Jacqueline | parce que eux euhm faudrait qu- faudrait qu'ils vous prouvent que ils ont envoyé ils vous ont envoyé un courrier ou que vous avez été (informée, informés) d'une manière ou d'une autre parce que toute façon eux dans les dans les sociétés comme ça | Lien logique qui justifie le conseil apporté | |
| Shamina | mh mh | Retour jugé ambigu | |
| Jacqueline | tout ce qu'ils font ils font avec des traces si vous <u>voulez</u> | Poursuite de l'explication Phatique | Ins / Per |
| Shamina | <u>d'accord</u> | Retour jugé ambigu | |
| Jacqueline | pour justement prouver parce que par exemple s'ils avaient une trace qu'ils vous ont envoyé une lettre | Poursuite de l'explication | Ins / Per |
| Shamina | d'accord | Retour jugé ambigu | |

| | | | |
|------------|---------------------------------------|-----------------------------|-----------|
| Jacqueline | ils sauraient vous la ressortir après | Achèvement de l'explication | Ins / Per |
| Shamina | ah oui oui | | |

Scolarités de FLE Friedrich ☉ pdf p. 795 Actes 40-44

| | | | |
|-----------|--|--|---|
| Olivier | vous prenez quelle sécurité sociale la èl èm- la èl èm dé eu ou la èm gé eu èl | | |
| Friedrich | euh èm- èm gé èm | Réponse approximative | |
| Olivier | èm gé eu èl | Supposition/ Formulation HI Int soumise à évaluation | V |
| Friedrich | oui | | |

Secrétariats de FLE Ling ☉ pdf p. 813 Actes 261-273

| | | | |
|---------|--|--|-----------------------------|
| Ling | et ensuite je euh remplir comme ça et euh oui | | |
| Colette | pardon | | |
| Ling | et pre- en premier je remplis tous les (sil) pap- euh | Acte approximatif | |
| Colette | celui-ci hein la première démarche on est bien d'accord hein | Focalisation-Précision- Distinction Demande d'évaluation de l'intercompréhension Focalisation Soumission d'un jugement sur l'état de l'intercompréhension à évaluation | D / Ins V Ins V |
| Ling | a::h | | |
| Colette | mh | | |
| Ling | ah ah ah d'accord | | |

Scolarités de FLE Mayara ☉ pdf p. 801 Actes 102-108

| | | | |
|---------|--|--|---|
| Olivier | (donne le reçu de paiement des frais d'inscription) c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre | Acte ambigu | |
| Mayara | ah t- euh (sil) c'est pas euh (sil) j'ai déjà payé tout | Supposition / HI soumise à évaluation | V |
| Olivier | tout à fait | | |
| Mayara | tout à fait | | |

Formulations de refus de réalisation d'objectif

Corpus Écrivain public

- Jacqueline, corpus Chellamani 02 ☉ pdf p. 145 Actes 1879, 1881-1883, 1887, 1889-1890

| | |
|--|-------------------------------|
| mais là aujourd'hui on va peut-être pas avoir le temps | Refus / éthique ⁴¹ |
| <u>euh si vous voulez on on essaiera la semaine prochaine de refaire une lettre en réexpliquant bien tout euh toute votre situation hein</u> | Offre compensatoire |
| <u>je crois qu'il vaut mieux se donner le temps euh de de la refaire</u> | Explication |

- Jacqueline, corpus Chellamani 03 ☉ pdf p. 153 Actes 242-247, 1313-1316, 1553-1554, 1156-1568

| | |
|---|----------------------|
| non mais attendez on va pas téléphoner comme ça | Refus / inefficacité |
| parce que en fait il faut que vous ayez un conseil euh plutôt juridique hein pour euh pour ça alors en fait elle va récupérer elle va elle va récupérer la lettre que vous aviez eue elle va elle va récupérer le dossier quand elle recevra la lettre | Explication |
| donc c'est pas la peine de lui redemander de lui re-expliquer hein | Refus / inefficacité |
| puisque de toute façon le dossier ils l'ont déjà | Explication |
| euh non | Refus / inefficacité |
| parce qu'en fait ils ont déjà le dossier | Explication |
| <u>et si vous avez un rendez-vous vous ré-explicitez après hein</u> | Offre compensatoire |
| parce que là ce qu'ils demandent simplement c'est de pouvoir vous appeler hein sur la lettre donc on va faire c'est seulement ça qu'ils demandent hein (sil) pour pouvoir vous appeler et vous fixer certainement un rendez-vous | Explication |

- Jacqueline, corpus Chellamani 04 ☉ pdf p. 197 Actes 490-493, 495-496, 498-499, 504, 506-509, 518-525, 528

| | |
|--|---------------------|
| <u>bah écoutez euh on l'a fait le dix bon c'est un peu tôt encore pour- ça fait qu'une semaine hein euh c'est encore un peu tôt</u> | Explication |
| si vous voulez la semaine prochaine euh vous revenez et puis on essaiera de téléphoner vous revenez avec ça et puis on téléphonera hein | Offre compensatoire |

⁴¹ Puisque les usagers sont reçus sans rendez-vous, l'éthique de l'agent l'incite à consacrer un peu de temps à tous plutôt que tout le temps au premier arrivé.

mais là bon ça fait qu'une semaine qu'on a fait la lettre là c'est un petit peu un petit peu juste mais vous savez la- y a- enfin **comme** c'est un service qui est important y a le tri du courrier tout ça enfin bon ça met toujours un petit peu de temps lorsque ça arrive à la personne euh **il suffit que** la personne soit absente une semaine hein **done** on va attendre la semaine prochaine pour pouvoir euh

Explication

Offre compensatoire

- Jacqueline, corpus Shamina ☺ pdf p. 286 Actes 804-806

oui **nan**

Refus / inefficacité

ce qu'il y a c'est que **après** il va falloir négocier

Offre compensatoire

Corpus Office de l'immigration – Accueil

- Bachira, corpus Hai ☺ pdf p. 445 Actes 1362-1365, 1368-1369

y a pas de tampon

Refus / infaisabilité
due à la situation

il vous faut le certificat

Explication

vous m'apl-portez le certificat pour que je mette le tampon

Offre compensatoire

on va **pas** mettre le tampon sur la main (rire)

Explication

- Martine, corpus Loussig ☺ pdf p. 462 Actes 91, 94-98

ah là là **je ne sais pas je ne sais pas du tout** hein

Refus / incompétence

ça **il faut que** vous vous renseigniez hein euh au niveau des démarches

Offre compensatoire

- Martine, corpus Nancy ☺ pdf p. 511 Actes 96, 98, 100, 143-144, 148-151

ça je sais pas du tout malheureusement

Refus / incompétence

parce que moi je travaille pas dans le service étudiants

Explication

(et tout, et du coup) **je pourrai(s) pa:s**

Refus / incompétence

ah alors ça bah il faut attendre que notre service vous envoie la lettre

mais là je ne peux rien pour vous je franchement je suis désolée

Refus / incompétence

je pourrai pas vous dire plus

parce qu'en plus c'est un XX c'est le service de madame {nom}

Explication

- Séverine, corpus Vicente 📄 pdf p. 573 Actes 33-37, 49, 53-54, 63-68

| | |
|--|-----------------------|
| euh nan c'est pas bon c'est pas bon (sil) c'est pas bon du tout ça | Refus / infaisabilité |
| ça je peux pas prendre je ne peux pas prendre ça c'est pas bon | due à la situation & |
| nan nan monsieur nan nan | pouvoir limité |
| il me faut absolument euh (sil) euh quittance eu dé èf | Explication |

Corpus Préfecture de police

- Yveline, corpus Brittany 📄 pdf p. 715 Actes 57-59

| | |
|--|-------------|
| alors c'est pas chez nous ça (sil) cé té o èm c'est pas là | Explication |
|--|-------------|

- Kader, corpus Carlos 📄 pdf p. 717 Actes 31-32, 76

| | |
|--|---------------------|
| pour cela il va falloir voilà acheter les timbres | Explication |
| et euh vous allez acheter quand même les timbres | Offre compensatoire |

- Claudia, corpus Juana 📄 pdf p. 733 Actes 107-108

| | |
|--|----------------------|
| n::an je pourrais pas vous dire | Refus / incompétence |
|--|----------------------|

- Claudia, corpus Seybou 📄 pdf p. 749 Actes 23, 27

| | |
|---|-------------|
| faudra les acheter les timbres il faut les acheter monsieur | Explication |
|---|-------------|

- Yveline, corpus Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 08, 14

| | |
|--|------------------------|
| ah bah je peux pas donner la carte | Refus / pouvoir limité |
| ah nan ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens | |

- Pascal, corpus Soo Ji 📄 pdf p. 760 Actes 191-193

| | |
|---|-------------|
| parce qu' y a des timbres à acheter là c'est un changement de statut | Explication |
| c'est soixante-dix euros là | |

- Yveline, corpus Suraj 📄 pdf p. 768 Actes 47-50, 53, 190-193, 173-175, 196-199

| | |
|--|------------------------|
| là je peux pas vous do- on peut pas vous donner la carte | Refus / pouvoir limité |
| la carte elle est pas faite hein y a du retard dans le traitement des cartes et donc votre carte n'est pas faite | Explication |
| donc faut voir avec eux si ils peuvent h: euh h: vous faire un truc de prolongement de: visa | Offre compensatoire |
| je ne sais pas | Refus / incompétence |
| faut voir | Offre compensatoire |
| nan mais nan monsieur elle est pas faite h: nan nan nan ça sera pas fait ça sera pas fait monsieur | Explication |

- Kader, corpus Yuliana ☺ pdf p. 784 Actes 30-31, 33-34, 36

| | |
|--|-------------|
| ah mais c'est p- no aquí no aquí no aquí | Explication |
|--|-------------|

Corpus Coordinatrice étudiants étrangers

- Marie-Hélène, corpus Morena ☺ pdf p. 5 Actes 174-177, 183

| | |
|--|------------------------|
| pour euh pour les examens (sil) euh normalement ce n'est pas à moi de décider | Refus / pouvoir limité |
| c'est plutôt à l'enseignant qui vous reçoit en cours (sil) euh de de juger euh si vous devez faire les ch- les mêmes choses ou pas | Explication |
| c'est p- c'est pas moi qui peut imposer à un enseignant une modalité d'examen pour vous | Refus / pouvoir limité |

Corpus Institut de traducteurs de d'interprètes

- Susan, corpus Susan 03 ☺ pdf p. 309 Actes 33-34

| | |
|---|--|
| h: ah vous ne revenez pas pour le rapport de stage c'est pas à soutenir le rapport de stage | Invalidation de l'objectif (négation de la présupposition) |
|---|--|

- Susan, corpus Susan 05 ☺ pdf p. 330 Actes 622-624, 629, 631, 651

| | |
|---|--|
| non ce sont pas des pièges | Invalidation de l'objectif (négation de la présupposition) |
| mais par contre on on c'est une école payante la formation est | Correction |

payante on préfère ne pas faire d'erreur

non non

Invalidation de
l'objectif (négation
de la présupposition)

les:m les examens sont en juin

Correction

- Susan, corpus Susan 06 ☺ pdf p. 368 Actes 965, 967-968

ça se fait **uniquement** pour l'interprétation c'est **uniquement** pour
l'interprétation **pas** pour la traduction

Correction de
présupposition
erronée

Corpus Secrétariats et scolarités de FLE

- Laurence, corpus Iounna ☺ pdf p. 796 Actes 11-13, 20-23, 25-26, 50-51

donc en fait ma responsable **n'est pas** présente et ne peut si-

Explication

je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça

Refus / pouvoir limité

mais il faut une signature également (sil) **si** c'était un simple tampon

Explication

je pourrais **mais là il faut** une signature

**et malheureusement je ne peux euh je ne peux le faire mai::s je
peux vraiment p- j'ai pas le droit de signer**

Refus / pouvoir limité

Corpus Service des relations internationales

- Nicole, corpus Marilena ☺ pdf p. 841 Actes 101, 103, 105, 108, 134-136, 138, 148, 151-152

non non

Refus / pouvoir limité

ça c'est la faculté

Explication

**moi je ne signe pas les examens je n'ai pas le droit de signer les
papiers d'examens non j'ai pas le droit j'ai pas le droit de mettre
la date du vingt-quatre**

Refus / pouvoir limité

je suis **obligée** de mettre la date à laquelle je signe ce-

Explication

**m- mais je n'ai pas le droit de mettre une autre date non non je
n'ai pas le droit**

Refus / pouvoir limité

Comptage des formulations d'hypothèse interprétative

Renseignement : Corpus Office de l'immigration – Auditeurs Chang, Transaction 2

📄 pdf p. 633 Actes signifiants 1087-1141, 1161-1167

5 formulations sur 20 Actes signifiants produits par l'usagers en réaction à un renseignement.

| | | |
|---------------|--|--------------------|
| 01. Angélique | presque | |
| 01. | (sil) | |
| 02. | presque fini | |
| 03. | donc là c'est le numéro de la préfecture (articule) | Renseignement 01 |
| 04. Chang | ok- | Réaction 01 |
| 05. Angélique | donc vous allez avoir une carte de séjour de un an (articule) | Renseignement 02 |
| 06. Chang | oui | Réaction 02 |
| 07. Angélique | il faut la faire renouveler l'année prochaine | Renseignement 03 |
| 08. Chang | ouais | Réaction 03 |
| 09. Angélique | trois mois avant qu'elle soit finie (articule) | Renseignement 04 |
| 10. Chang | pour le téléphoner euh | Réaction 04 |
| 11. Angélique | <u>voilà</u> | |
| 12. Chang | pour aller là-bas | Réaction 05 |
| 13. Angélique | trois mois avant | Renseignement 05 |
| 14. Chang | <u>d'accord</u> | Réaction 06 |
| 15. Angélique | <u>très</u> important | Renseignement 06 |
| 16. Chang | okay | Réaction 07 |
| 17. Angélique | préfecture {nom de la préfecture} | Renseignement 07 |
| 18. Chang | et m- est-ce qu'aujourd'hui y en a- y en a chercher le carte | |
| 19. | non | |
| 20. Angélique | oui | Renseignement 08 |
| 21. Chang | oui | Réaction 08 |
| 22. | oui | Réaction 09 |
| 23. | c'est aujourd'hui | Réaction 10 |
| 24. Angélique | oui oui | Renseignement 09 |
| 25. Chang | okay | Réaction 11 |
| 26. Angélique | je vais vous montrer | |
| 27. Chang | okay | |
| 28. Angélique | la préfecture c'est ici | Renseignement 10 |
| 29. | <u>donc</u> vous allez avoir cinq cartes de un an (articule) | Renseignement 11 |
| 30. Chang | <u>okay</u> | Réaction 12 |
| 31. | oui | Réaction 13 |
| 32. | (sil) | |
| 33. Angélique | et après vous pouvez demander | Renseignement 12 |
| 34. Chang | mh | Réaction 14 |
| 35. Angélique | la carte de dix ans | Renseignement 13 |
| 36. Chang | mh | Réaction 15 |

| | | |
|---------------|--|------------------|
| 37. | (sil) | |
| 38. Angélique | ou la nationalité française | Renseignement 14 |
| 39. Chang | okay | Réaction 16 |
| 40. Angélique | mais là faut parler encore mieux français | Renseignement 15 |
| 41. | hein | |
| 42. Chang | et:: b- et: moi y a demandé u- euh une question | |
| 43. | parce que ma femme euh c'est chinois | |
| 44. | euh non non | |
| 45. | c'est française | |
| 46. | moi demander la la- demander la carte euh français y a combien de temps | |
| 47. | y a combien de temps demander | |
| 48. | la nationalité euh <u>XX</u> | |
| 49. Angélique | <u>votre</u> femme elle est française | |
| 50. Chang | oui oui oui | |
| 51. | c'est ça | |
| 52. Angélique | elle est française votre femme | |
| 53. Chang | oui | |
| 54. | c'est ça | |
| | [...] | |
| 55. Angélique | du coup normalement c'est cinq cartes de un an | Renseignement 16 |
| 56. Chang | oui | Réaction 17 |
| 57. Angélique | et après nationalité française | Renseignement 17 |
| 58. Chang | oui | Réaction 18 |
| 59. Angélique | <u>d'accord</u> | |
| 60. Chang | <u>okay euh</u> | Réaction 19 |
| 61. | okay | Réaction 20 |

Renseignement : Corpus Secrétariats et scolarités de FLE Mayara, Transactions 2, 3, 4

📄 pdf p. 801 Actes signifiants 121-188

2 formulations sur 16 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à un renseignement.

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| 01. Mayara | le le tableau (sil) des horaires | |
| 02. Olivier | ils seront disponibles normalement début euh octobre | Renseignement 01 |
| 03. Mayara | <u>ah</u> | Réaction 01 |
| 04. Olivier | <u>on les</u> a pas pour l'instant | Renseignement 02 |
| 05. Mayara | ah donc euh quand (sil) quand je retourner peut-être de | Réaction 02 |
| 06. | (sil) | |
| 07. Olivier | normalement ils seront là | Renseignement 03 |
| 08. | je pense le huit | Renseignement 04 |
| 09. Mayara | oui | Réaction 03 |
| 10. | (sil) | |
| 11. | et euh | |

| | | |
|-------------|---|---------------------|
| 12. | (sil) | |
| 13. | des cours de français ça sera en (sil) {les, des} cours seront (sil) juste cet(te) euh | |
| 14. Olivier | je sais pas | Renseignement 05 |
| 15. | <u>ça je sais pas du tout</u> | Renseignement 06 |
| 16. Mayara | <u>c'est loin</u> ou | Réaction 04 |
| 17. Olivier | <u>je ne sais pas</u> | Renseignement 07 |
| 18. Mayara | <u>ah oui</u> | Réaction 05 |
| 19. | <u>\d'accord</u> | Réaction 06 |
| 20. Olivier | moi je ne sais pas | Renseignement 08 |
| 21. | hein | |
| 22. | je ne peux pas vous dire | Renseignement 09 |
| 23. Mayara | ah pardon | Réaction 07 |
| 24. | (sil) | |
| 25. | ça sont pour | |
| 26. Olivier | ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs | Renseignement 10 |
| 27. Mayara | juscat- | Réaction 08 |
| 28. Olivier | à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s) | Renseignement suite |
| 29. | comment dire | |
| 30. | (sil) | |
| 31. | euh (sil) comme des mutuelles les assurances | Renseignement suite |
| 32. | pour bien prouver que vous êtes euh étudiante | Renseignement 11 |
| 33. Mayara | a::h | Réaction 09 |
| 34. Olivier | voilà | |
| 35. | c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement | Renseignement 12 |
| 36. Mayara | simplement pour ça | Réaction 10 |
| 37. Olivier | oui | |
| 38. Mayara | et y a un resto que des étudian:ts von:t | |
| 39. | <u>pou:r</u> diner | |
| 40. Olivier | <u>oui</u> | Renseignement 13 |
| 41. | (sil) | |
| 42. | attendez | |
| 43. | je vais vous donner le plan | |
| 44. | (sort un plan du campus) | |
| 45. Mayara | oui | |
| 46. | d'accord | |
| 47. | (sil) | |
| 48. | c'est peut-être près (sil) à peu près | |
| 49. Olivier | nous | Renseignement 14 |
| 50. | (cherche sur le plan) | |
| 51. | on est ici | Renseignement suite |
| 52. | (pointe sur le plan) | Réaction 11 |
| 53. Mayara | mh | Renseignement suite |
| 54. Olivier | donc nous on est là | Renseignement suite |
| 55. | (sil) | Renseignement 15 |
| 56. | et le restaurant universitaire | |
| 57. Mayara | mh | |

| | | |
|-------------|---|------------------------|
| 58. Olivier | il est- il est- il est- il <u>est</u> : | Renseignement suite |
| 59. Mayara | <u>ah</u> peut-être euh déjà vu | Réaction 12 |
| 60. | c'est près de(s) <u>XXX</u> | Réaction 13 |
| 61. Olivier | <u>là</u> | Renseignement suite |
| 62. Mayara | a::h | Réaction 14 |
| 63. | (sil) | |
| 64. | d'accord | Réaction 15 |
| 65. Olivier | voilà | |
| 66. | donc nous on est là | Renseignement 16 |
| 67. | et le resto il est là | Renseignement 17 |
| 68. Mayara | ah | Réaction 16 |

Renseignement : Corpus Service des relations internationales Johana, Transaction 2

📄 pdf p. 832 Actes signifiants 110-137

0 formulation sur 09 Actes signifiants produits par les usagères en réaction à un renseignement.

| | | |
|---------------|---|------------------|
| 01. Johana | et ça fonctionne comment avec les attestations des des résultats | |
| 02. Nicole | vous êtes dans quelle faculté | |
| 03. Johana | euh sciences économie | |
| 04. Nicole | donc c'est la faculté de sciences économiques qui vous donne euh vos notes | Renseignement 01 |
| 05. Johana | mhm | Réaction 01 |
| 06. Nicole | faut que vous voyiez avec madame <u>{nom de la secrétaire de direction de l'U.F.R.}</u> | |
| 07. Johana | <u>{nom de la secrétaire de direction de l'U.F.R.}</u> | |
| 08. | mhm | |
| 09. Nicole | et que vous lui dites que vous avez besoin des notes | |
| 10. Johana | <u>mhm</u> | |
| 11. Franziska | <u>mhm</u> | |
| 12. Nicole | ils vous envoient tout | Renseignement 02 |
| 13. | si y a le moindre souci | |
| 14. | vous m'envoyez un e-mail | |
| 15. Johana | <u>mhm</u> | Réaction 02 |
| 16. Franziska | <u>mhm</u> | Réaction 03 |
| 17. Nicole | et je transmets à madame euh {nom de la secrétaire de direction de la faculté} | Renseignement 03 |
| 18. | mais c'est la faculté de sciences économiques qui vous le donnera | Renseignement 04 |
| 19. Franziska | mh | Réaction 04 |

| | | |
|---------------|--|------------------|
| 20. Johana | mais mais c'est pas de problème | Réaction 05 |
| 21. | si si l'- l'institut ne me m'envoyer les notes | |
| 22. Nicole | non | Renseignement 05 |
| 23. Johana | d'accord | Réaction 06 |
| 24. Franziska | mhm | Réaction 07 |
| 25. Nicole | je pourrai pas faire mieux qu'eux | Renseignement 06 |
| 26. | je pense | |
| 27. Johana | mhm | Réaction 08 |
| 28. Franziska | mhm | Réaction 09 |

Orientation : Corpus Service des relations internationales Marilena, Transaction 3

📄 pdf p. 841 Actes signifiants 114-124

0 formulation sur 4 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à une orientation.

| | | |
|----------|---|----------------|
| Marilena | est-ce que je peux envoyer euh <u>ici</u> :: | |
| Nicole | <u>voilà</u> | |
| | vous pouvez l'envoyer | |
| Marilena | <u>voilà</u> | |
| | \XXX | |
| Nicole | <u>ou alors</u> allez voir madame {nom de la secrétaire de direction de la faculté de sciences économiques} et demandez si elle peut vous remplir le papier | Orientation 01 |
| Marilena | mh | Réaction 01 |
| | bon | Réaction 02 |
| | d'accord | Réaction 03 |
| | mh | Réaction 04 |

Orientation : Corpus Préfecture de police Juana, Transaction 2

📄 pdf p. 733 Actes signifiants 105-114

0 formulations sur 2 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à une orientation.

| | | |
|-------------|---|----------------------------------|
| 01. Juana | mais vous savez pas c'est combien la taxe | |
| 02. | <u>en fait</u> | |
| 03. Claudia | <u>n::an</u> | |
| 04. | je pourrais pas vous dire | |
| 05. | pour savoir la taxe que l'entreprise doit payer | Orientation 01 Orientation 02 |
| 06. | essayez de demander euhm à l'accueil là-bas après l'ascenseur | |
| 07. Juana | okay | Réaction 01 |
| 08. Claudia | peut-être qu'ils pourront vous d- vous donner un montant approximatif | Renseignement |
| 09. | (sil) | |

10. Juana bon Réaction 02

Conseil : Corpus Écrivain public Chellamani 03, Transaction 1

📄 pdf p. 152 Actes signifiants 205-249, 258-265, 337-351, 755-876

3 formulations sur 46 Actes signifiants produits par les usagers en réaction à un conseil.

| | | |
|----------------|---|--------------------|
| 01. Jacqueline | il y a une possibilité de recours XXX (marmonne) (lit) | Conseil |
| 02. | d'accord | |
| 03. | (lit) | |
| 04. | alors la personne qui est responsable en fait | |
| 05. | hein | |
| 06. Chellamani | mh | |
| 07. Jacqueline | de l'autre véhicule qui était devant | |
| 08. | euh vous aviez son téléphone | |
| 09. | je crois | |
| 10. | c'est ça | |
| 11. | mais vous avez jamais eu sa- la s- la société d'assurance | |
| 12. | (sil) | |
| 13. | qu'elle avait cette personne | |
| 14. ? | mh | |
| 15. Jacqueline | parce que éventuellement euh y a une possibilité de se retourner contre cette personne-là | Conseil 01 |
| 16. Chellamani | la dame | Réaction 01 |
| 17. Jacqueline | parce que c'est elle qui est responsable | Conseil 02 |
| 18. | hein | |
| 19. | mais alors ça entraîne une procédure | Conseil 03 |
| 20. Chellamani | la dame elle veut pas | Réaction 02 |
| 21. Jacqueline | oui | |
| 22. | mais bon qu'elle veuille pas c'est une chose | Conseil 04 |
| 23. | mais vous vous êtes en droit | Conseil 05 |
| 24. | mais alors faut voir si c'est valable | Conseil 06 |
| 25. | vu- bon quand même vu que c'est un véhicule qui était quand même ancien | Conseil 07 |
| 26. | faut savoir si c'est valable de faire une procédure par rapport à ça | Conseil 08 |
| 27. | (sil) | |
| 28. | si v- si vous allez pas dépenser plus dans la procédure | Conseil 09 |
| 29. | que ce que vous allez gagner | Conseil suite |
| 30. | hein | |
| 31. | mais euh y a une possibilité | Conseil 10 |
| 32. | puisque elle elle est responsable | Conseil 11 |
| 33. Chellamani | cette- cette dame | Réaction 03 |
| 34. Jacqueline | cette dame | |

| | | |
|----------------|--|--------------------|
| 35. | donc | |
| 36. Chellakani | on a le numéro de téléphone | Réaction suite |
| 37. Jacqueline | mais- | |
| 38. | non | |
| 39. | mais attendez | |
| 40. | on va pas téléphoner comme ça | Conseil 12 |
| 41. | parce qu'en fait il faut que vous ayez un conseil euh plutôt juridique | Conseil 13 |
| 42. | hein | |
| 43. | pour euh pour ça | Conseil 14 |
| 44. Chellamani | oui | Réaction 04 |
| 45. | parce que on- euh parce que elle est euh elle est cachée euh maintenant | Réaction 05 |
| | [...] | |
| 46. Jacqueline | alors soit vous pouvez enfin disons euh vous retourner contre elle | Conseil 15 |
| 47. | mais ça c'est une procédure qui peut coûter un petit peu d'argent | Conseil 16 |
| 48. | donc il faut que vous ayez euh un renseignement précis juridique euh un renseignement précis juridique là-dessus | Conseil 17 |
| 49. | hein | |
| 50. | donc attendez | |
| 51. | je vais lire complètement le: le rapport | |
| 52. | et puis après on va discuter | |
| 53. | hein | |
| | [...] | |
| 54. Jacqueline | alors par contre pour cette affaire-là | |
| 55. Chellamani | mh | |
| 56. Jacqueline | euh moi je- je souhaiterais quand même que vous alliez voir quelqu'un un peu spécialisé | Conseil 18 |
| 57. Chellamani | mh | Réaction 06 |
| 58. Jacqueline | pour euh | |
| 59. | attendez | |
| 60. | je vais- je vais voir euh que vous preniez rendez-vous avec quelqu'un spécialisé sur le plan juridique | Conseil 19 |
| 61. Chellamani | mh | Réaction 07 |
| 62. Jacqueline | hein | |
| 63. | pour <u>voir avant</u> avant de signer | Conseil 20 |
| 64. Chellamani | (juridique, politique) | Réaction 08 |
| 65. | y a un monsieur ici | Réaction 09 |
| 66. | monsieur est là déjà | Réaction 10 |
| 67. | monsieur {nom} | Réaction 11 |
| 68. | euh non | Réaction 12 |
| | [...] | |
| 69. Jacqueline | parce que je pense qu'il vaut mieux (sil) avec le document que vous avez (sil) aller le voir | Conseil 21 |
| 70. Chellamani | mhm | Réaction 13 |
| 71. Jacqueline | pour lui demander si c'est correct euh comme <u>eu:h</u> comme procédure | Conseil 22 |
| 72. Chellamani | <u>mhm</u> | Réaction 14 |

| | | |
|-----------------|---|--------------------|
| 73. | (sil) | |
| 74. Jacqueline | et aussi (sil) demander si vous avez intérêt à faire une procédure contre la personne qui est responsable | Conseil 23 |
| 75. Chellamani | mh | Réaction 15 |
| 76. | c'est dangereux | Réaction 16 |
| 77. Jacqueline | si vous avez intérêt | Conseil suite |
| 78. | parce que si vous voulez l'intérêt c'est euh si ça v- si ça va pas vous coûter plus cher | Conseil 26 |
| 79. Chellamani | mh | Réaction 17 |
| 80. Jacqueline | que ce que vous allez en tirer | Conseil suite |
| 81. Chellamani | oui | Réaction 18 |
| 82. Jacqueline | hein | |
| 83. | parce que si y a des frais de procédure et tout ça | Conseil 27 |
| 84. Chellamani | mhm | Réaction 19 |
| 85. Jacqueline | peut-être | Conseil 28 |
| 86. Chellamani | mh | Réaction 20 |
| 87. Jacqueline | que ça va vous coûter plus cher | Conseil suite |
| 88. | que le prix euh de la voiture | Conseil suite |
| 89. Chellamani | <u>mhm</u> | Réaction 21 |
| 90. Jacqueline | <u>voyez</u> | |
| 91. | pour une voiture qui serait en très bon état tout ça | Conseil 29 |
| 92. | peut-être <u>que</u> ce serait valable | Conseil suite |
| 93. Chellamani | <u>mhm</u> | Réaction 22 |
| 94. | mhm | Réaction 23 |
| 95. Jacqueline | mais là peut-être pas | Conseil 30 |
| 96. | mais moi je suis pas spécialiste | Conseil 31 |
| 97. | hein | |
| 98. Chellamani | mh | Réaction 24 |
| 99. Jacqueline | euh juridique | Conseil suite |
| 100. | donc je préfère que vous voyiez quelqu'un | Conseil 32 |
| 101. Chellamani | d'accord | Réaction 25 |
| 102. Jacqueline | qui connaît bien le droit | Conseil suite |
| 103. Chellamani | mh | Réaction 26 |
| 104. Jacqueline | hein | |
| 105. | pour être sûrs | Conseil 33 |
| 106. Chellamani | mh | Réaction 27 |
| 107. Jacqueline | que vous pouvez retourner <u>les</u> papiers | Conseil suite |
| 108. Chellamani | <u>mhm</u> | Réaction 28 |
| 109. Jacqueline | donc lui ou elle | |
| 110. | je ne sais pas si c'est une femme ou un homme | |
| 111. | euh vous dira si euh vous pouvez retourner ça | Conseil 34 |
| 112. | hein | |
| 113. | si c'est bien euh enfin | Conseil suite |
| 114. | si c'est euh correct de le retourner | Conseil suite |
| 115. | <u>hein</u> | |
| 116. Chellamani | <u>mh</u> | Réaction 29 |
| 117. | <u>mh</u> | Réaction 30 |
| 118. Jacqueline | <u>je</u> préfère que vous voyiez <u>Avant</u> de retourner | Conseil 35 |

| | | | |
|------|-------------|---|---------------|
| | les papiers | | |
| 119. | Chellamani | <u>mhm</u> | Réaction 31 |
| 120. | | mh | Réaction 32 |
| 121. | Jacqueline | hein | |
| 122. | Chellamani | d'accord | Réaction 33 |
| 123. | Jacqueline | hein | |
| 124. | | bref | |
| 125. | | parce qu'il faut bien voir | Conseil 36 |
| 126. | | alors donc vous allez (sil) avec ça demain | Conseil 37 |
| 127. | Chellamani | mh | Réaction 34 |
| 128. | | mh | Réaction 35 |
| 129. | Jacqueline | surtout faut avec ça | Conseil 38 |
| 130. | Chellamani | XXX (tamoul) | |
| 131. | Chellakani | XXX (tamoul) | |
| 132. | Jacqueline | vous allez aussi avec eu:h (sil) les photos | Conseil 39 |
| 133. | Chellakani | oui | Réaction 36 |
| 134. | | d'accord | Réaction 37 |
| 135. | Chellamani | mh | Réaction 38 |
| 136. | Jacqueline | hein | |
| 137. | | vous allez avec les photos | Conseil 40 |
| 138. | Chellakani | oui | Réaction 39 |
| 139. | Jacqueline | avec les coordonnées de la <u>dame</u> | Conseil 41 |
| 140. | Chellamani | <u>mh</u> | Réaction 40 |
| 141. | Chellakani | he | Réaction 41 |
| 142. | Jacqueline | hein | |
| 143. | | euh qui est responsable | Conseil suite |
| 144. | | hein | |
| 145. | | avec son téléphone | Conseil suite |
| 146. | | hein | |
| 147. | | et puis alors eu::h bon là de toute façon | |
| 148. | | hein | |
| 149. | | et puis alors euh bon là de toute façon euh vous avez pas le certificat vraiment de- d'achat | |
| 150. | | mais c'est juste | |
| 151. | | parce que lui il va se renseigner de toute- | |
| 152. | | il va vous renseigner quand même <u>de toute façon sur le principe</u> | |
| 153. | Chellamani | <u>mhm::</u> | |
| 154. | Jacqueline | si vous avez intérêt à faire <u>quelque chose</u> | |
| 155. | Chellamani | <u>mh</u> | |
| 156. | Jacqueline | ou pas | |
| 157. | Chellakani | d'accord | |
| 158. | Jacqueline | hein | |
| 159. | Chellamani | mh | |
| 160. | Jacqueline | donc ça je crois que c'est important que vous soyez sûrs que eu::h y a pas de:::- qu- que vous aurez le meilleur euh la meilleure indemnisation possible | Conseil 42 |
| 161. | | parce que voyez eux disent- l'expert dit que c'est la meilleure indemnisation | Conseil suite |
| 162. | | les soixante-dix euros | Conseil suite |

| | | |
|-----------------|--|---------------|
| 163. | mais (sil) vous (sil) peut-être que vous pouvez euh <u>faire</u> autre chose <u>pou-</u> en vous retournant contre euh la personne | Conseil 43 |
| 164. Chellamani | <u>X</u> | |
| 165. | <u>mhm</u> | Réaction 42 |
| 166. Jacqueline | et c'est son assurance peut-être qui indemniserà | |
| 167. | alors est-ce qu'elle indemniserà plus | |
| 168. | <u>ou pas</u> | |
| 169. Chellamani | <u>et</u> pourquoi c'est marqué là | |
| 170. | il euh il n'est pas remboursé cette somme | |
| 171. Jacqueline | ah non | |
| 172. | parce que ç::a ç:- | |
| 173. Chellamani | <u>mh</u> | |
| 174. Jacqueline | alors là justement il faudra lui demander | Conseil 44 |
| 175. | hein | |
| 176. | parce que ça c'est la valeur du véhicule | |
| 177. | alors pourquoi ils di:- ils vous disent soixante-dix | |
| 178. | donc il faut quelqu'un <u>spécialisé</u> | Conseil 45 |
| 179. Chellamani | <u>ah oui oui oui</u> | Réaction 43 |
| 180. Jacqueline | hein | |
| 181. Chellamani | comprends pas soixante-dix | Réaction 44 |
| 182. Jacqueline | voilà | |
| 183. Chellamani | parce que (un panneau est, ?) déjà <u>(rire)</u> cent euros | Réaction 45 |
| 184. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 185. | mais vous voyez | |
| 186. | il faut v- il faut vraiment av- voir quelqu'un qui est spécialiste dans le droit | Conseil 46 |
| 187. | <u>hein</u> | |
| 188. Chellamani | <u>mh</u> | Réaction 46 |
| 189. Jacqueline | qui pourra vous dire (sil) si- (sil) vous expliquer exactement pourquoi | Conseil suite |
| 190. | hein | |

Conseil : Corpus Écrivain public Ikram, Transaction 1

📄 pdf p. 203 Actes signifiants 146-262

1 formulation sur 12 Actes signifiants produits par l'usagère en réaction à un conseil.

| | | |
|----------------|--|------------|
| 01. Jacqueline | d- et donc avec cette lettre-là vous êtes pas retournée au pôle emploi | |
| 02. Ikram | non | |
| 03. | je XXX | |
| 04. Jacqueline | non | |
| 05. | vous êtes pas retournée | |
| 06. | donc en fait il faudrait y retourner | Conseil 01 |

| | | |
|----------------|--|--------------------|
| 07. | euh ou alors euh envoyer euh euh | Conseil 02 |
| 08. | ou alors envoyer la photocopie de ça | Conseil 03 |
| 09. | (montre la convocation) | |
| 10. | et de votre récépissé de dépôt de dossier | Conseil suite |
| 11. Ikram | d'accord | Réaction 01 |
| 12. Jacqueline | hein | |
| 13. | parce que autrement ils vont vous rayer de:- des:- de leur euh | Conseil 04 |
| 14. | vous- vous avez la possibilité d'aller sur place | |
| 15. | (sil) | |
| 16. Ikram | oui | |
| 17. | je crois | |
| 18. Jacqueline | c'est:: avenue <u>{nom de l'avenue}</u> | |
| 19. Ikram | <u>oui</u> | |
| 20. | <u>c'est pas</u> loin | |
| 21. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 22. Ikram | je vais aller (moi-même, ?) | |
| 23. Jacqueline | mais il va vous falloir le récépissé quand même | Conseil 05 |
| 24. | hein | |
| 25. Ikram | ah oui | Réaction 02 |
| 26. | j'ai laissé XX à la maison | Réaction 03 |
| 27. | c'est pas grave | Réaction 04 |
| 28. | <u>je XX passe ici</u> | Réaction 05 |
| 29. | <u>\oui</u> | Réaction 06 |
| 30. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 31. | <u>\bon remarquez</u> | |
| 32. | <u>\si vous y allez</u> demain | |
| 33. | oui euh | |
| 34. | voilà | |
| 35. | ap- est-ce qu- alors donc là vous avez vu que pour euh la convocation à la préfecture euh | |
| 36. | il vous faudra votre passeport | Conseil 06 |
| 37. | euh vous avez déjà eu un titre de séjour donc euh l'ancien | |
| 38. Ikram | mhm | |
| 39. Jacqueline | hein | |
| 40. | euh le cert- domicile donc euh une attestation | Conseil 07 |
| 41. | vous êtes logée comment euh | |
| 42. Ikram | oui | |
| 43. | les ache èl èm | |
| 44. Jacqueline | d'accord | |
| 45. Ikram | pour les habitants | |
| 46. Jacqueline | donc euh vous faites une euh une photocopie de votre quittance de loyer | Conseil 08 |
| 47. Ikram | oui | Réaction 07 |
| 48. Jacqueline | il faut trois photos | Conseil 09 |
| 49. Ikram | ah oui | Réaction 08 |
| 50. Jacqueline | alors vous savez les conditions pour les photos | |
| 51. Ikram | oui oui | |

52. je comprends
53. oui
54. \ je comprends
55. Jacqueline oui
56. \ hein
57. Ikram oui oui
58. Jacqueline voilà
59. (prend le certificat de nationalité de l'enfant d'Ikram)
60. certificat de nationalité de votre enfant Conseil 10
61. Ikram d'accord Réaction 09
62. Jacqueline il est né en france
63. Ikram oui
64. Jacqueline oui
65. Ikram il est français
66. Jacqueline d'accord
67. donc à ce moment-là vous d- vous savez comment faire pour les papiers à votre mairie
68. hein
69. Ikram oui
70. Jacqueline voilà
71. Ikram d'accord
72. j'ai compris
73. Jacqueline présence personnelle obligatoire Conseil 11
74. donc voilà
75. donc ça surtout n'oubliez pas euh tous ces documents-là Conseil 12
76. parce que euh voyez les rendez-vous c'est (rire) c'est très compliqués à avoir
77. donc il faut vraiment que vous ayez tous les papiers Conseil 13
78. hein
79. parce que si ils vous font revenir euh un mois après
80. vous allez avoir des problèmes avec euh les papiers
81. Ikram mhm
82. Jacqueline hein
83. Ikram oui
84. d'accord
85. Jacqueline voilà
86. hein
87. donc euh
88. Ikram j'irai même maintenant là
89. comme ça (peux, peut)
90. je pars maintenant pour la:
91. Jacqueline voilà
92. hein
93. donc euh récépissé de votre dépôt et puis la lettre aussi Conseil 14
94. hein

| | | |
|-----------------|---|-------------|
| 95. | <u>comme ça-</u> | |
| 96. Ikram | <u>oui</u> | Réaction 10 |
| 97. | <u>\j'ai oublié</u> récépissé | Réaction 11 |
| 98. Jacqueline | comme ça ils verront que vous avez une euh | |
| 99. | alors je vais faire une photocopie peut-être de votre euh lettre | |
| 100. | comme ça vous leur laisserez | |
| 101. Ikram | <u>d'accord</u> | |
| 102. Jacqueline | <u>hein</u> | |
| 103. | comme ça ils verront la- le rendez-vous | |
| 104. | (se lève) | |
| 105. | (marche jusqu'à la porte) | |
| 106. | (ouvre la porte) | |
| 107. | (sort faire la photocopie) | |
| 108. Ikram | (attend) | |
| 109. Jacqueline | (revient) | |
| 110. | (referme la porte) | |
| 111. | (revient à son bureau) | |
| 112. | voilà | |
| 113. | (se rassoit à son bureau) | |
| 114. | donc euh vous- vous leur laissez ça avec le récépissé | Conseil 15 |
| 115. | (donne la photocopie) | |
| 116. | hein | |
| 117. | <u>et pis vous</u> vous avez l'original | |
| 118. Ikram | <u>d'accord</u> | Réaction 12 |

Conseil : Corpus Préfecture de police Tarek, Transaction 3

📄 pdf p. 776 Actes signifiants 165-233

0 formulation sur 14 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à un conseil.

| | | |
|-------------|---|-------------|
| 01. Tarek | et je aussi j'avais une question | |
| 02. Yveline | oui | |
| 03. | <u>bien sûr</u> | |
| 04. Tarek | <u>euh</u> mon passeport euh va expirer le mois de février de- deux mille onze | |
| 05. Yveline | oui | |
| 06. Tarek | donc est-ce que: est-ce qu'il faut renouveler le passeport | |
| 07. | avant <u>de renouveler</u> | |
| 08. Yveline | <u>voilà</u> | |
| 09. | <u>\c'est ça</u> | |
| 10. | il faut déjà que vous renouveliez votre passeport | Conseil 01 |
| 11. | de façon après à refaire votre nouvelle carte de séjour | Conseil 02 |
| 12. Tarek | d'accord | Réaction 01 |
| 13. | même que le carte de séjour va- | Réaction 02 |
| 14. | le fin de carte de séjour c'est deux mois avant | Réaction 03 |

| | | |
|-------------|---|----------------|
| 15. Yveline | oui | |
| 16. Tarek | l'expiration de le <u>passport</u> | Réaction suite |
| 17. Yveline | <u>parce que</u> là vo- votre carte elle va jusqu'en décembre | |
| 18. | et votre <u>passport</u> il va jusqu'à quelle date | |
| 19. | <u>il se termine quand</u> | |
| 20. Tarek | <u>février</u> deux mille onze | |
| 21. Yveline | Ah deux mille ONze | |
| 22. Tarek | oui | |
| 23. | (sil) | |
| 24. Yveline | bah ce qu'il faudra faire | |
| 25. | moi je serais vous | |
| 26. | bon | |
| 27. | vous gardez votre ancien <u>passport</u> | Conseil 03 |
| 28. Tarek | <u>oui</u> | Réaction 04 |
| 29. Yveline | <u>pis</u> peut-être d'en faire un autre quand même | Conseil 04 |
| 30. | parce que si après euh | |
| 31. Tarek | oui | Réaction 05 |
| 32. Yveline | parce que deux mille onze là on va être bientôt | |
| 33. | hein | |
| 34. | je vais vous dire | |
| 35. | là on commence deux mille dix | |
| 36. | mais bon euh | |
| 37. Tarek | oui | |
| 38. | c'est vrai | |
| 39. Yveline | hein | |
| 40. | deux mille onze c'est- c'est près | |
| 41. | je veux dire euh | |
| 42. | dans euh quelques mois euh <u>on</u> | |
| 43. Tarek | <u>oui</u> | |
| 44. | mais ce que je veux dire c'- euh | |
| 45. | dès que j'essaie de (sil) euh re- faire un <u>autre</u> carte de séjour | |
| 46. Yveline | <u>oui</u> | |
| 47. | alors quand vous allez refaire votre nouvelle carte <u>de</u> séjour | Conseil 05 |
| 48. Tarek | <u>oui</u> | Réaction 06 |
| 49. Yveline | donc vous faites votre ancien <u>passport</u> qui est jusqu'à cette <u>date-là</u> | Conseil suite |
| 50. Tarek | <u>oui</u> | Réaction 07 |
| 51. | okay | Réaction 08 |
| 52. Yveline | et puis si vous en avez entre-temps refait un autre | Conseil 06 |
| 53. Tarek | <u>oui</u> | Réaction 09 |
| 54. Yveline | <u>hein</u> | |
| 55. | de- de- tel- de- de <u>passport</u> | Conseil suite |
| 56. Tarek | <u>oui</u> | Réaction 10 |
| 57. Yveline | et ben à ce moment-là vous joignez aussi les autres papiers de l'autre | Conseil 07 |
| 58. | <u>les autres photocopies</u> | Conseil 08 |
| 59. Tarek | <u>d'accord</u> | Réaction 11 |

| | | |
|-------------|--|-------------|
| 60. | okay | Réaction 12 |
| 61. Yveline | comme ça la fille ben elle verra euh | |
| 62. | vous aurez peut-être une carte plus longtemps ou | |
| 63. Tarek | okay | |
| 64. Yveline | ou ils se baseront peut-être jusqu'en ou peut-être de deux mille onze à deux mille treize <u>ou:</u> | |
| 65. | <u>\je ne sais pas</u> | |
| 66. Tarek | <u>d'accord</u> | Réaction 13 |
| 67. Yveline | hein | |
| 68. Tarek | super | Réaction 14 |
| 69. Yveline | voilà monsieur | |

Inscription : Corpus Secrétariats de FLE Aiko, Transaction 1

📄 pdf p. 791 Actes signifiants 01-41

10 formulations sur 19 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| 01. Monique | alors vous vous inscrivez pour toute l'année | |
| 02. Aiko | oui | Information 01 |
| 03. Monique | hein | |
| 04. | parce que vous n'avez coché que deuxième | Réaction 01 |
| 05. | mais c'est bien premier et deuxième semestres | Réaction 02 |
| 06. Aiko | <u>okay</u> | |
| 07. Monique | <u>d'ac-</u> les deux | Réaction 03 |
| 08. Aiko | oui | Information 02 |
| 09. Monique | un (an, en) | Réaction 04 |
| 10. | un <u>seul</u> semestre | Réaction 05 |
| 11. Aiko | <u>nan</u> | Information 03 |
| 12. | X | |
| 13. | (sil) | |
| 14. | oui | Information 04 |
| 15. | (sil) | |
| 16. | oui | Information 05 |
| 17. Monique | euh toute l'année | Réaction 06 |
| 18. Aiko | oui | Information 06 |
| 19. Monique | voilà | Réaction 07 |
| 20. | d'accord | Réaction 08 |
| 21. | donc c'est ça plus ça | Réaction 09 |
| 22. Aiko | mh | Information 07 |
| 23. Monique | c'est d- c'est:: enfin je vai- vous dirai après du coup | Réaction 10 |
| 24. | mais là vous n'avez coché que deuxième semestre | Réaction 11 |
| 25. | mais c'est bien premier (sil) et deuxième semestre | Réaction 12 |
| 26. | (sil) | |
| 27. Aiko | euh deuxième | Information 08 |
| 28. Monique | pas de deuxième | Réaction 13 |
| 29. | euh vous vous vous inscrivez pour (sil) un | Réaction 14 |

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| | seul semestre | |
| 30. Aiko | mh | Information 09 |
| 31. Monique | parce que là vous voyez | Réaction 15 |
| 32. | vous avez marqu- (sil) deuxième semestre qui commence en <u>février</u> | Réaction suite |
| 33. Aiko | <u>ah ah</u> là là là | Information 10 |
| 34. Monique | donc en <u>ces cas</u> | Réaction 16 |
| 35. Aiko | <u>oui</u> | Information 11 |
| 36. Monique | (mais, mets) un seul pas le premier | Réaction 17 |
| 37. Aiko | oui | Information 12 |
| 38. Monique | pAs le: deuxième | Réaction 18 |
| 39. | je vais y arriver | Réaction 19 |
| 40. | (rire) | |

Inscription : Corpus Secrétariats de FLE Friedrich, Transaction 1

📄 pdf p. 794 Actes signifiants 01-45

5 formulations sur 10 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|---------------|--|--------------------|
| 01. Olivier | quatre-vingt-un | Réaction 01 |
| 02. | vous prenez euh la sécu | |
| 03. Friedrich | ici | |
| 04. Olivier | vous payez la sécurité sociale | |
| 05. Friedrich | eu::h | |
| 06. | ça veut dire quoi | |
| 07. Olivier | vous la pay- vous- | |
| 08. | est-ce que vous avez déjà la sécurité sociale ou pas | |
| 09. Friedrich | non non | |
| 10. | <u>pas encore</u> | Information 01 |
| 11. Olivier | <u>non</u> | Réaction 02 |
| 12. | <u>\donc vous la payez</u> | Réaction 03 |
| 13. | euh vous prenez pour un semestre ou une année | |
| 14. Friedrich | euh pour euh premier seme- | Information 02 |
| 15. Olivier | premier semestre | Réaction 04 |
| 16. | ah d'accord | Réaction 05 |
| 17. | donc faudra faire deux chèques | |
| 18. Friedrich | <u>d'accord</u> | |
| 19. Olivier | <u>parce</u> qu'on travaille sur deux logiciels différents | |
| 20. Friedrich | mh | |
| 21. Olivier | donc un chèque de trois cent soixante-douze cinquante-sept | |
| 22. | et un autre de- de six cent un quatre-vingt-sept | |
| 23. | vous pouvez l'écrire en lettres | |
| 24. | ils s- ils sont là | |
| 25. | (montre le modèle sur le comptoir) | |
| 26. Friedrich | d'accord | |

| | | |
|---------------|--|--------------------|
| 27. Olivier | voilà | |
| 28. | je vous laisse les faire | |
| 29. Friedrich | oui | |
| 30. | (remplit les chèques) | |
| 31. Olivier | l'année dernière vous f- vous faisiez quoi | |
| 32. Friedrich | euh à i u té {nom de l'établissement} | Information 03 |
| 33. Olivier | i u té {nom} | Réaction 06 |
| 34. | (note) | Réaction 07 |
| 35. | d'accord | Réaction 08 |
| 36. | (tamponne) | |
| 37. | c'est bon | |
| 38. | merci | |
| 39. | (prend les chèques) | |
| 40. | vous prenez quelle sécurité sociale | |
| 41. | la èl èm- la èl èm dé eu ou la èm gé eu èl | |
| 42. Friedrich | euh èm- èm gé èm | Information 04 |
| 43. Olivier | èm gé eu èl | Réaction 09 |
| 44. Friedrich | oui | Information 05 |
| 45. Olivier | d'accord | Réaction 10 |

Accompagnement dans l'action : Corpus Écrivain public Anicham, Transaction 2

📄 pdf p. 67 Actes signifiants 1271-1295, 1371-1423

10 formulations sur 17 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|----------------|---|--------------------|
| 01. Jacqueline | alors on va mettre donc euh par la présente euh euh | |
| 02. | (écrit) | |
| 03. | {nom de famille d'Anicham} | |
| 04. | (écrit) | |
| 05. | donc une (écrit) copie (écrit) d'acte (écrit) de naissance (écrit) | |
| 06. | euh | |
| 07. | alors donc il en a besoin pour le renouvellement de sa carte d'identité | |
| 08. | hein | |
| 09. Anicham | oui | Information 01 |
| 10. Jacqueline | euh nécessaire (écrit) pour (écrit) le (écrit) renouvellement (écrit) de ma carte (écrit) d'identité: (écrit) française (écrit) | Réaction 01 |
| 11. | alors donc on va mettre euh | |
| 12. | donc il est né | |
| 13. | alors sa date | |
| 14. | alors né le | |
| 15. Anicham | {date, mois} | Information 02 |
| 16. Jacqueline | {date, <u>numéro de mois</u>} | Réaction 02 |
| 17. Anicham | <u>{mois, année}</u> | Information 03 |
| 18. Jacqueline | {année} | Réaction 03 |

| | | |
|-----|--|--------------------|
| 19. | donc euh à {ville d'Inde} | Réaction 04 |
| 20. | Anicham oui | |
| 21. | à {même ville} | Information 04 |
| 22. | Jacqueline (écrit) | |
| 23. | {même ville} inde (écrit) | Réaction 05 |
| 24. | XX | |
| 25. | donc voilà [...] | |
| 26. | Jacqueline (écrit) euh alors (sil) pour le (écrit) renouvellement (écrit) de (écrit) ma carte (écrit) d'identité (écrit) française (écrit) | |
| 27. | ils sont de nationalité française les enfants <u>eu::h</u> | |
| 28. | Anicham <u>oui</u> | Information 05 |
| 29. | \ <u>les enfants</u> aussi | Information 06 |
| 30. | Jacqueline oui | Réaction 06 |
| 31. | hein | |
| 32. | eu::hm pour le renouvellement de carte d'identité française et (écrit) celle (écrit) de deux (écrit) enfants (écrit) | Réaction 07 |
| 33. | alors donc on va mettre euh | Réaction 08 |
| 34. | alors euh c'est c'est qui alors là | |
| 35. | (lit) | |
| 36. | euh c'est {premier prénom, <u>début du deuxième prénom</u> } | |
| 37. | Anicham {premier prénom, deuxième prénom} | Information 07 |
| 38. | Jacqueline alors | |
| 39. | c'est l'ainé | Réaction 09 |
| 40. | Anicham il est né le {date, mois, année} | Information 08 |
| 41. | Jacqueline alors | |
| 42. | (écrit) | |
| 43. | alors né (écrit) né le | Réaction 10 |
| 44. | vous m'avez dit | |
| 45. | Anicham mh {date, mois} | Information 09 |
| 46. | Jacqueline {date, mois, année} (écrit) | Réaction 11 |
| 47. | Anicham <u>oui</u> | Information 10 |
| 48. | Jacqueline il est né où | |
| 49. | Anicham en inde | Information 11 |
| 50. | Jacqueline alors donc | |
| 51. | Anicham inde {même ville d'Inde} | Information 12 |
| 52. | Jacqueline à à {même ville} (écrit) | Réaction 12 |
| 53. | Anicham <u>mh (sil)</u> | Information 13 |
| 54. | \ <u>inde</u> | Information |
| 55. | Jacqueline et puis donc (sil) | suite |
| 56. | Anicham mh {premier prénom, deuxième prénom du second enfant} | Information 14 |
| 57. | (cherche un papier) | |
| 58. | mh | |
| 59. | c'est ça | |
| 60. | ça c'est acte de mariage | Information 15 |

| | | |
|----------------|--|--------------------|
| 61. | (cherche un autre papier) | |
| 62. | et ça aussi | Information 16 |
| 63. | (sil) | |
| 64. | et ça | Information 17 |
| 65. | (sil) | |
| 66. | il n'a pas | |
| 67. | {premier prénom, deuxième prénom du second enfant} | |
| 68. | c'est ça | |
| 69. Jacqueline | (écrit, <u>écrit</u> , écrit) | Réaction 13 |
| 70. Anicham | <u>quatorze</u> | Information 18 |
| 71. Jacqueline | alors | |
| 72. | (sil) | |
| 73. | {premier prénom, deuxième prénom du second enfant} | Réaction 14 |
| 74. | hein | |
| 75. | (écrit) | Réaction 15 |
| 76. | alors il est né le (sil) {date} (écrit) {numéro du mois, année} | Réaction 16 |
| 77. | à {même ville} aussi | Réaction 17 |
| 78. Anicham | <u>oui</u> | |

Accompagnement dans l'action : Corpus Écrivain public Anicham, Transaction 1

📄 pdf p. 44 Actes signifiants 75-173, 341-379

18 formulations sur 35 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|----------------|---|--------------------|
| 01. Jacqueline | donc eu:h votre mari trava:ille | |
| 02. Anicham | oui | Information 01 |
| 03. | il travaille | Information 02 |
| 04. Jacqueline | oui | Réaction 01 |
| 05. | (sil) | |
| 06. | donc on va mettre salarié donc | Réaction 02 |
| 07. | (sil) | |
| 08. Anicham | mh parce que tout part pis sa paie | Information 03 |
| 09. | tout euh le impôt | Information 04 |
| 10. | on vous savez divisé par euh avant | Information 05 |
| 11. | ça fait combien de | Information 06 |
| 12. Jacqueline | d'accord | Réaction 03 |
| 13. | <u>donc on va voir</u> | Réaction 04 |
| 14. | <u>\hein</u> | |
| 15. Anicham | <u>XXX</u> | |
| 16. | <u>\oui</u> | |
| 17. Jacqueline | alors salarié | Réaction 05 |
| 18. | i- il travaille depuis combien de temps euh | |
| 19. Anicham | pour le patron | |
| 20. Jacqueline | oui | |
| 21. Anicham | oui pour la retouche | |
| 22. | donc euh confection | |

| | | |
|----------------|--|----------------------|
| 23. Jacqueline | oui | |
| 24. | et depuis quelle année il travaille euh | |
| 25. Anicham | ah deux mille cinq | Information 07 |
| 26. Jacqueline | deux mille cinq | Réaction 06 |
| 27. | (sil) | |
| 28. Anicham | deux mille cinq deux mille six euh | Information 08 |
| 29. Jacqueline | d'accord | Réaction 07 |
| 30. | alors type de contrat (lit) | |
| 31. | il travaille- | |
| 32. | il a quoi comme contrat | |
| 33. Anicham | <u>euh</u> | |
| 34. Jacqueline | <u>il a</u> un contrat euh à durée indéterminée | |
| 35. | c'est-à-dire que il travaille euh | |
| 36. Anicham | non | Information 09 |
| 37. | pour la boutique renouvellement un an un an revou- renouvellement | Information 10 |
| 38. | après je vais travaille je- | Information 11 |
| 39. | mon mari travaille | Information suite |
| 40. Jacqueline | euh c'est-à-dire que chaque année | Réaction 08 |
| 41. Anicham | oui | Information 12 |
| 42. | chaque année il renouvelle | Information 13 |
| 43. Jacqueline | il renouvelle | Réaction 09 |
| 44. | hein | |
| 45. | donc c'est- il est en cé dé dé | Réaction 10 |
| 46. | voilà | |
| 47. | (complète la demande) | Réaction 11 |
| 48. | alors donc voilà sinon | |
| 49. | (sil) | |
| 50. | mh | |
| 51. | (sil) | |
| 52. | alors | |
| 53. | (sil) | |
| 54. | êtes-vous rémunéré (lit) | |
| 55. | (sil) | |
| 56. | alors travailleur indépendant (coche une case) | |
| 57. | conjoint XX (marmonne) (lit) | |
| 58. | gérant salarié: (lit) | |
| 59. | êtes-vous à la recherche d'un travail (lit) | |
| 60. | alors il y est pa:s | |
| 61. | êtes-vous inscrit comme demandeur d'emploi (lit) | |
| 62. | alors retraité étudiant (lit) | |
| 63. | situation particulière (lit) | |
| 64. | (sil) | |
| 65. | voilà | |
| 66. | alors donc vous vous z- vous avez une activité <u>euh</u> | |
| 67. Anicham | <u>n-</u> | |
| 68. Jacqueline | vous travaillez | |
| 69. | non | |
| 70. Anicham | non | Information 14 |

| | | |
|-----------------|--|--------------------|
| 71. Jacqueline | hein | |
| 72. | sans activité | Réaction 12 |
| 73. | alors donc on va cocher | Réaction 13 |
| 74. | (coche la case) | Réaction 14 |
| 75. | euh êtes-vous à la recherche d'un emploi (lit) | |
| 76. | XXX (marmonne) | |
| 77. | situation particulière (lit) | |
| 78. | sans activité professionnelle (coche) | |
| 79. | voilà | |
| 80. | vous n'avez jamais travaillé peut-être | |
| 81. Anicham | non | Information 15 |
| 82. | deux mille six j'avais travaillé | Information 16 |
| 83. Jacqueline | oui | Réaction 15 |
| 84. Anicham | euh entre XXX et XXX à peu près | Information 17 |
| 85. | je tourne tourne le euh | Information 18 |
| 86. | euh un peu malade alors | Information 19 |
| 87. Jacqueline | ah oui | Réaction 16 |
| 88. Anicham | ah oui | |
| 89. | parce que il y a <u>les enfants aussi</u> | Information 20 |
| 90. Jacqueline | <u>ah oui</u> | Réaction 17 |
| 91. | <u>\vous avez</u> eu les | Réaction 18 |
| | enfants | |
| 92. | voilà | |
| 93. | d'accord | Réaction 19 |
| 94. | alors euh donc vous n'avez pas euh | Réaction 20 |
| 95. | sans activité depuis deux mille six en fait | Réaction 21 |
| 96. | vous avez arrêté | Réaction 22 |
| 97. Anicham | deux mille six j'avais travaillé mh | Information 21 |
| 98. | mais je trav- | Information 22 |
| 99. Jacqueline | d'accord | Réaction 23 |
| | [...] | |
| 100. Jacqueline | euh il cotise où | |
| 101. | à l'urssaf ⁴² | |
| 102. Anicham | euh y a ram ⁴³ | Information 23 |
| 103. Jacqueline | <u>à la ram</u> | Réaction 24 |
| 104. Bébé | <u>(pleurniche)</u> | |
| 105. Anicham | oui ram | Information 24 |
| 106. Jacqueline | d'accord | Réaction 25 |
| 107. Bébé | (pleurniche) | |
| 108. Anicham | (XX, {prénom de son enfant}, ?) | |
| 109. | (sil) | |
| 110. Jacqueline | euh la ram de d'où <u>de:</u> | |
| 111. Anicham | <u>euh la ram</u> indépendance à la | Information 25 |
| | <u>ram</u> | |
| 112. Jacqueline | <u>oui</u> euh de- la ram de {ville} | Réaction 26 |
| 113. Anicham | oui | Information 26 |
| 114. | la ram de {ville} | Information 27 |
| 115. | (sil) | |
| 116. Jacqueline | je crois que c'est {région de rattachement de | Réaction 27 |

⁴² Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

⁴³ Réunion des assurances maladie.

| | | |
|-----------------|---|-----------------------|
| | la ville} | |
| 117. | mais bon ça fait rien | Réaction 28 |
| 118. Anicham | {ville} | Information 28 |
| 119. Jacqueline | voilà | Réaction 29 |
| 120. | (sil) | |
| 121. | donc alors les revenus | |
| 122. | (sil) | |
| 123. | donc les revenu:s | Réaction 30 |
| 124. | euh c'est annuel donc | Réaction suite |
| 125. Anicham | (sort des papiers d'un sac) | Information 29 |
| 126. Bébé | (baille) | |
| 127. Anicham | voilà | |
| 128. | {ville, quartier} | |
| 129. Jacqueline | (regarde les papiers) | Information 30 |
| 130. | voilà | Réaction 31 |
| 131. | donc ça c'est ce qu'il a déclaré euh en deux- mille huit | Réaction 32 |
| 132. Bébé | (pleurniche) | |
| 133. Jacqueline | donc y a pas de revenu par mois en fait | Réaction 33 |
| 134. | hein | |
| 135. Anicham | nan | Information 31 |
| 136. | (sil) | |
| 137. Jacqueline | donc on va diviser par douze | Réaction 34 |
| 138. | (pose l'opération sur un papier brouillon) | Réaction 35 |

Délivrance de documents : Corpus Secrétariat de FLE Maria, Transaction 1

📄 pdf p. 815 Actes signifiants 15-175

15 formulations sur 31 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|------------------|---|--------------------|
| 01. Maria | et:: euh en fait je viens pour mon certificat de::m de- de delf- de dulf de dulf | Information |
| 02. | que j'ai fini- bon j'ai fini déjà l'année dernière | Information |
| 03. Vincent | l'année dernière | Réaction 01 |
| 04. Secrétaire A | {anon.} | |
| 05. Vincent | quel semestre | |
| 06. | (sil) | |
| 07. Maria | ah oui | |
| 08. | c'est primaire semestre | Information 03 |
| 09. Secrétaire A | {anon.} | |
| 10. Maria | le primaire | Information 04 |
| 11. | (sil) | |
| 12. Vincent | premier semestre | Réaction 02 |
| 13. Maria | oui | Information 05 |
| 14. Vincent | d'accord | Réaction 03 |
| 15. | vous avez votre <u>carte d'étudiante</u> | |

| | | | |
|-----|--------------|---|--------------------|
| 16. | Secrétaire A | <u>{anon.}</u> | |
| 17. | Maria | perdon | |
| 18. | | ah | |
| 19. | | non | Information 06 |
| 20. | | la carte d'étudiante je ne l'ai pas sur moi | Information 07 |
| 21. | Vincent | une pièce d'identité | Réaction 04 |
| 22. | | (ouvre la porte d'un placard) | |
| 23. | Maria | oui | Information 08 |
| 24. | | ça oui | Information 09 |
| 25. | Secrétaire A | {anon.} | |
| 26. | | (sil) | |
| 27. | Maria | (rire) | |
| 28. | Secrétaire A | {anon.} | |
| 29. | Élodie | nan | |
| 30. | | bah moi c'est pareil | |
| 31. | | je disais | |
| 32. | | je suis malade aussi euh depuis samedi et: | |
| 33. | Secrétaire A | {anon.} | |
| 34. | Vincent | (bouge une porte du placard) | |
| 35. | | (bouge une porte à nouveau) | |
| 36. | | c'était à quel niveau | |
| 37. | Maria | <u>quatre</u> euh et c'- quatre bé | Information 10 |
| 38. | Secrétaire A | <u>{anon.}</u> | |
| 39. | Maria | je pense quatre bé | Information 11 |
| 40. | | mhm | |
| 41. | | c'est {nom de Maria} | Information 12 |
| 42. | | oh | |
| 43. | Vincent | d'accord | Réaction 05 |
| 44. | | (cherche dans les dossiers) | |
| 45. | Maria | <u>{nom de Maria}</u> | Information 13 |
| 46. | Vincent | <u>ah c'était l'année dernière alors</u> | Réaction 06 |
| 47. | | (sil) | |
| 48. | Maria | euh je me souviens que c'est l'année c'est | |
| 49. | | (sil) | |
| 50. | | oui | |
| 51. | | c'est l'année | |
| 52. | | non | |
| 53. | | non | |
| 54. | Vincent | non | |
| 55. | | premier semestre | Réaction 07 |
| 56. | | (sil) | |
| 57. | Maria | c'est primaire semestre | Information 14 |
| 58. | | mais c'est deux mille six deux mille s:ept | Information suite |
| 59. | | je pense | |
| 60. | Vincent | d'accord | Réaction 08 |
| 61. | Maria | c'est ça | Information 15 |
| 62. | | oui | |
| 63. | | c'est ça | |
| 64. | | deux mille six deux mille sept | Information 16 |
| 65. | | (rire) | |
| 66. | Vincent | (ouvre une porte de placard) | Réaction 09 |
| 67. | | (sil) | |

| | | |
|-------------------|--|--------------------|
| 68. Maria | oui | |
| 69. | ça ça fait (du temps, vite hein) déjà | |
| 70. | oh | |
| 71. | (sil) | |
| 72. | ça passe vite | |
| 73. Élodie | ça fait longtemps | |
| 74. | oui | |
| 75. Maria | mh | |
| 76. Vincent | (referme une porte de placard) | |
| 77. | XX | |
| 78. Maria | oui | |
| 79. | (rire) | |
| 80. Vincent | parce que nous on compte en- en années universitaires | Réaction 10 |
| 81. | donc euh | |
| 82. | okay | |
| 83. Maria | mh | |
| 84. Secrétaire A | {anon.} | |
| 85. Vincent | d'accord (répond à la secrétaire A) | |
| 86. | donc le niveau c'était | |
| 87. Maria | quatre | Information 17 |
| 88. | quatre bé je pense | |
| 89. Vincent | ah | Réaction 11 |
| 90. | bé c'est l'après-midi | Réaction 12 |
| 91. Maria | oui | Information 18 |
| 92. | c'était l'après-midi | Information 19 |
| 93. Secrétaire A | {anon.} | |
| 94. Vincent | <u>l'attestation de réussite</u> vous l'avez déjà prise ou pas | |
| 95. Maria | oui | Information 20 |
| 96. Vincent | ça vous l'avez déjà | Réaction 13 |
| 97. Maria | <u>oui</u> | Information 21 |
| 98. Vincent | donc il manque que le diplôme | Réaction 14 |
| 99. Maria | ah non | Information 22 |
| 100. Secrétaire A | {anon.} | |
| 101. Maria | <u>de réussite</u> | |
| 102. | non | Information suite |
| 103. | non | |
| 104. Secrétaire A | {anon.} | |
| 105. Maria | <u>je ne l'ai pas pris</u> | Information suite |
| 106. | \ <u>porce</u> que j'ai pris l'a::ttestation de assistance une chose comme ça | Information 23 |
| 107. Secrétaire A | {anon.} | |
| 108. Vincent | (cherche dans les dossiers) | Réaction 15 |
| 109. | apparemment vous l'avez déjà pris | Réaction 16 |
| 110. Maria | ah oui | |
| 111. | bon | |
| 112. | (sil) | |
| 113. | c'est bon | |
| 114. Vincent | je vais voir | Réaction 17 |
| 115. | (regarde dans un autre dossier) | Réaction 18 |

| | | |
|--------------|--|--------------------|
| 116. | mh mh | |
| 117. Maria | c'est là à {nom marital de Maria} peut-être | Information 24 |
| 118. Vincent | c'était au premier ou deuxième semestre | |
| 119. | (sil) | |
| 120. Maria | c'est le pimaire | Information 25 |
| 121. | oui | |
| 122. | porce que c'était septemb- septem- | Information 26 |
| 123. Vincent | deux mille six deux mille sept j'ai pas au <u>deuxième semestre</u> | Réaction 19 |
| 124. Maria | <u>ah nON::</u> | Information 27 |
| 125. | c'est pas- | |
| 126. | oh là là | |
| 127. | j'ai eu s- un trou dans la mémoire | |
| 128. | c'est vrai | |
| 129. | c'est février | Information 28 |
| 130. | c'est de février à- <u>à::</u> | Information 29 |
| 131. | | <u>\(rire)</u> |
| 132. | | <u>\à juin</u> |
| 133. | | <u>\c'est f-</u> |
| | <u>c'est</u> | |
| 134. | <u>\oui</u> | |
| 135. | <u>\je sais</u> | |
| 136. | <u>\(rire)</u> | |
| 137. Vincent | <u>à juin</u> | Réaction 20 |
| 138. | <u>\ça c'est le deuxième <u>semestre</u></u> | Réaction 21 |
| 139. | c'est vrai <u>que-</u> | Réaction 22 |
| 140. Maria | <u>excusez-moi</u> | |
| 141. | excusez-moi | |
| 142. Vincent | c'est vrai que c'est le premier de l'année civile | Réaction 23 |
| 143. Maria | oui | |
| 144. | <u>(rire)</u> | |
| 145. Vincent | <u>mais pas de l'année universitaire</u> | Réaction 24 |
| 146. Maria | c'est vrai | |
| 147. Vincent | bon on va y arriver | Réaction 25 |
| 148. | (cherche dans le placard) | Réaction 26 |
| 149. | pas de problème | Réaction 27 |
| 150. Maria | d'accord | |
| 151. | merci | |
| 152. | excusez-moi | |
| 153. Vincent | (prend un dossier) | Réaction 28 |
| 154. | (ferme le placard) | |
| 155. Maria | alors c'était l'année dernière | Information 30 |
| 156. | bah oui | |
| 157. Vincent | donc quatre bé | Réaction 29 |
| 158. | (ouvre le paquet) | Réaction 30 |
| 159. | c'est ça | Réaction 31 |
| 160. | hein | |
| 161. Maria | mhm | |

Délivrance de documents : Corpus Secrétariats et scolarités de FLE Iounna, Transaction 1

📄 pdf p. 796 Actes signifiants 01-23

1 formulation sur 8 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|--------------|--|-----------------------|
| 01. Iounna | en fait c'est pour euh c'est pour une attestation de bourse en fait | Information 01 |
| 02. | c'est pour <u>renouveler</u> ma bourse | Information 02 |
| 03. Laurence | <u>d'accord</u> | Réaction 01 |
| 04. | c'est pour- je peux regarder | Réaction 02 |
| 05. Iounna | ouais | |
| 06. | (tend le papier à tamponner) | |
| 07. Laurence | hein | |
| 08. | (prend le papier) | |
| 09. | merci beaucoup madame | |
| 10. | (regarde le document) | Information 03 |
| 11. | donc en fait ma responsable n'est pas présente | Réaction 03 |
| 12. | et ne peut | Réaction 04 |
| 13. | si- je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça | Réaction 05 |
| 14. | alors | |
| 15. Iounna | bah en fait j'ai besoin qu'un tampon de l'administration | Information 04 |
| 16. | parce que je viens de m'inscrire là | Information 05 |
| 17. | et euh c'est pour renouveler ma bourse | Information 06 |
| 18. | et là j'ai j'ai pas le temps | Information 07 |
| 19. Laurence | d'accord | Réaction 06 |
| 20. | mais il faut une signature également | Réaction 07 |
| 21. | (sil) | |
| 22. | si c'était un simple tampon | Réaction 08 |
| 23. | je pourrais | Réaction suite |

Diagnostic : Corpus Office de l'immigration – Accueil Nadezhda, Transaction 1

📄 pdf p. 464 Actes signifiants 14-45, 125-138, 340-350

9 formulations sur 23 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|--------------|--|----------------|
| 01. Hélène | euh qu'est-ce que vous voulez faire aujourd'hui | |
| 02. | (sil) | |
| 03. Nadezhda | euh poser des questions | |
| 04. Hélène | <u>alors</u> | |
| 05. Nadezhda | <u>parce que</u> j'ai le visa jusqu'à treize février | Information 01 |
| 06. | j'ai livret de famille | Information 02 |
| 07. Hélène | ah | Réaction 01 |

| | | |
|--------------|---|--------------------|
| 08. | vous voulez savoir comment avoir la carte | Réaction 02 |
| 09. Nadezhda | mh | Information 03 |
| 10. Hélène | vous parlez anglais un peu | |
| 11. Nadezhda | non | Information 04 |
| 12. | je parle français | Information 05 |
| 13. Hélène | français | Réaction 03 |
| 14. Nadezhda | <u>je</u> comprends | Information 06 |
| 15. Hélène | d'accord | Réaction 04 |
| 16. | vous voulez avoir votre carte de séjour | Réaction 05 |
| 17. | c'est ça | Réaction 06 |
| 18. Nadezhda | oui | Information 07 |
| 19. Hélène | et vous voulez savoir comment faire | Réaction 07 |
| 20. Nadezhda | oui | Information 08 |
| 21. Hélène | on vous l'a pas expliqué | Réaction 08 |
| 22. Nadezhda | (inspire) | |
| 23. | euh la femme m'a dit qu'il faut attendre une lettre | Information 09 |
| 24. | mais <u>bientôt</u> treize février | Information 10 |
| 25. Hélène | <u>nan:</u> | Réaction 09 |
| 26. | alors attendez | |
| 27. | est-ce que vous avez envoyé la photocopie du passeport et la lettre du consulat | |
| 28. | vous avez reçu une lettre | |
| 29. Nadezhda | j'ai donné il y a deux semaines | Information 11 |
| 30. | (sil) | |
| 31. Hélène | d'accord | Réaction 10 |
| 32. | alors en effet je comprends | Réaction 11 |
| | [...] | |
| | (lecture d'un document d'identité) | Information 12 |
| 33. Hélène | alors c'est- le nom que vous avez mis sur votre feuille c'est ça | Réaction 12 |
| 34. | (sil) | |
| 35. | vous avez mis ce nom-là ou votre nom d'épouse | Réaction 13 |
| 36. | ah non | Réaction 14 |
| 37. | vous êtes visiteur | Réaction 15 |
| 38. Nadezhda | non | Information 13 |
| 39. | je suis épouse | Information 14 |
| 40. Hélène | épouse français | Réaction 16 |
| 41. Nadezhda | oui | Information 15 |
| 42. Hélène | conjoint de français | Réaction 17 |
| 43. | (sil) | |
| 44. Nadezhda | mon mari- j'ai livret de famille | Information 16 |
| 45. Hélène | bah alors ils se sont trompés | Réaction 18 |
| 46. | c'est chez nous que vous auriez dû venir | Réaction 19 |
| | [...] | |
| 47. Nadezhda | mais ici j- je suis {autre nom de famille} | Information 17 |
| 48. Hélène | ah | Réaction 20 |
| 49. Nadezhda | celui- le premier | Information 18 |
| 50. Hélène | hein | Réaction 21 |
| 51. | et c'est qui {nom de famille} | |
| 52. Nadezhda | c'est moi | Information 19 |
| 53. | (sil) | |

| | | |
|--------------|---|--------------------|
| 54. Hélène | <u>et c'est quoi</u> | |
| 55. Nadezhda | <u>c'est en russie</u> avec mon premier mari | Information 20 |
| 56. Hélène | ah oui | Réaction 22 |
| 57. | parce que vous gardez le nom de: du mari | Réaction 23 |

Diagnostic : Corpus Écrivain public Rahifa, Transaction 1

📄 pdf p. 247 Actes signifiants 05-51, 75-140, 166-234

42 formulations sur 82 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|----------------|--|--------------------|
| 01. Rahifa | je je une lettre de motivation | Information 01 |
| 02. Jacqueline | oui | Réaction 01 |
| 03. | eu:::hm euh c'est pour euh avoir un travail euh | Réaction 02 |
| 04. Rahifa | nan | Information 02 |
| 05. | c'est pour euh à- à l'école | Information 03 |
| 06. | ils ont dit demandé une lette de- une lettre de motivation | Information 04 |
| 07. Jacqueline | d'accord | Réaction 03 |
| 08. | et- et vous voulez commencer des études euh | Réaction 04 |
| 09. Rahifa | oui | Information 05 |
| 10. | c'est- c'est- c'est- j'ai euh une lettre de motivation et un cé vé | Information 06 |
| 11. | et j'ai accepté euh faire l'école de français | Information 07 |
| 12. | linguistique | |
| 13. Jacqueline | d'accord | Réaction 05 |
| 14. | donc en fait vous avez déjà votre cé vé | Réaction 06 |
| 15. Rahifa | oui | Information 08 |
| 16. Jacqueline | vous- vous l'avez là | Réaction 07 |
| 17. | <u>si- qu'on voie</u> | Réaction suite |
| 18. Rahifa | <u>j'ai euh</u> | Information 09 |
| 19. | oui euh | Information suite |
| 20. Jacqueline | vous l'avez fait faire ici <u>par euh</u> | Réaction 08 |
| 21. Rahifa | <u>non</u> | Information 10 |
| 22. Jacqueline | non | Réaction 09 |
| 23. Rahifa | non | Information 11 |
| 24. | j'ai faire euh | Information 12 |
| 25. | parce que j'ai fait le formation de français | Information 13 |
| 26. Jacqueline | oui | Réaction 10 |
| 27. | ici | Réaction 11 |
| 28. Rahifa | euh | |
| 29. | <u>non</u> | Information 14 |
| 30. Jacqueline | <u>non</u> | Réaction 12 |
| 31. | non | Réaction 13 |
| 32. | <u>ailleurs</u> | Réaction 14 |
| 33. Rahifa | <u>euh le centre a:- centre {nom du centre}</u> | Information 15 |
| 34. Jacqueline | d'accord | Réaction 15 |
| 35. Rahifa | mh | Information 16 |

| | | |
|----------------|---|----------------------------|
| 36. | (sil) | |
| 37. Jacqueline | donc euh là euh donc euh on va regarder le cé vé | Réaction 16 Réaction 17 |
| 38. | on va regarder ensemble | Réaction 18 |
| 39. | si vous voulez | |
| 40. Rahifa | bien sûr | |
| 41. | y a pas de souci | Information 17 |
| 42. | (donne le C.V. à Jacqueline) | |
| 43. Jacqueline | (prend le C.V.) | |
| 44. | <u>voilà</u> | Information 18 |
| 45. Rahifa | <u>y a pas beaucoup</u> de choses | Réaction 19 |
| 46. Jacqueline | alors donc euh | Réaction 20 |
| 47. | (regarde) | |
| | [...] | Information 19 |
| | (lecture du document) | Réaction 21 |
| 48. Jacqueline | donc ça c'était jusqu'en deux mille neuf euh | |
| 49. | et euh vous n'avez pas eu d'emploi euh jusque là | Information 20 |
| 50. Rahifa | euh non | Réaction 22 |
| 51. Jacqueline | non | Réaction 23 |
| 52. | vous n'avez pas eu euh travaillé du tout | Information 21 |
| 53. Rahifa | non | Réaction 24 |
| 54. Jacqueline | non | Réaction 25 |
| 55. | d'accord | |
| 56. | et donc là la let- la lettre de motivation elle vous- elle vous est demandée par qui vous dites euh | Information 22 |
| 57. Rahifa | par- pour- pour l'école de français | Information 23 |
| 58. | (sort un document) | Information 24 |
| 59. | euh c'est ici (montre sur un document) | Information 25 |
| 60. | celui-là | Information 26 |
| 61. | ils ont demandé euh | Information 27 / |
| 62. Jacqueline | formation linguistique (lit) | Réaction 26 |
| | | Information 28 / |
| 63. | les rappeler en janvier (lit) | Réaction 27 |
| 64. | donc en fait euh vous les avez rappelés | Réaction 28 |
| 65. | c'est ça | Réaction 29 |
| 66. Rahifa | oui | Information 29 |
| 67. | c'est <u>euh</u> centre social {nom du centre} qui l'a rappelé euh | Information 30 |
| 68. Jacqueline | <u>hein</u> | |
| 69. | <u>d'accord</u> | Réaction 30 |
| 70. Rahifa | <u>ils ont dit</u> | Information 31 |
| 71. | oui | Information 32 |
| 72. Jacqueline | d'accord | Réaction 31 |
| 73. | donc là euh ils vous ont dit que il fallait que vous fassiez une lettre | Réaction 32 |
| 74. Rahifa | oui | Information 33 |
| 75. Jacqueline | pour euh donc demander l'inscription | Réaction suite |
| 76. Rahifa | oui | Information 34 |
| 77. Jacqueline | à ces cours de français | Réaction suite |
| 78. Rahifa | mhm | Information 35 |

| | | | |
|------|------------|--|--|
| 79. | Jacqueline | formation linguistique (lit) | Information 36 / Réaction 33 |
| 80. | | d'accord | Réaction 37 |
| 81. | | et c'est une formation qui commence quand en principe | |
| 82. | Rahifa | euh je crois c'est eu::h février | Information 37 |
| 83. | Jacqueline | ah oui <u>d'accord</u> | Réaction 34 |
| 84. | Rahifa | <u>deux février</u> | Information 38 |
| 85. | Jacqueline | oui | Réaction 35 |
| 86. | | donc il est temps quand même euh de le faire | Réaction 36 |
| 87. | | (prend un papier) | Réaction 40 |
| 88. | | alors donc eu::h ce que vous voulez comme travail c'est donc euh aide à domicile | Réaction 37 |
| 89. | Rahifa | oui | Information 39 |
| 90. | Jacqueline | donc euh par là il f- euh auprès d'une personne âgée | Réaction 38 |
| 91. | | donc effectivement il faut que vous puissiez bien:: comprendre ce que la personne <u>va vous dire</u> | Réaction 39 |
| 92. | Rahifa | <u>oui</u> | Information 40 |
| 93. | | c'est- j'ai fait le stage à:: {nom d'un centre de formation} | Information 41 |
| 94. | | <u>mais j'ai euh troi- trois mois déjà</u> | Information 42 |
| 95. | Jacqueline | <u>et oui</u> | Réaction 40 |
| 96. | | <u>c'est ça</u> | Réaction 41 |
| 97. | | <u>\hein</u> | |
| 98. | | je vois | Réaction 42 |
| 99. | Rahifa | oui | Information 43 |
| 100. | | j'ai appris beaucoup de choses de personnes âgées | Information 44 |
| 101. | | oui | Information 43 |
| 102. | Jacqueline | voilà | Réaction 47 |
| 103. | | donc ça c'était euh dans l'atelier d'accompagnement vers l'emploi | Réaction 44 |
| 104. | Rahifa | oui | Information 46 |
| 105. | Jacqueline | que vous avez- qu'ils vous ont déjà un peu expliqué euh en quoi consistait <u>euh</u> l'aide euh à domicile | Réaction suite |
| 106. | Rahifa | <u>mh</u> | Information 47 |
| 107. | | eu:h non | Information 48 |
| 108. | | (c'est-, si-) | |
| 109. | | voilà | Information 49 |
| 110. | | c'est ça | Information suite |
| 111. | | <u>le centre euh {nom du centre de formation}</u> | Information 50 |
| 112. | | <u>(montre un autre document)</u> | Information 51 |
| 113. | Jacqueline | (regarde le document) | Information 52 |
| | | [...] | |
| 114. | | donc euhm alors ça c'est formation linguistique | Réaction 45 |
| 115. | | euh je vois que c'est aussi une formation linguistique que vous demandez là | Réaction 46 |

| | | |
|-----------------|---|--|
| 116. Rahifa | oui | Information 53 |
| 117. Jacqueline | et qu'est-ce qui différencie les deux alors | Réaction 47 |
| 118. Rahifa | euh i- ici on a- on a- on a -ppris euh comment on travaille avec euh les gens | Information 54 Information 55 |
| 119. Jacqueline | oui | Réaction 48 |
| 120. Rahifa | et un peu le:: et un peu le:: -pprendre à lire | Information 56 |
| 121. Jacqueline | oui | Réaction 49 |
| 122. Rahifa | et euh comme je sais un peu parler | Information 57 |
| 123. Jacqueline | oui | Réaction 50 |
| 124. Rahifa | et je ne sais pas écrire euh | Information 58 |
| 125. | et lire | Information 59 |
| 126. | c'est pour ça je cherche la formation linguistique | Information 60 |
| 127. Jacqueline | d'accord | Réaction 51 |
| 128. | parce que là je vois c'est formation linguistique eu::h | Réaction 52 |
| 129. Rahifa | <u>c'est- c'est-</u> y a pas beaucoup | Information 61 |
| 130. Jacqueline | <u>d'accord</u> | Réaction 53 |
| 131. Rahifa | <u>deux jours</u> ou trois jours | Information 62 |
| 132. Jacqueline | donc en fait là ce que vous recherchez plus c'est pour euh écrire | Réaction 54 |
| 133. Rahifa | voilà | Information 63 |
| 134. | et lire | Information 64 |
| 135. Jacqueline | alors donc euh | Réaction 55 |
| 136. | parce que ça vous maitrisez pas bien | Réaction 56 |
| 137. Rahifa | oui | Information 65 |
| 138. Jacqueline | (écrit) | Réaction 57 |
| 139. | vous avez fait des études avant euh | Réaction 58 |
| 140. Rahifa | eu::h non | Information 66 |
| 141. | c'est | |
| 142. Jacqueline | non | Réaction 59 |
| 143. Rahifa | c'est la première fois XX | Information 67 |
| 144. Jacqueline | et oui | Réaction 60 |
| 145. | parce que vous êtes originaire de quel <u>euh</u> pays | |
| 146. Rahifa | <u>maroc</u> | Information 68 |
| 147. Jacqueline | maroc | Réaction 61 |
| 148. | <u>oui</u> | Réaction 62 |
| 149. Rahifa | <u>mh</u> | Information 69 |
| 150. Jacqueline | et donc vous avez pas été beaucoup à l'école | Réaction 63 |
| 151. Rahifa | euh pas du tout | Information 70 |
| 152. Jacqueline | PAs du tout | Réaction 64 |
| 153. Rahifa | mh | Information 71 |
| 154. Jacqueline | ah oui | Réaction 65 |
| 155. | d'accord | Réaction 66 |
| 156. | oui | Réaction 67 |
| 157. | donc c'est d'autant plus difficile | Réaction 68 |
| 158. Rahifa | (rire) | |
| 159. Jacqueline | (rire) | |
| 160. | euh parce que déjà dans votre euh langue euh euh vous avez pas acquis <u>euh</u> | Réaction 69 Réaction 70 |
| 161. Rahifa | <u>oui</u> | Information |
| 162. Jacqueline | d'accord | Réaction 71 |

| | | |
|-----------------|--|--------------------|
| 163. | donc il faut pratiquement euh commencer euh | Réaction 72 |
| 164. | vous êtes au stade débutant quoi pour l'écriture | Réaction 73 |
| 165. Rahifa | oui | Information 72 |
| 166. | c'est euh c'est très difficile à -pprendre | Information 73 |
| 167. Jacqueline | et oui | Réaction 74 |
| 168. | parce que là l- les cours de français que vous avez eus | Réaction 75 |
| 169. | eu:h ça vous a: aidée | Réaction 76 |
| 170. | mais que pour la parole | Réaction 77 |
| 171. Rahifa | oui | Information 74 |
| 172. Jacqueline | mhm | Réaction 78 |
| 173. | (lit) | Information 75 |
| 174. | d'accord | Réaction 79 |
| 175. | (lit) | Information 76 |
| 176. | d'accord | Réaction 80 |
| 177. | donc effectivement la- votre euh motivation c'est pour euh la lect- enfin l'apprentissage du français | Réaction 81 |
| 178. Rahifa | mh | Information 77 |
| 179. Jacqueline | écrit <u>et</u> euh et lu et la lecture <u>aussi du français</u> | Réaction 82 |
| 180. Rahifa | <u>mh</u> | |
| 181. | <u>oui</u> | |
| 182. | <u>\oui oui</u> | |
| | <u>oui</u> | |

Extraits témoins : Corpus Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05, Transaction 1

📄 pdf p. 318 Actes signifiants 46-94, 133-170

5 formulations sur 30 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

| | | |
|------------|--|--------------------|
| 01. Émilie | mais je vous avais écrit donc je sais pas <u>si vous</u> vous souveniez | Information 01 |
| 02. Susan | <u>oui</u> | Réaction 01 |
| 03. Émilie | donc j'ai ma licence de droit | Information 02 |
| 04. Susan | <u>oui</u> | Réaction 02 |
| 05. Émilie | <u>et là</u> je passe un an | Information 03 |
| 06. | en fait bon j'ai eu ma licence | Information 04 |
| 07. | je suis contente de l'avoir | Information 05 |
| 08. | mais c'est pas vraiment ce que: | Information 06 |
| 09. Susan | ce que vous voulez faire c'est ça | Réaction 03 |
| 10. Émilie | ça me passionne pas | Information 07 |
| 11. | moi j'adore les langues | Information 08 |
| 12. | <u>j'adore faire de:</u> de l'allemand <u>de l'anglais</u> | Information 09 |
| 13. Susan | <u>d'accord</u> | Réaction 04 |
| 14. | <u>mhm</u> | Réaction 05 |

| | | |
|------------|--|--------------------|
| 15. Émilie | je parle hollandais | Information 10 |
| 16. | (sil) | |
| 17. | et c'est pour ça | Information 11 |
| 18. | je: j'aurais aimé avoir une équivalence | Information 12 |
| 19. | enfin en passant les examens | Information 13 |
| 20. | si je pouvais intégrer cette école (sil) en master un directement | Information 14 |
| 21. | ça aurait été idéal | Information 15 |
| 22. | parce que bon | |
| 23. Susan | bah vous avez une licence | Réaction 06 |
| 24. Émilie | j'ai ma licence | Information 16 |
| 25. | oui | Information 17 |
| 26. Susan | donc vous avez tout à fait le droit d'entrer en èm un ⁴⁴ | Réaction 07 |
| 27. | <u>et ç- ç- ça</u> ne pose pas de problème | Réaction 08 |
| 28. Émilie | <u>exactement</u> | Information 18 |
| 29. Susan | <u>hein</u> | Réaction 09 |
| 30. Émilie | <u>voilà</u> | |
| 31. | et puis ça fait pas perdre de TEMps euh | Information 19 |
| 32. | et c'est vrai que <u>cette école</u> ça me paraissait vraiment euh | Information 20 |
| 33. Susan | <u>voilà</u> | Réaction 10 |
| 34. | (sil) | |
| 35. | ah bah c'est une <u>école</u> | Réaction 11 |
| 36. Émilie | <u>quelque</u> chose qui pourrait me me <u>convenir</u> | Information suite |
| 37. | <u>\voilà</u> | Information 21 |
| 38. | <u>\(rire)</u> | |
| 39. Susan | <u>(rire)</u> | |
| 40. | oui oui | Réaction 12 |
| 41. | non | Réaction 13 |
| 42. | <u>mais si vous avez une licence</u> | Réaction 14 |
| 43. Émilie | <u>XXX</u> | |
| 44. | <u>c'est euh</u> | |
| 45. Susan | <u>je dirais</u> que peu <u>importe</u> la discipline dans laquelle vous avez votre licence | Réaction 15 |
| 46. Émilie | <u>mhm</u> | |
| 47. | oui | |
| 48. Susan | l'essentiel pour nous c'est que vous maîtrisiez bien les langues [...] | Réaction 16 |
| 49. Susan | <u>donc cette année vous êtes en train de: de</u> <u>vous remettre à niveau</u> | Réaction 17 |
| 50. Émilie | <u>voilà</u> | Information 22 |
| 51. | <u>je passe le toefl</u> | Information 23 |
| 52. Susan | <u>oui</u> | Réaction 18 |
| 53. Émilie | <u>je passe</u> les examens d'allemand | Information 24 |
| 54. Susan | oui | Réaction 19 |
| 55. Émilie | euh je fais des stages | Information 25 |
| 56. | je dois passer deux mois en angleterre | Information 26 |

⁴⁴ Le M1 est l'abréviation qui désigne la première année de Mastère (anciennement la maîtrise).

| | | |
|------------|--|--------------------|
| 57. | pour <u>vraiment me mettre</u> à niveau | Information 27 |
| 58. Susan | <u>d'accord</u> | Réaction 20 |
| 59. Émilie | parce que c'est vrai qu'en droit euh les deux premières années | Information 28 |
| 60. | y avait pas <u>de:</u> de langue du tout | Information 29 |
| 61. Susan | <u>mhm</u> | Réaction 21 |
| 62. Émilie | et donc j'avais perdu | Information 30 |
| 63. | j'avais un très bon niveau en terminale | Information 31 |
| 64. | (sil) | |
| 65. | donc là bon mon père est pr- euh professeur en prépa d'anglais | Information 32 |
| 66. | donc c'est vrai que des fois il peut un peu me: | Information 33 |
| 67. Susan | oui | Réaction 22 |
| 68. Émilie | si jamais <u>bon j'ai un petit doute</u> | Information 34 |
| 69. | <u>\ça aide</u> | Information 35 |
| 70. Susan | <u>oui</u> | Réaction 23 |
| 71. | <u>\oui oui oui</u> oui oui oui | Réaction 24 |
| 72. Émilie | donc je me remets vraiment à niveau | Information 36 |
| 73. | pour passer ben les examens euh | Information 37 |
| 74. Susan | hein hein | Réaction 25 |
| 75. | <u>et vous allez</u> faire un stage de quoi | |
| 76. Émilie | <u>pour euh s-</u> | |
| 77. | c'est euh en angleterre | Information 38 |
| 78. Susan | oui | Réaction 26 |
| 79. Émilie | ben c'- c'est une famille en fait | Information 39 |
| 80. | <u>donc je serai au pair</u> | Information 40 |
| 81. Susan | <u>donc c'est un stage linguistique en fait</u> | Réaction 27 |
| 82. Émilie | <u>exactement</u> | Information 41 |
| 83. Susan | voilà | Réaction 28 |
| 84. | d'accord | Réaction 29 |
| 85. | <u>d'accord</u> | Réaction 30 |
| 86. Émilie | <u>voilà</u> | Information 42 |

Extraits témoins : Corpus Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 01, Transactions 3, 4, 5, 6

📄 pdf p. 300 Actes signifiants 121-347

14 formulations sur 75 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à une information.

| | | |
|-----------|--|-------------------|
| 01. Susan | si vous commencez bientôt | Information 01 |
| 02. Julie | mh | Réaction 01 |
| 03. Susan | il va falloir faire tout ça très rapidement | Information 02 |
| 04. Julie | mh | Réaction 02 |
| 05. Susan | parce que normalement | Information 03 |
| 06. | il faut présenter la demande de convention deux semaines avant le début du stage | Information suite |
| 07. Julie | ah oui | Réaction 03 |

| | | |
|-----------|--|--------------------|
| 08. | parce que elle elle pensait commencer tout de suite | Réaction 04 |
| 09. | et puis mettre la date euh ben d'aujourd'hui par exemple sur la convention | Réaction 05 |
| 10. | même si on la fait dans une semaine | Réaction 06 |
| 11. | c'est embêtant | Réaction 07 |
| 12. | (sil) | |
| 13. | ou: | Réaction 08 |
| 14. | (sil) | |
| 15. Susan | euhm | |
| 16. | c'est un petit peu embêtant | Information 04 |
| 17. | mais je pense que si vous a- | Information 05 |
| 18. | si elle remplit les papiers très rapidement | Information suite |
| 19. Julie | ouais | Réaction 09 |
| 20. Susan | et si vous rapportez ça Rapidement aussi au bureau des stages | Information 06 |
| 21. Julie | d'accord | Réaction 10 |
| 22. Susan | en leur expliquant la situation | Information 07 |
| 23. | normalement ils devraient accepter | Information 08 |
| 24. Julie | okay | Réaction 11 |
| 25. Susan | d'accord | |
| 26. | ou bien ils vont mettre la convention à partir de la date qui où: ils reçoivent les: les documents | Information 09 |
| 27. | mais bon | |
| 28. | dans ce cas-là nous on: je prendrai en compte quand même le travail que vous avez fait jusque là | Information 10 |
| 29. Julie | oui | Réaction 12 |
| 30. | d'accord | Réaction 13 |
| 31. Susan | d'accord | |
| 32. Julie | et donc c'est converti la charge de travail en gros en: jours euh | Réaction 14 |
| 33. Susan | <u>c'est ça</u> | Information 11 |
| 34. | c'est ça | Information 12 |
| 35. Julie | <u>okay</u> | Réaction 15 |
| 36. Susan | <u>donc euh</u> là il faut compter à peu près dans les mille cinq cent mots | Information 13 |
| 37. Julie | oui | Réaction 16 |
| 38. Susan | pour une journée de travail | Information suite |
| 39. Julie | d'accord | Réaction 17 |
| 40. Susan | selon- | |
| 41. | alors vous le testez | Information 14 |
| 42. | parce que ça dépend un petit peu <u>des:</u> des documents que vous avez à: traduire | Information 15 |
| 43. Julie | <u>mh</u> | Réaction 18 |
| 44. Susan | et si vous voyez vraiment que vous passez beaucoup plus de temps | Information 16 |
| 45. | ou si y a des retours | Information 17 |
| 46. | qu'il faut corriger des choses <u>et cetera</u> | Information suite |
| 47. Julie | <u>mh</u> | Réaction 19 |
| 48. | okay | Réaction 20 |

| | | |
|-----------|--|--------------------|
| 49. Susan | euh vous me le dites | Information 18 |
| 50. | et puis on: on va r- on réajustera le calcul | Information 19 |
| 51. Emma | <u>d'accord</u> | Réaction 21 |
| 52. Julie | <u>mh</u> | |
| 53. | et euh juste pour euh les mémoires une vérification | |
| 54. Susan | voui | |
| 55. Emma | en audio-visuel | |
| 56. Susan | oui | |
| 57. Emma | on écrit le mémoire en langue étrangère | Réaction 22 |
| 58. | (sil) | |
| 59. Susan | NON | Information 20 |
| 60. | c'est quoi cette histoire de langue étrangère pour le mémoire | Information 21 |
| 61. Emma | bah je sais pas | Réaction 23 |
| 62. | mais le- le: le: | |
| 63. Susan | le RApport de stage | Information 22 |
| 64. Emma | d'accord | Réaction 24 |
| 65. | c'était bien ça | Réaction 25 |
| 66. | <u>parce que j'- y a</u> | Réaction 26 |
| 67. Susan | <u>mais pas le mémoire</u> | Information 23 |
| 68. Emma | d'accord | Réaction 27 |
| 69. | parce qu'y a quelqu'un qui m'avait dit euh le mémoire | Réaction suite |
| 70. | et il me semblait que à la réunion justement des- sur les stages vous aviez euh parlé du fait de langue étrangère | Réaction 28 |
| 71. | <u>et du coup dans ma tête j'ai commencé à tout confondre</u> | Réaction 29 |
| 72. Susan | (rire) | |
| 73. Emma | <u>mais c'est b- c'est bizarre</u> | Réaction 30 |
| 74. Susan | <u>oui</u> | Information 24 |
| 75. | non non non | Information 25 |
| 76. | le- le mémoire c'est vers sa langue maternelle | Information 26 |
| 77. | <u>hein</u> | |
| 78. | <u>\d'accord</u> | |
| 79. | <u>\c'est déjà assez difficile comme ça</u> | Information 27 |
| 80. Emma | <u>oui</u> | Réaction 31 |
| 81. | <u>\d'accord</u> | Réaction 32 |
| 82. | <u>\okay</u> | Réaction 33 |
| 83. | <u>\parce que je trouvais ça complètement illogique euh</u> | Réaction 34 |
| 84. Susan | beh oui | Information 28 |
| 85. | <u>mais oui</u> | Information 29 |
| 86. | <u>\mais oui</u> | Information 30 |
| 87. Emma | <u>je me disais mais c'est pas possible euh</u> | Réaction 35 |
| 88. | okay | Réaction 36 |
| 89. Susan | (rire) | |
| 90. Julie | <u>mais le rapport de stage par contre</u> | Réaction 37 |
| 91. Susan | <u>ouais</u> | Information 31 |

| | | |
|------------|--|--------------------|
| 92. | \le- le <u>rapport de stage</u> | Information 32 |
| 93. Julie | <u>c'est écrit en langue étrangère</u> | Réaction suite |
| 94. Susan | voilà | Information 33 |
| 95. | c'est en langue <u>étrangère</u> | Information 34 |
| 96. Julie | <u>d'accord</u> | Réaction 38 |
| 97. | alors là on chois- | Réaction 39 |
| 98. Susan | <u>comme vous ê-</u> comme vous êtes en en audio-visuel | Information 35 |
| 99. Julie | mh: | Réaction 40 |
| 100. Susan | euh si vous faites un- un seul stage avec un seul rapport de stage | Information 36 |
| 101. | C'est en langue étrangère | Information 37 |
| 102. | hein | |
| 103. | vous pouvez choisir entre l'anglais et l'italien | Information 38 |
| 104. | c'est pas un <u>problème</u> | Information 39 |
| 105. Emma | <u>d'accord</u> | Réaction 41 |
| 106. Susan | euh SI vous faites un deuxième stage | Information 40 |
| 107. | (sil) | |
| 108. | ailleurs | Information 41 |
| 109. | et que vous écriv- | Information 42 |
| 110. | par exemple dans une agence de traduction | Information 43 |
| 111. | vous écrivez un rapport de stage en langue étrangère: POUR ce stage-là | Information 44 |
| 112. | v- vous avez l'option de- d'écrire votre euh rapport de stage audio-visuel en français | Information 45 |
| 113. Emma | d'accord | Réaction 42 |
| 114. Susan | mais uniquement si vous avez fait un autre rapport de stage en langue étrangère | Information 46 |
| 115. Emma | et pour un stage perlé comme euh comme celui- ci par exemple | |
| 116. | est-ce qu'on a un- un rapport de stage à: à faire | |
| 117. Susan | oui | Information 47 |
| 118. Emma | ah | Réaction 43 |
| 119. | <u>d'accord</u> | Réaction 44 |
| 120. Susan | <u>oui</u> | Information suite |
| 121. | parce que vous allez compter ça je pense dans votre <u>quota de trois mois de stage</u> | Information 48 |
| 122. Emma | <u>oui</u> | Réaction 45 |
| 123. | <u>\oui oui bien sûr</u> | Réaction 46 |
| 124. Susan | oui | Information 49 |
| 125. Emma | okay | Réaction 47 |
| 126. Susan | oui | Information 50 |
| 127. | oui oui | Information 51 |
| 128. | oui oui | Information 52 |
| 129. | donc euh même si ça se passe à distance | Information 53 |
| 130. | hein | |
| 131. | parce que c'est | Information 54 |
| 132. | bon c'est intéressant | Information suite |
| 133. | faire un stage à distance | Information suite |
| 134. | hein | |

| | | |
|-------------------|---|--------------------|
| 135. Emma | <u>oui oui</u> | Réaction 48 |
| 136. | \ <u>bien sûr</u> | Réaction 49 |
| 137. Susan | <u>ça: représente quand même</u> les- les <u>conditions</u> <u>de travail</u> | Information 55 |
| 138. Emma | <u>même si</u> | Réaction 50 |
| | <u>finale</u>ment | |
| 139. | imaginons qu'elle nous envoie que très très peu de choses | Réaction 51 |
| 140. | et qu'on on nous a compté à la fin que trois jours de stage | Réaction 52 |
| 141. | il faut quand même même pour <u>trois</u> jours euh | Réaction 53 |
| 142. Susan | <u>h:</u> | |
| 143. | SI vous voulez que ce soit validé (sil) <u>comme</u> stage | Information 56 |
| 144. Emma | <u>d'accord</u> | Réaction 54 |
| 145. Susan | dans les trois mois de stage qu'il faut faire | Information 57 |
| 146. | <u>il faut</u> écrire quelque chose | Information 58 |
| 147. Emma | <u>XX</u> | |
| 148. | d'accord | Réaction 55 |
| 149. Susan | évidemment si c'est juste une semaine euh finale ment une semaine de trava- <u>de travail</u> | Information 59 |
| 150. Emma | <u>mh mh</u> | Réaction 56 |
| 151. Susan | c'est pas | Information 60 |
| 152. | vous allez mettre ça sur une page dans un- | Information 61 |
| 153. Emma | oui | Réaction 57 |
| 154. Susan | dans un autre rapport de stage | Information suite |
| 155. Emma | <u>d'accord</u> | Réaction 58 |
| 156. | \ <u>on va pas faire un truc complet</u> euh | Réaction 59 |
| 157. Susan | <u>pour dire que vous avez complété par euh</u> | Information 62 |
| 158. | non | Information 63 |
| 159. | <u>vous n'allez pas faire vingt pages euh</u> sur trois jours de travail | Information 64 |
| 160. Emma | <u>XXX</u> | |
| 161. | oui oui | Réaction 60 |
| 162. Susan | non non non | Information 65 |
| 163. | ça c'est sûr | Information 66 |
| 164. Emma | okay | Réaction 61 |
| 165. Susan | d'accord | |
| 166. | c'est plus clair | |
| 167. Julie & Emma | oui oui | |
| 168. | c'est plus clair | |
| 169. Julie | dernière question euh au sujet des vacances | |
| 170. | <u>(rire)</u> | |
| 171. Susan | <u>de quoi</u> | |
| 172. | ça n'existe pas | |
| 173. | <u>(rire)</u> | |
| 174. Julie | <u>ah bon</u> | |
| 175. | \ <u>(rire)</u> | |
| 176. | pour l'instant non | |
| 177. | on n'a pas vu grand-chose | |
| 178. | mais (rire) | |

| | | |
|------------|--|----------------------------------|
| 179. | nan | |
| 180. | les examens commencent le quatre janvier | |
| 181. Susan | oui | Information 67 |
| 182. Julie | est-ce que vous avez déjà des dates | |
| 183. | parce que c'est vrai que | |
| 184. | moi j'aimerais bien prendre des billets | |
| 185. | je me dis que peut-être le lundi quatre on n'aura rien | |
| 186. | par exemple | |
| 187. | <u>(rire)</u> | |
| 188. Susan | <u>il y a</u> de fortes chances qu'il y ait quand même quelque chose le quatre | Information 68 |
| 189. Julie | d'accord | Réaction 62 |
| 190. Susan | euh je sais pas trop quoi encore | Information 69 |
| 191. | on est en train de faire | Information 70 |
| 192. Julie | okay | Réaction 63 |
| 193. Susan | euh les emplois du temps maintenant | Information suite |
| 194. | ça prend un peu de temps | Information 71 |
| 195. Julie | mh | Réaction 64 |
| 196. Susan | parce que il faut qu'on réserve des salles | Information 72 |
| 197. Julie | mh | Réaction 65 |
| 198. | et juste quand est-ce qu'on aura des dates à peu près | |
| 199. Susan | je dirai que dans une semaine <u>c'est</u> possible qu'on arrive à avoir l'emploi du temps | Information 73 |
| 200. Julie | <u>okay</u> | Réaction 66 |
| 201. | d'accord | Réaction 67 |
| 202. Susan | d'ici une semaine (sil) j'espère | Information 74 |
| 203. | <u>{prénom d'un secrétaire}</u> est en train de travailler dessus | Information 75 |
| 204. Julie | <u>d'accord</u> | Réaction 68 |
| 205. | mais donc le quatre euh faut pas que je me- je me considère dans mes vacances alors | Réaction 69 |
| 206. | <u>(rire)</u> | |
| 207. Susan | <u>non non non non non</u> | Information 76 |
| 208. | <u>(rire)</u> | |
| 209. Julie | <u>mince</u> | Réaction 70 |
| 210. Susan | mais c'est | |
| 211. | non | Information 77 |
| 212. | parce que en fait ce qu'on essaie de faire euh surtout pour euh les masters deuxième année | Information 78 |
| 213. | on essaie d'avoir les examens plutôt tôt dans les deux semaines d'examens | Information 79 |
| 214. | pour que vous puissiez travailler sur le mémoire la deuxième semaine | Information 80 |
| 215. | autant que possible | Information 81 |
| 216. | <u>mais</u> bon | |
| 217. Julie | <u>d'accord</u> | Réaction 71 |
| 218. Susan | c'est ce qu'on essaie de faire maintenant | Information 82 |
| 219. | c'est po- pas toujours possible | Information 83 |
| 220. | avec les différentes combinaisons linguistiques | Information 84 Information 85 |

| | | |
|------------|--|----------------|
| 221. | ou euh les salles qu'il faut qu'on réserve | Information 86 |
| 222. Julie | mh | Réaction 72 |
| 223. | d'accord | Réaction 73 |
| 224. | okay | Réaction 74 |
| 225. Susan | voilà | Information 87 |
| 226. Julie | okay | Réaction 75 |
| 227. | merci | |

Des interactions de service entre francophones natifs et non natifs, Analyse de la gestion de l'intercompréhension et perspectives didactiques.

Cette recherche a pour objet la gestion de l'intercompréhension en interaction, c'est-à-dire l'analyse de la façon dont les interactants s'assurent qu'ils ont produit une interprétation commune des énoncés échangés. La première partie de la thèse définit les concepts et les notions clés (l'interlocuteur et l'interprétant, l'interprétation et l'intercompréhension), elle pose le cadre conceptuel du travail (constructivisme et externalisme), et justifie le choix des données recueillies et analysées : un corpus d'interactions entre des agents administratifs, francophones natifs, et des usagers, francophones non natifs. Dans la deuxième partie, nous avons étudié la construction des attentes chez les usagers, la manifestation des insatisfactions vis-à-vis d'une interprétation chez les interprétants et les indices qui signalent le repérage d'un problème dans l'intercompréhension et le déroulement des négociations. Nous avons également analysé l'impact des tâches effectuées dans les interactions de service sur la gestion de l'intercompréhension. Ces analyses ont permis de dégager un ensemble d'indices, de formes, de types de réactions et de stratégies, qui permettent en troisième partie une transposition des résultats dans l'élaboration de programmes (contenus, conduites, activités) pour l'enseignement du français, langue étrangère et pour la formation professionnelle. Ce travail a une visée didactique générale : il suggère de reconsidérer l'enseignement de la compréhension de l'oral en interaction afin de lui accorder un statut d'objet d'enseignement et pas seulement de moyen d'enseignement.

Mots-clés : Analyse des interactions, Français langue étrangère, Interprétation (compréhension), Intersubjectivité, Communication administrative

Service encounters between native and non native speakers of French, Analyses of the management of mutual understanding and perspectives in didactics.

The object of this research is the co-building, maintaining and restoring of mutual understanding in face-to-face conversations. I study the way the participants of an encounter make sure that they give a common meaning to what they interpret. The first part of the thesis defines the key concepts and notions (the listener, the co-speaker – *interprétant* –, interpretation and mutual understanding – *intercompréhension*), it sets the conceptual background of the work (constructivism and externalism), and it justifies the choice of the data used for the analyses. The corpus contains face-to-face conversations between administrative agents who are native speakers of French, and users, who are non native speakers. In the second part, I have studied the way agents help users build expectations, the way the listener shows that he is not satisfied with his interpretation, the way the speaker shows that he has identified a divergence between his interpretation and the listener's, and the way they negotiate meaning. I have also analysed the impact of the kinds of tasks performed on the behaviour of the participants. These analyses have brought to light a set of cues, of forms, of types of reactions and of strategies that have been used in the third part to propose contents, techniques and activities for the teaching of French as a foreign language and for professional training. This work has a general aim related to teaching and didactics: it suggests to reconsider the teaching of listening so that it becomes an object of teaching, and not only a means to teach.

Keywords: Conversation analysis, French as a foreign language, Understanding, Intersubjectivity, Administrative communication

Discipline : Didactique des langues et des cultures

École doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission

Université Sorbonne nouvelle – Paris III (Centre Bièvre)

1, rue Censier, 75005 Paris

Glossaire

| | |
|---|---|
| Acte signifiant | Unité minimale du processus de négociation du sens* (inspirée de l'acte d'énonciation, Berrendonner 1990, et élargie à l'ensemble des productions interprétées, verbales ou non verbales). |
| Administration | Domaines d'activités impliquant la réalisation de services*, le suivi de procédures, la gestion de dossiers et l'accueil du public. |
| Chainages discursif et praxéologique | Organisation de discours et de pratiques particulière due au fait que les acteurs de chaque étape d'une procédure savent ce que les autres ont fait et dit et ce qu'ils vont faire et dire (notion de chainage discursif proposée par Mourlhon-Dallies en 2006). |
| Définition de l'objectif | Étape de la coproduction d'un service* pendant laquelle l'agent et l'utilisateur décident de l'objectif le plus adapté à la situation-problème* exposée. |
| Dimension relationnelle du sens | Lorsqu'une production est interprétée, dimension du sens* relative à la relation entre le producteur et l'interprétant (p. ex. politesse) et entre le producteur et sa production (p. ex. ironie). |
| Dimension situante du sens | Lorsqu'une production est interprétée, dimension du sens* relative au référent de la production et à la situation* du référent (interprétation des déictiques). |
| Dimension structurante du sens | Lorsqu'une production est interprétée, dimension du sens* relative à la direction de l'interaction et de l'activité : force illocutoire de la production, effet perlocutoire, orientation thématique, etc. |
| Disposition | État d'esprit de l'interprétant influencé par sa situation*, par son humeur et ses émotions, par l'activité dans laquelle il est engagé, et par son attention, ses intentions, et son projet d'écoute*. |
| Dossier mental de la situation-problème | Interprétation spécialisée effectuée par l'agent de la situation-problème* de l'utilisateur ; elle inclut le jugement de pertinence et la catégorisation des informations exposées, l'identification du cadre administratif adéquat et l'évaluation de l'état d'avancement de la situation. |
| Effet cascade | Caractéristique des procédures : chaque étape est un prérequis pour l'étape suivante, chaque service réalisé est nécessaire à la réalisation des services suivants. |
| Exposition de la situation-problème | Étape de la coproduction d'un service pendant laquelle l'utilisateur expose les informations relatives à sa situation-problème* et où l'agent construit un dossier mental*. |
| Hypothèse interprétative globale | Résultat du processus d'interprétation* d'un ensemble de productions : sens* sélectionné pour cet ensemble de productions, avant que les interactants ne se soient mis d'accord. |
| Hypothèse interprétative locale | Résultat du processus d'interprétation* d'une production ou d'un objet : sens* sélectionné pour cet objet, avant que les interactants ne se soient mis d'accord. |

Glossaire

| | |
|---------------------------------|--|
| Intercompréhension | Résultat d'un processus collaboratif d'élaboration du sens : espace sémiotique, zone d'accord intersubjective qui émerge dans l'entre-deux conversationnel (définition inspirée des travaux de Brassac). |
| Interprétant (Interlocuteur) | Statut des interactants lorsqu'ils construisent une hypothèse interprétative* (« interlocuteur » convient lorsque l'objet interprété est une production verbale). |
| Interprétation (processus) | Processus par lequel l'interprétant* sélectionne un potentiel de sens* pour un objet donné. |
| Interprétation (résultat) | Hypothèse interprétative* sur laquelle l'interprétant* a reçu une ratification. |
| Posture de l'« interprétant » | Posture de l'interprétant* lorsqu'il sélectionne un sens pour un objet interprété et évalue son hypothèse interprétative*. |
| Posture du « partenaire » | Posture de l'interprétant* lorsqu'il a produit un acte, qu'il reconstitue l'hypothèse interprétative* de l'autre et évalue sa qualité et sa compatibilité avec la sienne. |
| Potentiel de sens | Ensemble de sens possibles pour un objet. |
| Projet d'écoute | Objectif de l'écoute d'un document audio ou de la participation à une activité ; il diffère selon le type d'information recherché, ce qui fait varier l'attention accordée (notion proposée par Carette 2001). |
| Réalisation de l'objectif | Étape de la coproduction d'un service* pendant laquelle l'agent et l'utilisateur effectuent les tâches nécessaires à la réalisation de l'objectif défini. |
| Sens (donné par l'interprétant) | Il est sélectionné parmi plusieurs sens potentiels pour un objet ; il constitue le contenu de l'hypothèse interprétative*, et est composé d'une dimension situante*, d'une dimension structurante* et d'une dimension relationnelle*. |
| Service | Produit de l'activité à laquelle participent un agent et un utilisateur. Il est composé de l'exposition de la situation-problème* et de la construction du dossier mental*, de la définition de l'objectif* et de sa réalisation* (Gadrey et de Bandt 1994). |
| Situation | Conditions de vie d'une personne sur un plan donné (travail, santé, logement, etc.). |
| Situation-problème | Situation* caractérisée par un problème ; la résolution nécessite de procéder à une série d'actions (p. ex. ne pas être étudiant et vouloir s'inscrire à l'université). |
| Situ-ation | Fait de situer un objet dans un environnement, dans un praxéogramme, et dans un temps (cf. théorie de l'action située, Suchman 1987), fait de construire la dimension situante* de l'hypothèse interprétative* pour cet objet. |
| Valeur interactantielle | « Sens » sur lequel les interactants s'accordent pour un objet interprété : résultat d'un travail d'intercompréhension* réussi. |

UNIVERSITE PARIS III – SORBONNE NOUVELLE

École Doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission
EA2290 SYLED/CEDISCOR

2013

Thèse de doctorat

Didactique des langues et des cultures

Élodie Oursel

**DES INTERACTIONS DE SERVICE
ENTRE FRANCOPHONES NATIFS ET NON NATIFS,
ANALYSE DE LA GESTION DE L'INTERCOMPREHENSION
ET PERSPECTIVES DIDACTIQUES**

RESUME

Sous la direction de Sophie MOIRAND

et codirigée par Richard DUDA

Soutenue le 12 décembre 2013

Jury :

Margaret BENTO, PR (Université Paris Descartes)

Francis CARTON, MC (Université de Lorraine)

Richard DUDA, PR émérite (Université de Lorraine)

Sophie MOIRAND, PR émérite (Université Sorbonne nouvelle)

Florence MOURLHON-DALLIES, PR (Université Paris Descartes)

Véronique TRAVERSO, directrice de recherche CNRS, HDR (Lyon 2, ENS LSH, CNRS)

Résumé de la thèse

Ce travail a pour objet la gestion de l'intercompréhension en interaction orale. L'intercompréhension peut se définir comme une zone d'accord intersubjectif sur le sens à donner à un objet. Cette zone d'accord est co-construite par les interactants (Brassac 2000). Ainsi, dans une interaction verbale, le producteur d'un énoncé et l'interprétant agissent ensemble pour co-construire l'intercompréhension. Les moyens examinés dans ce travail sont ceux utilisés par ce dernier pour gérer l'intercompréhension. Nous envisageons deux postures pour l'interprétant : il peut être celui qui perçoit des indices, leur donne un sens et réagit, soumettant ainsi son interprétation au partenaire ; et il peut être celui qui a produit un acte, verbal ou non verbal, qui interprète la réaction de l'autre, reconstitue son interprétation et évalue la qualité de l'intercompréhension.

Cette thèse s'inscrit dans une perspective didactique : les moyens utilisés par les interprétants sont étudiés dans le but d'effectuer des propositions didactiques pour l'enseignement de la gestion de l'intercompréhension et de la compréhension de l'oral. Afin d'atteindre ces objectifs, nous avons constitué un corpus d'interactions qui présente des caractéristiques propices à l'apparition de difficultés dans la co-construction de l'intercompréhension : ce sont des interactions de service administratives entre des agents, francophones natifs, et des usagers, francophones non natifs. La spécificité de ce corpus permet d'envisager un autre objectif : l'analyse de l'impact de ces types d'interactions sur la gestion de l'intercompréhension permet de proposer des contenus d'enseignement pour le français sur objectifs spécifiques, le français langue professionnelle, le français comme langue étrangère en général ou pour la formation professionnelle.

La gestion de l'intercompréhension a souvent été étudiée d'un point de vue objectiviste : le producteur « veut dire » quelque chose, il met en mots son intention, les mots véhiculent ce sens et cette intention, et l'interlocuteur « retrouve » le sens (notamment Levelt 1989 en psycholinguistique). De ce point de vue, l'interlocuteur a « bien » compris s'il a donné à l'énoncé le sens que le producteur avait insufflé à ses mots. Ainsi, les analyses effectuées par les chercheurs portent sur les « réparations » engagées, sur les « erreurs » d'interprétation ou sur les « *malentendus* » (Dausendschön-Gay 1988). Le premier chapitre déconstruit cette vision objectiviste du sens, et construit les notions d'interprétant, d'interprétation et d'intercompréhension en s'appuyant sur un arrière-plan constructiviste (Piaget 1937 [1967], Lakoff 1987, Vygotsky 1934 [1997]) : l'interprétant est redéfini comme une personne qui écoute et interprète, mais aussi qui réagit ; à ce titre, il a du *pouvoir* sur le cours de l'interaction. Cette notion de pouvoir a guidé ce travail : à travers l'analyse de la gestion de l'intercompréhension dans le corpus d'interactions administratives, nous avons cherché quels pouvoirs l'interprétant peut exercer et quelles formes il peut utiliser.

La notion d'"interprétation" a également été revue : le fait que le sens est "communicable" (Jacques 1985) plutôt que "communiqué" implique que les énoncés ne véhiculent pas *un* sens mais *un potentiel de sens* (au pluriel). En conséquence, l'interprétation est un processus de sélection : pour désigner le sens sélectionné, nous avons créé l'expression "hypothèse

interprétative”. Le sens choisi par l’interprétant reste en effet à l’état d’“hypothèse” tant que les interactants ne se sont pas mis d’accord sur un sens commun.

Si l’expression “hypothèse interprétative” rend compte du positionnement constructiviste pris ici, une autre expression manifeste l’arrière-plan externaliste adopté : “la valeur interactantielle” de la production interprétée est la valeur (sens sur lequel il y a un accord) que lui donnent les interactants. Elle rappelle que les participants agissent, verbalement et non verbalement (c’est pourquoi « interlocutoire », utilisé par Trognon et Brassac 1992 entre autres, a été délaissé), qu’ils s’influencent mutuellement et qu’ils ont co-construit cette valeur dans une relation *intersubjective* (Zlatev, Racine, Sinha *et al.* 2008, Sinha et Rodríguez 2008). La négociation du sens est collaborative (Brassac 2000) et située (Suchman 1987 [2007]), ce que cette désignation laisse entendre.

Le tour d’horizon des notions relatives à l’interlocution, à l’interprétation et à l’intercompréhension permet de poser l’objet de cette recherche. La gestion de l’intercompréhension est un processus mis en œuvre en arrière-plan de la construction de l’interaction : souvent, elle ne se laisse pas facilement saisir. Des choix ont été faits pour que le corpus sur lequel les analyses allaient être effectuées présente des traces de cette gestion en nombre et en variété suffisants (chapitre 2). Les interactions enregistrées, entre des agents administratifs et des usagers, sont spécialisées sur les plans du langage employé, des actions menées et du cadre légal qui les organise. De plus, elles mettent en scène un spécialiste et un non spécialiste. Ce déséquilibre entre les compétences des interactants est propice à des négociations de sens, ce qui engendre l’utilisation de moyens plus prégnants que ceux mobilisés lorsque les participants s’intercomprennent facilement. Par ailleurs, la visée didactique des analyses, cumulée au besoin de compétences inégales entre les interactants, nous a conduite à effectuer le recueil des données dans des services administratifs destinés aux « étrangers » : cela nous a donné l’occasion d’examiner les ajustements des locuteurs natifs aux connaissances et aux compétences des francophones non natifs dans ces conditions de communication.

La démarche d’analyse employée est une démarche que nous avons nommée “étique rétroactive” (chapitre 3¹). Elle est étique (Pike 1954, 1955, 1960 [1967]) parce que le sens analysé est celui que nous, analyste, avons reconstitué à partir des observables, et non celui que les interactants auraient produit et qu’ils nous auraient rapporté à posteriori. Elle est rétroactive parce que, pour reconstituer le sens d’une production, nous avons analysé la conversation « à reculons » depuis (au minimum) la troisième production suivant celle interprétée, puis la deuxième, puis la première, jusqu’à revenir à la production initiale. On

¹ L’arrière-plan conceptuel évoqué plus haut (Constructiviste et externaliste) et les courants théoriques mobilisés pour les analyses sont pour la plupart issus de cet arrière-plan (psychologie sociale des processus cognitifs collaboratifs –Brassac 2000–, l’action conjointe –Clark 1996–, l’analyse des discours médiés –Scollon 2001–, la linguistique symétrique –Paveau 2010– et la linguistique cognitive –Fauconnier 1999, Sinha 1999 entre autres). Toutefois, d’autres ne le sont pas (l’analyse des relations interpersonnelles –Goffman 1959 [1969] et 1967 [1974]– et le modèle d’analyse de l’organisation du discours –Roulet 1981, Roulet, Auchlin, Mœschler *et al.* 1985). Ces courants sont présentés dans ce chapitre.

procède à une telle démarche de la manière suivante : sur une suite de productions comme (corpus Scolarités de FLE Agneska, actes significants 13 à 24 dans la transcription intégrale) :

| | | |
|-------------|--|-----------------------------|
| 01. Olivier | alors (sil) vous payez comment | production initiale |
| 02. | par carte | |
| 03. Agneska | par carte | réaction |
| 04. Olivier | d'accord | ratification |
| 05. | ce qu'on va faire | production initiale |
| 06. | on va faire deux paiements | |
| 07. | parce qu'on travaille sur deux logiciels différents | |
| 08. | donc va déjà falloir (sil) faire un premier paiement de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept | |
| 09. | et un autre de six cent un quatre-vingt-sept | |
| 10. | (sil) | |
| 11. | <u>d'accord</u> | demande sur la satisfaction |
| 12. Agneska | <u>mhm</u> | réaction |

on part de la production² 12 « mhm », qui répond à la question de la production 11 « d'accord », et de l'absence de réaction de la part d'Agneska lorsqu'Olivier passe d'une intervention ratifiante en 04 à une intervention initiative en 05 : cela manifeste qu'Agneska est satisfaite de l'hypothèse interprétative qu'elle pense qu'Olivier a produite sur sa réaction à l'acte 03 « par carte ». Si elle n'avait pas été satisfaite, elle n'aurait probablement pas laissé Olivier ouvrir un nouvel échange sans réagir. De plus, elle n'aurait pas simplement acquiescé lorsqu'on lui a rendu la parole. Ainsi, la première étape est de vérifier que l'interprétante de la production initiale est satisfaite de l'hypothèse interprétative qu'elle suppose produite par le partenaire au sujet de sa réaction.

La deuxième étape consiste à vérifier que le producteur de « alors (sil) vous payez comment par carte » (01 et 02) est satisfait de la réaction de l'interprétante : a-t-elle produit une réaction adaptée ? pertinente ? crédible ? Le fait qu'il clôt l'échange 01-04 par un « d'accord » suggère qu'il est satisfait, la clôture indiquant qu'il a jugé que l'échange était complet et qu'il pouvait en ouvrir un autre. L'expression « d'accord » est régulièrement utilisée pour manifester de la satisfaction vis-à-vis de son hypothèse interprétative (qui inclut celle que la personne reconstitue chez l'autre à partir de sa réaction) : en disant « d'accord », il montre qu'il est satisfait de son hypothèse et de celle qu'il pense qu'Agneska a faite à partir de sa production « alors (sil) vous payez comment par carte ».

La troisième étape est menée en étudiant la réaction d'Agneska : demande-t-elle de l'aide ? Demande-t-elle de vérifier que son hypothèse interprétative est satisfaisante ? Remet-elle en

² Nous nous sommes appuyée sur le modèle de l'analyse du discours de l'équipe de Roulet (Roulet 1981, Roulet, Auchlin, Mœschler *et al.* 1985), en particulier sur le module de hiérarchique : les unités utilisées sont la transaction (pour désigner chaque service coproduit), l'échange et l'intervention. La dernière unité du modèle est l'acte d'énonciation. L'utilisation d'« énonciation » pour désigner les productions interprétées, qui peuvent être verbales ou non verbales, a paru trop restrictive : nous lui avons préféré une expression créée pour les analyses, l'acte significatif.

question la complétude monologique de la production initiale ? Sa réaction reprend la production précédente, mais elle est interprétée par Olivier comme une réponse (puisqu'il s'en satisfait) plutôt que comme une demande de précision ou une manifestation d'insatisfaction. Cette hypothèse interprétative a été acceptée par Agneska (absence de réaction entre la clôture du premier échange et l'ouverture du second). La réaction (Actes signifiant 03) d'Agneska a été jugée satisfaisante, tout comme la réaction d'Olivier (Actes signifiant 04 à 11) : il y a intercompréhension.

Cette démarche a été employée dans la deuxième partie de la thèse, dans laquelle les corpus ont été décrits et analysés. Avant de procéder à l'analyse des moyens utilisés par les interactants pour gérer l'intercompréhension, il a fallu catégoriser les observables en fonction des informations qu'ils laissent transparaître quant à l'hypothèse interprétative (chapitre 4). Quatre types de réactions (seuls observables à notre disposition) ont été dégagés :

– les réactions qui exposent le contenu de l'hypothèse interprétative, par exemple (corpus Écrivain public Chellamani 01, Actes signifiants 16 à 21)

01. Jacqueline **c'était y a deux ans //**

02. Chellamani non

03. c'est

04. Jacqueline **c'est là**

05. **là**

06. **\ah j'avais cru comprendre que vous disiez y a deux ans**

– les réactions qui informent sur l'état de l'hypothèse interprétative, comme « je ne comprends pas », « je ne vois pas pourquoi » ou encore « d'accord », « ah bon », et d'autres,

– les réactions qui sont fondées sur l'hypothèse interprétative, comme la réaction « par carte » d'Agneska dans le premier extrait, et

– les réactions qui n'ont pas de rapport avec l'intervention précédente, et qui laissent transparaître très peu d'informations sur l'hypothèse sous-jacente.

La description de ces réactions a permis de proposer une table de correspondances entre les différentes réactions qui composent ces types et le degré de satisfaction qu'elles laissent transparaître, d'établir les dimensions de sens qui constituent une hypothèse interprétative (dimensions situante, structurante et relationnelle), et de distinguer deux grands types de stratégies, celles qui se focalisent sur l'intercompréhension et celles qui privilégient la fluidité et la progression de l'interaction.

Le chapitre 5 répond au premier objectif fixé, qui consiste à analyser les moyens utilisés par l'interprétant pour gérer l'intercompréhension. Les moyens étudiés sont

– ceux qui facilitent l'interprétation, pour augmenter les chances que l'interprétant soit satisfait du sens qu'il donne à l'objet,

– ceux qui manifestent l'insatisfaction de l'interprétant, pour que le partenaire puisse l'aider,

– ceux qui manifestent le repérage d'une incompatibilité entre les sens donnés par l'interprétant et par le producteur, parce qu'ils révèlent un problème dans l'intercompréhension et lancent ainsi un processus de résolution, et

– ceux qui sont utilisés pour résoudre ces problèmes.

Les premières analyses présentées (section 5.1.) portent sur les efforts que fournissent les agents pour aider les usagers à construire des attentes. Elles ont permis d'envisager deux dynamiques d'aide à la construction des attentes (soit l'agent anticipe un besoin dont l'utilisateur n'a pas fait part, soit l'utilisateur fait part d'un besoin qu'il ressent) et deux dynamiques d'aide à la gestion des attentes (l'agent aide à mobiliser des attentes, et l'agent invite à corriger des attentes après avoir pris conscience qu'elles étaient erronées). Nous avons également constaté que les attentes construites portent sur des actions à mener à plus ou moins long terme. Ainsi, certaines informations aident l'interprétant à réagir immédiatement tandis que d'autres aident à construire des attentes pour des procédures à effectuer des mois plus tard. Afin d'exposer ces informations, les agents mobilisent différents supports pour que l'utilisateur ait toutes les informations nécessaires. L'utilisation de plusieurs supports et de plusieurs canaux de communication peut constituer un avantage ou un inconvénient pour l'interprétation en langue étrangère. Nous avons également examiné les types d'informations fournies : cela a permis d'esquisser les types de connaissances sur lesquelles reposent les attentes des usagers (actions à mener, lieux, modalités de réalisation, prérequis, objectifs, etc.). Ces types d'informations sont formulés dans un langage caractéristique de l'administration. Les mots, temps verbaux et structures syntaxiques employés fréquemment pour fournir ces informations ont été répertoriés et analysés. Il ressort de ces analyses que

– certains aspects des temps verbaux du présent, du futur proche, du futur simple, du conditionnel, de l'impératif et de l'infinitif (le dernier exclusivement à l'écrit) sont privilégiés dans ces interventions,

– certains termes, qui décrivent les tâches des agents et des usagers, sont non seulement fréquents mais aussi parfois polysémiques (c'est-à-dire qu'ils peuvent inspirer des potentiels de sens différents à l'interprétant), comme « avoir », qui peut être entendu comme « avoir sur soi », « fournir » ou « montrer »,

– les tournures syntaxiques employées par les agents à l'oral atténuent les modalités déontiques des actions à mener, ce qui permet de limiter la menace que constitue l'obligation à la face de l'utilisateur. Mais ces tournures rendent l'interprétation plus difficile, voire créent des malentendus, en particulier avec des usagers non natifs.

Ces moyens de gestion de l'intercompréhension servent à augmenter les chances que l'interprétant construise une hypothèse interprétative satisfaisante des productions lorsque le moment sera venu : l'intercompréhension est gérée par anticipation. Lorsque l'hypothèse interprétative est construite, l'interprétant l'évalue et décide de la réaction à produire (section 5.2.). Il peut manifester quatre types d'insatisfactions :

– une incompatibilité entre les attentes qu'il avait et ce qu'il a interprété, ce qui engendre une remise en question des attentes ou de la production ;

– une incertitude vis-à-vis de l'hypothèse interprétative ;

– une lacune dans l'hypothèse ;

– une insatisfaction imprécise ou, pour le moins, non précisée.

Ces manifestations permettent au partenaire de réagir au mieux pour aider à améliorer l'interprétation.

Lorsque le producteur d'un acte interprète la réaction de l'autre à cet acte, il reconstitue son hypothèse interprétative afin d'évaluer la qualité de l'intercompréhension (section 5.3.). Lorsqu'il repère un problème, il produit des indices spécifiques pour manifester ce repérage. Nous avons établi une liste de ces indices et nous avons proposé des correspondances entre les indices produits par l'interprétant, le problème diagnostiqué, le type de réaction pour le gérer, et le type de stratégie auquel correspond la réaction.

Enfin, les dernières analyses de ce chapitre (section 5.4.) portent sur la négociation qui se déroule lorsqu'une hypothèse interprétative est contestée par le partenaire : l'interprétant peut s'adapter, renoncer à son hypothèse interprétative et la modifier selon les recommandations du partenaire, ou il peut défendre sa position. Dans ce dernier cas, il peut déployer un ensemble de stratégies pour convaincre le partenaire du bien-fondé de son hypothèse.

Les postures de l'interprétant (celle où il sélectionne un sens et le soumet à évaluation et celle où il a effectué une production, interprète la réaction de l'autre et évalue la qualité de l'intercompréhension) sont reprises dans le chapitre 6 et mises en relation avec les tâches effectuées par les agents et les usagers. Selon les besoins des usagers, différents services sont effectués dans les interactions. Nous avons établi une liste de types de services : le renseignement, le conseil, l'orientation, l'inscription, l'accompagnement dans l'action, la délivrance de documents, la complétion de documents, le diagnostic, la remise de documents, l'évaluation et la prise de rendez-vous. Selon les phases de la transaction de service (exposition du problème, définition de l'objectif et réalisation de l'objectif), l'agent et l'utilisateur incarnent l'une ou l'autre posture. Ce chapitre détaille les relations entre types de postures d'interprétant et types de services produits. Par exemple, dans l'exposition du problème, l'utilisateur produit un service de renseignement : l'agent interprète et soumet son hypothèse à évaluation. Ensuite, lorsque l'agent a catégorisé le problème exposé et qu'il a identifié le cadre administratif correspondant, il mène l'exposition en demandant les informations dont il a besoin (service de diagnostic). Les postures sont alors rééquilibrées (l'agent doit s'assurer que l'utilisateur répond à la question qu'il a posé, et l'utilisateur doit vérifier que l'agent a construit une hypothèse interprétative compatible avec la sienne).

Ce chapitre est également l'occasion d'apporter des précisions sur certaines notions telles que celles d'objectif et d'enjeu dans les interactions de service, et d'en créer, pour désigner des objets jusqu'ici peu observés à notre connaissance :

- “la situation-problème” de l'utilisateur (ses conditions de vie d'un point de vue donné – logement, travail, santé, etc.– et le problème qu'elles posent, que des actions administratives permettront de résoudre) et
- le “dossier mental” construit par l'agent, qui est l'hypothèse interprétative spécialisée qu'il produit à partir des informations fournies par l'utilisateur.

Enfin, nous avons analysé les négociations qui portent sur l'objectif de la transaction. Ces analyses ont permis de dégager les contraintes qui s'exercent sur les utilisateurs et sur les agents

pour accepter ou refuser de réaliser un objectif : celui-ci doit être pertinent par rapport à la situation-problème de l'utilisateur, efficace, faisable, moralement acceptable, et il doit présenter un intérêt par rapport aux enjeux de la transaction.

Ces chapitres d'analyse ont permis de constituer des catégories d'observables, d'explorer les différentes occasions où les interactants peuvent participer à la gestion de l'intercompréhension et d'examiner les formes employées, les types de réactions et les stratégies utilisées.

Les propositions didactiques sont développées dans la troisième partie. Le premier chapitre offre un état des lieux des travaux scientifiques et des pratiques pertinents pour l'enseignement-apprentissage de la gestion de l'intercompréhension en langue étrangère. Nous décrivons l'évolution des moyens donnés aux apprenants de travailler la gestion de l'intercompréhension. L'évolution

- des pratiques pédagogiques et des activités didactiques propices à cet apprentissage,
- des savoirs relatifs à cet objectif et
- des types de documents d'enseignement utiles pour cet objectif

sont présentées. Cette étude est complétée par une analyse de la place de la compétence stratégique (Canale et Swain 1980 et Canale 1983). Cet état des lieux nous permet de poser des hypothèses quant aux raisons pour lesquelles la gestion de l'intercompréhension n'a pas encore une place à part entière dans l'enseignement-apprentissage des langues.

Une de ces raisons semble être le manque de contenus et d'objectifs d'enseignement clairs. Le chapitre 8 vise à combler ce manque en proposant des ensembles de contenus à enseigner, constitués à partir des ensembles d'indices, de formes, de types de réactions et de stratégies qui ont été dégagés dans les analyses de la deuxième partie. Ces ensembles sont composés de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être linguistiques, pragmatiques, sociaux, culturels, discursifs et stratégiques. Nous ajoutons à cet apport des propositions de modules d'enseignement sur la communication administrative orientés vers la gestion de l'intercompréhension.

Une autre raison évoquée est la non-coïncidence des intérêts de la didactique et des sciences du langage pour la communication et pour l'intercompréhension : l'approche communicative en didactique était à son apogée dans les années 1980 et a perdu en importance dans les années 1990 tandis que la notion d'intercompréhension a été étudiée à partir de la fin de cette décennie 1990. Le chapitre 9 construit un pont entre les contenus du chapitre 8 et des propositions didactiques adaptées à l'objet d'enseignement visé : nous établissons une connexion entre didactique des langues et analyses de l'intercompréhension. Ce chapitre est consacré à la répartition de ces contenus dans un parcours d'apprentissage et à la mise en

place didactique de techniques d'enseignement adaptées. Nous avons passé en revue les propositions de répartition de plusieurs chercheurs (Wilkins 1976, Jupp, Hodlin, Heddesheim *et al.* 1975 [1978], Moirand 1982 et Kramsch 1984). Celles qui présentent un intérêt pour l'objectif d'enseignement visé ont été retenues et complétées par des propositions issues du travail effectué pour cette recherche. Une répartition sur trois groupes de niveaux est suggérée, avec des modules interchangeables (selon la proposition de Holec 1978, 2000) dans chaque groupe. Chaque module peut être enseigné en suivant une organisation pédagogique en quatre étapes, inspirées de l'approche « Présentation, Entraînement, Production libre » et de l'approche par tâches. L'application de l'arrière-plan conceptuel transparait dans nos propositions sur les types d'activités à proposer (activités « incarnées ») et sur la présentation des consignes (contextualisation des documents et situ-ation³ des activités entre autres).

Le dernier chapitre est consacré aux supports et aux documents que les enseignants peuvent utiliser pour enseigner à gérer l'intercompréhension, à communiquer avec des agents administratifs. Sont abordées dans ce chapitre les questions de l'authenticité des documents et de la variété des circonstances de production des interactions présentées dans lesdits documents. Enfin, nous avons répertorié des sources de documents et de supports pédagogiques utiles pour les objectifs d'enseignement visés.

Au début de cette recherche, nous visions quatre objectifs (l'analyse des moyens utilisés par les interactants pour gérer l'intercompréhension en interaction, l'intégration de la gestion de l'intercompréhension dans les objectifs pédagogiques des parcours d'enseignement du français comme langue étrangère, le déplacement du regard porté sur la compréhension de l'oral, c'est-à-dire de moyen d'enseignement à objet d'enseignement, et la transposition des apports des analyses des interactions administratives pour la formation professionnelle). La première partie de la thèse pose les bases des analyses de la deuxième partie et des propositions didactiques de la troisième partie. Les analyses ont permis d'atteindre le premier et le dernier objectifs. Les propositions didactiques constituent un progrès par rapport aux deux objectifs didactiques principaux, lesquels ne peuvent être atteint que sur le long terme, à l'aide d'enquêtes auprès des enseignants, de formations des enseignants et de mises en place de recherches-actions.

³ Ici, nous désignons par situ-ation le fait de situer une activité pédagogique, de lui donner un contexte.

Corpus complémentaire Assistante sociale

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Ghalia | 19/01/2010 | 01:17:23 | Brigitte | Ghalia | F | Tunisie | Arabe/Français |
| Tamara 01 | 19/01/2010 | 00:42:41 | Brigitte | Tamara | F | Maroc | Arabe/Français |
| Abadallah 01 | 19/01/2010 | 01:29:07 | Brigitte | Abdallah | M | Algérie | Arabe/Français |
| Naziha | 19/01/2010 | 00:23:42 | Brigitte | Naziha | F | Algérie | Arabe |
| Abdallah 02 | 26/10/2010 | 01:45:24 | Brigitte | Abdallah | M | Algérie | Arabe/Français |
| Douja 01 | 26/10/2010 | 01:10:55 | Brigitte | Douja | F | Algérie | Arabe/Français |
| Tamara 02 | 16/02/2010 | 01:23:03 | Brigitte | Tamara | F | Maroc | Arabe/Français |
| Aïcha | 18/02/2010 | 01:27:03 | Brigitte | Aïcha | F | Algérie | Arabe/Français |
| Zohra | 18/02/2010 | 00:38:17 | Brigitte | Zohra | F | Algérie | Arabe/Français |
| Douja 02 | 18/02/2010 | 01:40:30 | Brigitte | Douja | F | Algérie | Arabe/Français |

Corpus complémentaire Atelier Socio-Linguistique

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|--------|-------------------|-----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Atelier 01 | 17/02/2009 | 01:43:23 | Michel | A Hua | F | Chine | Mandarin |
| | | | | Lian | F | Chine | Mandarin/ Fanying |
| | | | | Hui | F | Chine | Mandarin/ Fanying |
| | | | | Fatima | F | Algérie | Arabe |
| | | | | Ting Ting | F | Chine | Mandarin/ dialecte |
| Atelier 02 | 14/01/2010 | 01:44:55 | Michel | A Hua | F | Chine | Mandarin |
| | | | | Lian | F | Chine | Mandarin/ Fanying |
| | | | | Hui | F | Chine | Mandarin/ Fanying |
| | | | | Fatima | F | Algérie | Arabe |
| | | | | Ting Ting | F | Chine | Mandarin/ dialecte |
| | | | | Wei Xing Wong | F M | Chine Chine | Mandarin Mandarin |

Corpus complémentaire Accompagnement Vers l'Emploi

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------|-------------------|------------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Bassirou | 16/02/2010 | 0:57:12 | Roger | Bassirou | M | Sénégal | Mandin/Woloff/ Peul |

Corpus complémentaire Entretiens Etudiants

| Nom de | Date de | Durée de | Locuteur | Locuteur non natif |
|--------|---------|----------|----------|--------------------|
|--------|---------|----------|----------|--------------------|

| l'enregistrement | l'enr. | l'enr. | natif | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
|------------------|------------|---------|--------|---------------|--------|----------------------|----------------------|
| Abebe | 23/12/2008 | 1:11:41 | Elodie | Abebe | M | Ethiopie | Amharic |
| Alex 01 | 14/02/2009 | 1:54:14 | Elodie | Alex Petro | M F | Roumanie Roumanie | Roumain Roumain |
| Alex 02 | 23/03/2009 | 0:53:50 | Elodie | Alex | M | Roumanie | Roumain |
| Anna | 26/02/2009 | 2:24:11 | Elodie | Anna | F | Bulgarie | Bulgare |
| Ben | 08/06/2009 | 1:04:52 | Elodie | Ben | M | Thaïlande | Thaï |
| Cécilie | 24/02/2009 | 0:39:14 | Elodie | Cécilie | F | Norvège | Norvégien |
| Cristina | 17/03/2009 | 2:00:47 | Elodie | Cristina | F | Mexique | Espagnol |
| Frank | 16/02/2009 | 1:51:37 | Elodie | Frank | M | Allemagne | Allemand |
| Hamid | 06/05/2009 | 0:48:01 | Elodie | Hamid | M | Turquie | Turc |
| Helena | 27/03/2009 | 1:18:35 | Elodie | Helena | F | Finlande | Suédois/Finnois |
| Hengyu | 19/05/2009 | 0:57:56 | Elodie | Hengyu | F | Chine | Chinois |
| Ioana | 26/03/2009 | 2:18:55 | Elodie | Ioana | F | Roumanie | Roumain |
| Irena | 16/03/2009 | 1:57:05 | Elodie | Irena | F | Macédoine | Macédonien |
| Ivan | 27/03/2009 | 0:36:31 | Elodie | Ivan | M | Bulgarie | Bulgare |
| Jin | 08/06/2009 | 1:16:48 | Elodie | Jin | F | Corée | Coréen |
| Kayla | 26/06/2009 | 2:30:30 | Elodie | Kayla | F | Etats-Unis | Anglais |
| Kylie | 26/06/2009 | 2:09:49 | Elodie | Kylie | F | Australie | Anglais |
| Lu | 23/03/2009 | 0:44:12 | Elodie | Lu | F | Chine | Chinois/Anglais |
| LuiXin | 20/03/2009 | 0:42:50 | Elodie | LuiXin | F | Taiwan | Chinois |
| Marie | 07/05/2009 | 0:31:15 | Elodie | Marie | F | Japon | Japonais |
| Maryam | 30/06/2009 | 2:13:35 | Elodie | Maryam | F | Iran | Perse |
| May | 07/05/2009 | 1:38:58 | Elodie | May | F | Chine | Chinois |
| Mike | 21/05/2009 | 1:12:32 | Elodie | Mike | M | Etats-Unis | Anglais |
| Miroslava | 28/02/2009 | 1:42:45 | Elodie | Miroslava | F | Slovaquie | Slovaque |
| Natacha | 09/06/2009 | 1:03:16 | Elodie | Natacha | F | Russie | Russe |
| Patrick | 31/03/2009 | 1:51:28 | Elodie | Patrick | M | Etats-Unis | Anglais |
| Petro | 26/03/2009 | 2:00:48 | Elodie | Petro | F | Roumanie | Roumain |
| Rebecca | 17/02/2009 | 3:07:10 | Elodie | Rebecca | F | Angleterre | Anglais |
| Sviatoslava | 03/06/2009 | 2:07:30 | Elodie | Sviatoslava | F | Russie | Russe |
| Tobias | 24/03/2009 | 1:08:34 | Elodie | Tobias | M | Allemagne | Allemand |

Corpus complémentaire Entretiens Divers

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Elizabeth | 26/03/2008 | 2:57:15 | Elodie | Elizabeth | F | Etats-Unis | Anglais |
| Maria | 30/03/2008 | 3:24:49 | Elodie | Maria | F | Costa Rica | Espagnol |
| | | | | Mario | M | Costa Rica | |
| LuiXin | 17/04/2008 | 0:49:52 | Elodie | LuiXin | F | Taiwan | Mandarin/ Chinois |
| Jane | 05/05/2008 | 1:02:44 | Elodie | Jane | F | Angleterre | Anglais |
| | | | Corine | David | M | Angleterre | Anglais |

| | | | | | | | |
|-----------|------------|---------|------------------|-----------|---|-----------|-----------------|
| | | | Michel Julien | | | | |
| Choumicha | 14/05/2008 | 0:21:56 | Paulette | Choumicha | F | Maroc | Arabe |
| Ivana | 18/11/2008 | 1:13:37 | Elodie | Ivana | F | Macédoine | Macédonien |
| Citlali | 18/12/2008 | 0:50:22 | Elodie | Citlali | F | Mexique | Espagnol |
| Shu | 18/12/2008 | 0:29:39 | Elodie | Shu | F | Taiwan | Chinois |
| Choko | 22/12/2008 | 2:32:53 | Elodie | Choko | M | Tunisie | Arabe |
| German | 16/02/2009 | 0:45:10 | Elodie | German | M | Colombie | Espagnol |
| German | 01/03/2009 | 1:05:38 | Gabin | German | M | Colombie | Espagnol |
| Laura | 25/02/2009 | 3:52:35 | Elodie | Laura | F | RU | Anglais |
| Juan | 28/02/2009 | 0:54:17 | Elodie | Juan | M | Colombie | Espagnol |
| Lu | 23/03/2009 | 0:44:12 | Elodie | Lu | F | Chine | Chinois/Anglais |
| Kossi | 26/03/2009 | 1:39:49 | Elodie | Kossi | M | Togo | Ewe |

Corpus complémentaire Ecrivain public « hors catégorie »

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Azziz | 05/01/2010 | 0:38:05 | Jacqueline | Azziz | M | Algérie | Arabe |
| Hafid 01 | 12/01/2010 | 0:08:16 | Jacqueline | Hafid | M | Tunisie | Arabe |
| Kamila | 02/02/2010 | 0:46:21 | Jacqueline | Kamila | F | | |
| Hafid 02 | 02/02/2010 | 0:34:39 | Jacqueline | Hafid | M | Tunisie | Arabe |

Corpus complémentaire Office Français de l'Immigration et de l'Intégration - Audit « hors catégorie »

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Djibril | 22/01/2010 | 0:18:12 | Bachira | Djibril | M | Mali | Bambara |
| Ibrahim | 22/01/2010 | 0:24:36 | Bachira | Ibrahim | M | Tunisie | Arabe/français |

Corpus complémentaire Office Français de l'Immigration et de l'Intégration - Plateforme « hors catégorie »

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|-------------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Mehdi | 16/12/2009 | 0:03:29 | Martine | Mehdi | M | Maroc | Arabe |
| Jawed | 16/12/2009 | 0:01:59 | Martine | Jawed | M | Algérie | Arabe/Français |
| Souleymane | 13/01/2010 | 0:12:14 | Martine | Souleymane | M | Burkina Faso | Losori/français |
| Toufik | 13/01/2010 | 0:12:14 | Martine | Toufik | M | Syrie | Arabe/français |
| Tahar | 13/01/2010 | 0:09:02 | Martine | Tahar | M | Lybie | Arabe |
| Lamai | 20/01/2010 | 0:06:49 | Mireille Alain | Lamai | F | Laos | Lao |
| Ibrahim | 22/01/2010 | 0:10:36 | Martine | Ibrahim | M | Tunisie | Arabe/français |
| Danilo | 01/02/2010 | 0:04:32 | Anika | Danilo | M | Philippines | Tagalog/anglais |
| Kader | 10/02/2010 | 0:05:24 | Séverine | Kader | M | Tunisie | Arabe/français |

Corpus complémentaire Préfecture de Police « hors catégorie »

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|--------------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Jawed | 16/12/2009 | | Romy NN | Jawed | M | Algérie | Arabe |
| Samia | 16/12/2009 | 0:03:40 | Romy NN | Samia | F | Algérie | Arabe/français |
| Zafira | 20/01/2010 | 0:07:21 | Pascal | Zafira | F | Maurice | Créole/anglais |
| Jalila | 20/01/2010 | | | Jalila | F | Algérie | Kabile |
| Haja | 20/01/2010 | 0:01:58 | Yveline | Haja | M | Madagascar | Gujarâti |
| Méliane | 10/02/2010 | 0:05:00 | Yveline Claudia | Méliane | F | Côte d'Ivoire | Malinke/français |
| Bentadia | 10/02/2010 | 0:01:13 | Yveline | Bentadia | F | Mali | Bambara |
| Yedo | 10/02/2010 | 0:00:41 | Yveline | Yedo | M | Côte d'Ivoire | Français |
| Rafika | 17/02/2010 | 0:01:31 | Kader | Rafika | F | Algérie | Kabyle/français |

Corpus complémentaire Université - Ecole doctorale

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|--------------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Carla | 24/11/2009 | 0:31:39 | Nathalie Elodie | Carla | F | Italie | Italien |
| | | | | Anton | M | Bulgarie | Bulgare |

Corpus complémentaire Université - Service des Relations Internationales « hors catégorie »

| Nom de l'enregistrement | Date de l'enr. | Durée de l'enr. | Locuteur natif | Locuteur non natif | | | |
|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|--------------------|------|-------------------|----------------------|
| | | | | Pseudonyme | Sexe | Pays de naissance | Langue mat. déclarée |
| Matthias | 15/01/2010 | 0:16:24 | Nicole | Matthias | M | Allemagne | Allemand |
| Anthion | 15/01/2010 | 0:06:03 | Nicole | Anthion | M | Grèce | Grec |
| Michael | 18/01/2010 | 0:07:23 | Nicole | Michael | M | Angleterre | Anglais/Français |

| | Ecrivain public (accompagnement dans les démarches) | | | |
|--|---|---|--|---|
| Actions de l'utilisateur, éléments de procédure la concernant | <ul style="list-style-type: none"> • prendre des notes • remplir • compléter • remettre (≈ réécrire) • déclarer • signer • avoir (<= prendre) • laisser • garder • refaire (papiers) • faire (photocopie, lettre) • fournir • remettre (fournir) • joindre | <ul style="list-style-type: none"> • redonner (papiers) • mettre (timbre, photocopie) • coller (timbre) • envoyer • adresser • déposer • recevoir • transmettre (dossier) • retourner (≈ renvoyer) • faire revenir (≈ renvoyer) • refuser • remettre (≈ re-fournir) • attendre • prendre contact avec • fixer un rendez-vous | <ul style="list-style-type: none"> • aller à, sur le site de, sur place • aller voir • venir • revenir • retourner à • se présenter à • voir (quelqu'un) • demander à X de • voir à, avec, sur X pour • expliquer • se renseigner • communiquer (information) • rester à la disposition de X pour tout renseignement complémentaire | <ul style="list-style-type: none"> • effectuer (démarches) • demander (inscription) • payer • vendre • négocier • faire (faire) un devis • bénéficier de (dispense d'avance de frais) • choisir (mutuelle) • respecter (parcours de soins) • prendre, adhérer à une mutuelle • se retourner contre • porter plainte |
| Autres acteurs | <ul style="list-style-type: none"> • « la personne » (agent d'accueil) • « on » (= je) • « une mutuelle » | <ul style="list-style-type: none"> • « responsable de la permanence sociale » • « l'assureur » • mutuelle | <ul style="list-style-type: none"> • « votre médecin » • « Pôle emploi » • « les assurances » | <ul style="list-style-type: none"> • service central d'état civil • experts • garagistes |
| Actions de l'écrivain public, éléments de la procédure la concernant | <ul style="list-style-type: none"> • écrire • mettre (≈ écrire) • marquer (≈ écrire) • noter • faire, refaire (lettre) | <ul style="list-style-type: none"> • donner (information) • signaler • expliquer • mettre (dans l'ordre) • classer | <ul style="list-style-type: none"> • faire une photocopie • agraffer • joindre • faire l'enveloppe • donner (enveloppe) | <ul style="list-style-type: none"> • appeler (≈ téléphoner) • téléphoner • faire une fiche • voir (si, quand) |
| Actions d'autres, éléments de la procédure les concernant | <ul style="list-style-type: none"> • donner (papier, facture) • informer • prendre • faxer • recevoir (courrier) | <ul style="list-style-type: none"> • recevoir (usagers) • donner (rendez-vous) • orienter récupérer (dossier) • tomber sur • déduire | <ul style="list-style-type: none"> • mettre du temps • déterminer (montant) • payer (allocation, mensualités) • interrompre (paiement) • régulariser (situation, montant) | <ul style="list-style-type: none"> • prendre en charge • faire une demande de prise en charge à 100% (maladie longue) • retrouver / fixer (responsabilités) |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • demander • répondre • envoyer | <ul style="list-style-type: none"> • prouver (envoi de courrier) • prendre contact avec... | <ul style="list-style-type: none"> • rayer (= radier) • faire un virement | <ul style="list-style-type: none"> • rester à la disposition de • réparer • expertiser (les voitures) |
| Circonstances et manières relatives aux actions ou à la procédure | <ul style="list-style-type: none"> • « ça doit être assez rapide » • « vous avez six mois » • « passé ce délai » • « c'est valable six mois » • « dans un délai de quinze jours » • jours, dates, (jour) prochain, semaine prochaine • « à la mairie » | <ul style="list-style-type: none"> • « les conditions pour les photos » • « avec les pièces » • en photocopie • « avec des traces » (preuve juridique) • « sans garantie » (d'être reçu) • « en lettre recommandée », « en recommandé » (avec accusé de réception) • « par courrier » (à l'attention de...) | <ul style="list-style-type: none"> • « ça serait bien », « ce qui serait bien c'est de » • « il vaut mieux », « vaudrait mieux » • « ce que je vous conseille si je peux me permettre » • « il faut bien leur expliquer » • « et donc pour l'instant y a rien d'autre à faire » • « ce qui serait enfin ce qui serait peut-être intéressant c'est euhf » • « c'est pas évident que » (= c'est pas sûr que, peu probable que) • « s'il vous plait » | |
| Documents utiles | <ul style="list-style-type: none"> • enveloppe (timbrée) • (liste des) pièces • déclaration d'impôts • facture (d'achat, d'entretien) • récépissé • passeport • original | <ul style="list-style-type: none"> • (photo)copie (délivrée) • pièces (d'identité) • livret de famille • attestation • certificat (médical, de nationalité) • C.V. • titre de séjour | <ul style="list-style-type: none"> • timbre (ordinaire) • documents (que vous avez eus) • chèque d'aide pour une complémentaire • photos • quittance de loyer • dossier | <ul style="list-style-type: none"> • formulaire de demande • certificat de cession • carte grise • lettre • procès-verbal • visite technique |
| Liens procéduraux | <ul style="list-style-type: none"> • « pour la réponse » • « comme ça il verra où il doit signer » • « ça entraine une procédure » • « en cas de non réponse » • « c'est supérieur au plafond pour avoir la C.M.U. complète » • « parce que en principe ils renvoient pas euh » • « parce que sinon ça va être » • « dans la mesure où vous avez ouvert la lettre euh si vous voulez vous êtes obligée de répondre » • « comme c'est lui qui est locataire » • « ce qu'y a c'est que les experts eux sur place ils voient vraiment » • « parce que les rendez-vous c'est (rire) c'est très compliqué à avoir donc il faut vraiment que vous ayez tous les papiers » • « parce qu'il faut des renseignements précis [...] pour pouvoir faire la demande » • « parce qu'autrement si vous voulez vous allez avoir sans arrêt des- des courriers » | | | |

| | Office de l'immigration et Préfecture de police (démarches de régularisation) | | | |
|---|--|--|---|--|
| Actions de l'utilisateur, éléments de procédure le concernant | <ul style="list-style-type: none"> • apporter • emporter • ramener • faire parvenir • déposer (dossier) • préparer (≈ présenter) (papiers) • remettre • avoir (=> fournir) • joindre • donner, redonner (document) • montrer • faire voir • donner (information) • prouver • mettre (timbres) • marquer • remplir • barrer • contrôler (carte) • regarder (≈ contrôler) • signer • faire une signature • prendre (document) • garder (à vie) • conserver | <ul style="list-style-type: none"> • avoir (≈ recevoir) • retirer, aller chercher • (faire) renouveler • demander, faire la demande pr (papier) • voir (avec X si...) • demander (information) • se renseigner, s'informer auprès de X • poser (questions) • lire • consulter (documentation) • dire • parler de • discuter de • évoquer • choisir (date) • se libérer (un jour pour une formation) • avoir rendez-vous • être ponctuel • faire (photo) • « ce que vous allez faire, vous allez... » | <ul style="list-style-type: none"> • aller • venir (accompagné, avec X) • entrer • arriver • se rendre • aller voir (lieu) • se présenter • passer • passer par (service) • ressortir de (bâtiment) • descendre • revenir • repartir • partir • téléphoner • prendre contact avec • contacter • attendre • patienter | <ul style="list-style-type: none"> • payer (timbre, frais) • acheter (timbres OMI) • rembourser • respecter (lois françaises) • s'engager (à respecter les lois, à suivre les formations) • parler encore mieux français (pour obtenir la nationalité) • faire, avoir (bilan, formation) • déjeuner, manger (sur place) • être dispensé de (formation) • continuer, finir (cours de français) • faire (test) • écrire • réussir (examen) • passer (examen) • avoir (plan sur un document) • s'inscrire • être inscrit • se faire mettre sur (la sécurité sociale de X) • s'occuper de (la sécurité sociale) • circuler (≈ voyager) |
| Actions de l'accompagnant | <ul style="list-style-type: none"> • accompagner • (ne pas) assister à • repartir | <ul style="list-style-type: none"> • faire (démarches) • expliquer | | |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • chercher (quelqu'un) • montrer | | | |
| Autres acteurs | <ul style="list-style-type: none"> • « la salle des visas », « aux visas » • les agents lors de la journée de formation civique • l'accueil • cours de français de la mairie | <ul style="list-style-type: none"> • « la commerçante » • « service d'immigration » • « la préfecture » • prospectus / convocation • « l'État français » • « consulat » | <ul style="list-style-type: none"> • « votre patron » • « professeur » • « l'école » • « un conseiller professionnel » • contrat d'accueil et d'intégration • « juristes spécialisés » • « prestataire extérieur » | <ul style="list-style-type: none"> • « l'entreprise » • « délégation du départ » (même service d'une autre zone géographique) • « organisme qui fait des formations pour le service à la personne » |
| Actions de l'agent | <ul style="list-style-type: none"> • prendre (papiers) • demander (information, document) • mettre en route (dossier) • tamponner les timbres • coller (timbres OMI, visa) • mettre, apposer, donner (tampon, vignette) • mettre (≈ écrire) • marquer • noter • souligner • vérifier | <ul style="list-style-type: none"> • voir (dossier) • regarder (dossier) • donner, redonner (document, information) • réactualiser (statut) • remettre (document) • garder • rendre (document) • laisser (papier) • mettre (contrat dans une pochette) • faire (photocopie) • rectifier | <ul style="list-style-type: none"> • conseiller • recommander • expliquer • donner (rendez-vous) • convoquer • attendre • s'occuper de • donner (test) • inscrire • réserver (places pour une formation) • regarder (calendrier) • voir (si, quand...) • laisser faire (X à l'utilisateur) | <ul style="list-style-type: none"> • donner (du temps) • proposer (réunion d'informations) • clôturer (dossier) • fermer, rallumer, se déconnecter (ordinateur) • envoyer • renvoyer • réceptionner (transfert) • montrer (bureau) • aiguiller • accompagner • libérer (l'utilisateur) |
| Actions où l'agent adjoint l'utilisateur (« on ») | <ul style="list-style-type: none"> • choisir (date) • prendre (rendez-vous) • fixer (rendez-vous) • terminer (rencontre) • procéder (par ordre) | <ul style="list-style-type: none"> • s'arranger • faire (petit test de français) • regarder (si X est possible) • recommencer • passer voir (si...) | <ul style="list-style-type: none"> • faire (petit test de français) • passer voir (si...) | |
| Actions d'autres éléments de la procédure concernant | <ul style="list-style-type: none"> • demander (papier) • présenter (document) • donner (document, information) • remettre (document) • envoyer • convoquer | <ul style="list-style-type: none"> • faire (visa) • générer (visa) • fabriquer (visa) • mettre (vignette) • valider (visa) • faire (changement de statut) | <ul style="list-style-type: none"> • aider à • renvoyer (l'utilisateur à un lieu donné) • s'engager à • payer • vendre • laisser venir | <ul style="list-style-type: none"> • faire passer (test) • décider • orienter vers • considérer « que l'utilisateur a le niveau pour passer l'examen » |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • expliquer • renseigner • poser (questions) • récapituler | <ul style="list-style-type: none"> • saisir, re-saisir (dossier) • reporter (rendez-vous) • faire « un truc de prolongement de visa » | <ul style="list-style-type: none"> • recevoir (usager) • rappeler (≈ retéléphoner) • transférer (dossier) • préparer (l'usager) à | <ul style="list-style-type: none"> • évaluer (compétences pro.) • permettre (d'obtenir un peu plus de travail) • dire à quel niveau vous correspondez |
| Lexique Office de l'immigration et Préfecture de police - Circonstances et manières relatives aux actions ou à la procédure | <ul style="list-style-type: none"> • « il faut compter deux semaines » • « neuf heures pile » • le (date) à (heure) à (lieu) • « au bout de quatre ans de mariage » • « à ce moment-là » • « le jour où vous demandez la nationalité française ça pourra vous servir » • « au tribunal de grande instance », « à la préfecture de police », « à la mairie » • « trois mois avant la fin de la date de votre visa », « trois mois avant qu'elle soit finie » | | <ul style="list-style-type: none"> • « le matin », « le soir » • « tranquillement », « à loisir » • « l'année prochaine » • « bien à l'heure » • « si vous voulez », « si vous pouvez » • « tout de suite quoi au mois de février vous voyez si vous voulez » | <ul style="list-style-type: none"> • « par acquis de conscience » • « directement » |
| Documents utiles | <ul style="list-style-type: none"> • récépissé • « ce document là pour coller vos timbres » • copie, photocopie (de la première page d'état civil de son passeport, de la page du visa, du certificat médical) | <ul style="list-style-type: none"> • passeport • « feuille de taxes », « lettre-timbres » • visa • tampon de la date d'arrivée en France • photo, photographie (récente, de face) • original | <ul style="list-style-type: none"> • « visite médicale » • timbres • carte de séjour • imprimé rempli • convocation, attestation, justificatif (de travail, d'emploi, de domicile) • « contrat », contrat d'accueil et d'intégration | <ul style="list-style-type: none"> • « papiers », « papier » • certificat, attestation d'assiduité • pièce d'identité • certificat médical • facture d'électricité • quittance de loyer, bail • attestation d'hébergement |
| Liens procéduraux | <ul style="list-style-type: none"> • « il faut déjà que vous renouveliez votre passeport de façon après à refaire votre nouvelle carte de séjour » • « je vais vous donner vos deux convocations (sil) d'accord puisque vous avez deux formations à faire » • « je vais quand même marquer garde d'enfant parce que sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler » • « parce que pour les personnes qui travaillent pas euh elles sont obligées de faire un bilan de compétences professionnelles les personnes qui travaillent ne sont pas obligées de le faire » • « si vraiment là-bas vous aviez un souci [...] donc à ce moment-là vous... » • « je vais vous en redonner un de toute façon au cas où » • « c'est la preuve que vous êtes régularisé » | | | |

- « vous le gardez à vie celui-ci **tant que** vous n'avez pas la nationalité française vous le gardez [...] vous ne le donnez à personne hein **parce que::** on ne donne pas de duplicatas »
- « **si** vous vous arrêtez **maintenant** vous ne pouvez plus continuer **après** »
- « **par contre** faudra y aller [seule] **parce que** là c'est en semaine hein y a pas de samedi »
- « elle est obligatoire **pour** avoir la carte l'an prochain »
- « **comme** vous avez fait le test de français vous parlez vous écrivez le français **donc** vous avez une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique **ce qui implique que** vous n'avez pas besoin des cours de français obligatoires »
- « **si** vous ne le réussissez pas ça sera difficile »
- « **si** vous n'avez pas assisté aux cours ça ne marchera pas »
- « **trois mois avant la fin de** la date de votre visa vous téléphonez à la préfecture de police **pour** prendre un rendez-vous **pour** avoir votre carte de séjour »
- « **vu que** vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an **et après** vous avez la carte de dix ans »
- « **parce que à ce moment-là** eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles » (≈ dans ce cas-là)
- « faut que vous libériez une journée **parce que** le problème c'est que c'est pas obligatoire **mais si** moi je vous inscris ça devient obligatoire **parce qu'**on réserve les places »
- « **au pire des cas** on peut toujours faire les démarches **après** »

| | Scolarité (inscriptions) | | | |
|---|---|--|--|---|
| Actions de l'utilisateur, éléments de procédure la concernant | <ul style="list-style-type: none"> • avoir (sur soi) (= > fournir) • donner (papier) • payer • faire (paiements, chèques) • écrire en lettres | <ul style="list-style-type: none"> • prendre « pour un semestre ou une année » « six mois ou un an » • ne pas avoir à payer la sécurité sociale | <ul style="list-style-type: none"> • remplir un questionnaire • rendre le questionnaire • attendre • « tenez » | <ul style="list-style-type: none"> • aller voir (collègue) • essayer • revenir • se déplacer • demander • venir à l'accueil |
| Autres acteurs | <ul style="list-style-type: none"> • collègue | <ul style="list-style-type: none"> • responsable | | |
| Actions du secrétaire (démarche d'inscription) | <ul style="list-style-type: none"> • prendre, reprendre (carte bancaire, références) • mettre (≈ écrire) | <ul style="list-style-type: none"> • laisser faire (chèques) • se renseigner | <ul style="list-style-type: none"> • « faut une signature » • « on va faire l'inscription » (adjoind l'utilisateur) | <ul style="list-style-type: none"> • transmettre (un papier à X) • rendre |

| | |
|---|---|
| Actions d'autres | <ul style="list-style-type: none"> • prendre (photo) • sortir (≈ éditer, imprimer) (carte d'étudiant) • faire (carte d'étudiant) |
| Circonstances et manières relatives aux actions ou à la procédure | <ul style="list-style-type: none"> • « donc maintenant ça c'est pour le second » • « on vous le rendra dans la minute » • « la solution la plus rapide qui existe c'est malheureusement que vous vous déplaçiez [...] lundi » • « là-bas avec la webcam » |
| Documents utiles | <ul style="list-style-type: none"> • certificats de scolarité • carte de séjour • récépissé • carte bancaire • titre de séjour • passeport |
| Liens procéduraux | <ul style="list-style-type: none"> • « parce qu'on travaille sur deux logiciels différents » • « aller voir ma collègue pour prendre une photo » • « aller voir ma collègue avec ça pour faire votre carte d'étudiante » • « une fois que vous aurez rempli le questionnaire » • « c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre » • « c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement » • « c'est au cas où vous auriez des justificatifs à donner » • « pour bien prouver que vous êtes étudiante » |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Secrétariats, Service des relations internationales, Coordinatrice étudiants étrangers et Responsable de formation à l'Institut de traducteurs et d'interprètes (pédagogie / questions diverses) | | | |
| Actions de l'utilisateur, éléments de procédure la concernant | <ul style="list-style-type: none"> • déposer (dossier) • présenter (document) • avoir (=> fournir) • rapporter (papier) • recevoir • amener (papier) • avoir (≈ recevoir) • télécharger • rendre (rapport de stage) • garder (papier) | <ul style="list-style-type: none"> • envoyer (mail, courrier) • mettre sous la porte • venir • passer, repasser • revenir • contacter • aller (U.F.R.) • aller voir • voir (collègue) • aller (site internet) | <ul style="list-style-type: none"> • décider • entrer (en M1) • passer (tests) • suivre (cours, formation) • ajouter (une option) • (ne pas) soutenir (rapport de stage) • présenter une langue (examen d'entrée à l'école de traduction) • chercher (stage) • faire (stage) | <ul style="list-style-type: none"> • proposer (activité, service) • considérer (X h de travail valent X mots traduits) • prendre (X semaines pour...) • faire des concours • prendre (réflexe) • faire un choix, choisir • trouver (postes salariés) • réfléchir (statut d'auto-entrepreneur) |

| | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • faire, refaire (papier) • postuler • s'inscrire, faire son inscription • noter • remplir (document) • écrire à • mettre (≈ écrire) • mettre une signature • lire (document) • regarder • cocher • vérifier • signer | <ul style="list-style-type: none"> • attendre • expliquer (situation) • demander (aide) • spécifier • donner (information) • être informé • dire • demander • voir (comment, si, que...) • faire un cours • regarder (affichage) | <ul style="list-style-type: none"> • faire sa traduction • faire les fiches terminologiques • tenir un calendrier (temps de travail, stage) • arriver à analyser (phrase), décortiquer (phrase) • avoir (travail) à faire • faire (travail) | <ul style="list-style-type: none"> • démarrer (entreprise) • se joindre à • louer • payer (charges) • travailler • faire des factures • s'installer (à son compte) • (ne pas) sous-estimer le temps qu'il faut |
| Autres acteurs | <ul style="list-style-type: none"> • « traducteur assermenté » • maître de stage • « le responsable de la section » • secrétaire | <ul style="list-style-type: none"> • « courrier » • « les étudiants » • nom de l'école • responsable technique • « jury » | <ul style="list-style-type: none"> • « le tableau des horaires » • « l'administra-tion » • « entreprise » • professeur | <ul style="list-style-type: none"> • « l'enseignant » • « bureau des stages » • « la faculté de sciences économiques » |
| Actions de l'agent (renseignement) | <ul style="list-style-type: none"> • prendre (nom) • mettre (≈ écrire) • marquer • noter • mettre (tampon) • tamponner • signer • faire une copie • (re)faire (papier) • garder (papier) • donner (papier) • prendre (papier) | <ul style="list-style-type: none"> • sortir (≈ imprimer) • envoyer (mail) • faxer • se mettre en contact avec (collègues) • demander (information à un collègue) • expliquer • dire, donner (information) | <ul style="list-style-type: none"> • parler de (information) à • conseiller • exposer (point de vue) • apprendre (≈ enseigner) • proposer (choix) • demander (de faire) • prendre en compte • hésiter | <ul style="list-style-type: none"> • aller chercher (objet) • organiser (pot) • donner (plan) • chercher à • accepter (étudiants) • être en réunion • pratiquer (tarifs) • rendre (chambre) • « il faut que je vous laisse » |
| L'agent adjoint l'utilisateur | <ul style="list-style-type: none"> • « on n'a qu'à faire comme ça » • « on verra » • voir (si...) | <ul style="list-style-type: none"> • remplir • faire (bilan) • discuter, rediscuter | <ul style="list-style-type: none"> • réajuster (calcul des heures de travail du stage) • « on va le mettre entre parenthèses » | <ul style="list-style-type: none"> • « on revient sur cette traduction à vue » • trouver, chercher (mieux) |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| (« on ») | <ul style="list-style-type: none"> • faire | | | |
| Actions d'autres, éléments de la procédure les concernant | <ul style="list-style-type: none"> • réserver (salles pour les examens) • former • proposer des cours débutant • changer (étudiant) de groupe • donner (notes) • déterminer (dates d'examens) • imposer (modalité d'examen) • juger (modalités d'examen) • communiquer (informations) • donner (information) • remplir (document) • expliquer • vérifier • mettre (date) • poser des questions • donner (travail) • choisir (textes à traduire) • proposer (mission, travail) • être là (à une date donnée) • dire si (≈ évaluer et donner le résultat) • aider à • envoyer • décider • payer (charges sociales) • traduire • accepter en stage • se faire rembourser • rentrer (facture) dans les comptes de l'entreprise | | | |
| Circonstances et manières relatives aux actions ou à la procédure | <ul style="list-style-type: none"> • « à ce moment-là », « deux semaines avant le début du stage », « dans le courant du mois de décembre », « courant décembre », « c'est au moment de l'inscription », « avec les dates précises » (sur le justificatif d'absence), « après », « assez rapidement », « très rapidement », « vite », « dans une semaine c'est possible que » • « là le temps presse » • « ça prend un certain temps » • « les examens ça sera par la suite de toute façon » • « les examens sont en juin » • « j'ai mes permanences tous les vendredis » • « même pour trois jours » • « ça sera ici » • « dans les bornes informatiques » • « re-signer en dessous » • « y aura pas besoin de pré-inscription » • « je pense que ça posera pas de problème » • « c'est pas un concours c'est un test d'admission » • « on n'a pas de places limitées » • « c'est déjà ça le premier pas » • « faire ça au bleu » (couleur du stylo) • « pas forcément » • « au bureau des stages », « à la scolarité » • « quand même » • être convoqué • « c'est suffisant » • « y a des oraux en traduction aussi » • « normalement c'est affiché » • « n'hésitez pas soit à venir me voir soit à m'envoyer un mail » • « ce qu'il faudra que vous fassiez c'est nous contacter » • « euh il faudrait peut-être quand même » • « là de toute façon vous allez faire déjà comme je vous disais cette admission préalable » • « y aura une démarche d'inscription préalable à faire » | | | |
| Documents utiles | <ul style="list-style-type: none"> • carte d'étudiant • photocopie • pièce d'identité • attestation d'assurance • demande de convention de stage • convention de stage | | | |
| Liens procéduraux | <ul style="list-style-type: none"> • « pour euh savoir exactement quand on va avoir le dossier » • « si vous voulez que ça soit validé (sil) comme stage » • « parce que c'est pas légal si vous avez pas de statut » | | | |

- « **y a toute une différence** si c'est une absence justifiée et une absence non justifiée »
- « elle peut s'inscrire (sil) **pour** passer le té- le té cé èf **qu'à partir du moment** (sil) **où** elle a où elle va déposer »
- « **si** vous travaillez déjà avec les trois langues que vous avez- vous allez avoir un problème d'emploi du temps pour pouvoir suivre les cours »
- « je pense que c'est **suffisant sauf** euh **si** ils vous le réclament **si jamais** ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »
- « **parce que même si** ils annulent je suis obligée de de rendre la chambre **parce que si** vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre **alors autant que** vous n'ayez pas à payer le deuxième semestre **si** vous restez juste en février quoi »
- « **si** vous avez un souci vous n'hésitez pas hein vous m'envoyez un mail y a pas de problème »
- « **si** vous preniez langue française au premier semestre ça vous obligerait à abandonner ce cours de littérature »
- (signer le bon de logement) « c'est juste **pour** vous engager à payer votre logement au deuxième semestre »
- « il faut toujours une convention de stage **quand** on fait un stage **même si** c'est une semaine **c'est une question de** protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile **et si jamais** l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose **à ce moment-là et qu'**il n'y avait pas de convention de stage »
- « ça ce serait le tarif que je pratiquerais **maintenant** le marché est libre »

Coordinatrice étudiants étrangers

| | |
|---|---------|
| | Morena |
| Salutations | tronqué |
| Etablissement de la langue de communication | |
| Transaction de service 1 | ✓ |
| Transaction de service 2 | ✓ |
| Transaction de service 3 | ✓ |
| Transaction de service 4 | ✓ |
| Transaction de service 5 | ✓ |
| Remerciement | ✓ |
| Salutations | ✓ |
| Souhait | |
| + attention sur l'enregistrement | |

| Coordinatrice étudiants étrangers | Morena Transaction 1 | Morena Transaction 2 | Morena Transaction 3 | Morena Transaction 4 | Morena Transaction 5 |
|---|---|---|---|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | tronqué gestion d'un chevauchement de cours - encadrement erasmus | ✓ demande pour informer les enseignants de l'adaptation des modalités d'examens aux étudiants erasmus | évaluation du moral et du choc culturel de l'étudiante | prise de RDV avec la coordinatrice pour une signature | ✓ renseignement sur les dates des examens |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | ✓ engagement de la coordinatrice à informer les enseignants* | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | ✓ | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au- delà de la rencontre | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | |

* Ce service n'est pas dirigé vers l'usagère mais vers les collègues de l'agent/coordinatrice. Il n'est pas comptabilisé dans les services dominants parce que le "renseignement" qu'il constitue ne s'adresse pas à l'usagère, contrairement à tous les autres.

Ecrivain public

| | Aman | Anicham | Chellamani 01 | Chellamani 02 | Chellamani 03 | Chellamani 04 | Ikram | Meimouna |
|--|------|---------|----------------------------|--|--|---------------|-------|----------|
| Salutations verbales | | ✓ | | ✓ | | | | |
| Commentaire sur la langue de communication | | | | | | | | |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Transaction de service 3 | | | | ✓ | ✓ | | | |
| Remerciement | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Salutations | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Souhait | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Rendez-vous prochain | | | | ✓ | | | | |
| + attention sur l'enregistrement | | | | | | | ✓ | ✓ |
| + transaction intermédiaire ou parallèle | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | | | téléphone à l'assurance | téléphone à l'assurance et au garage | téléphone à des permanences juridiques | | | |
| + bavardage | | | ✓ | | | | | ✓ |

Ecrivain public

| | | | |
|--|---------------------------|---|---|
| | Prithviraj Rahifa Shamina | | |
| Salutations verbales | ✓ | | |
| Commentaire sur la langue de communication | | | ✓ |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | ✓ | | ✓ |
| Transaction de service 3 | | | |
| Remerciement | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salutations | ✓ | | |
| Souhait | | ✓ | |
| Rendez-vous prochain | | | |
| + attention sur l'enregistrement | | | |
| + transaction intermédiaire ou parallèle | | | |
| + bavardage | | ✓ | ✓ |

| Ecrivain public | Aman Transaction 1 | Anicham Transaction 1 | Anicham Transaction 2 | Chellamani 01 Transaction 1 | Chellamani 01 Transaction 2 |
|---|---|---|---|--|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ écriture d'une demande de copie d'acte de mariage au ministère des affaires étrangères | ✓ complétion d'une demande d'allocations familiales | ✓ écriture d'une demande d'acte de naissance pour le mari et les enfants pour renouveler leur carte d'identité | ✓ déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier | ✓ écriture d'une lettre à l'OPAC, proposition de report |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | report accepté |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | ✓ | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| Ecrivain public | Chellamani 02 Transaction 1 | Chellamani 02 Transaction 2 | Chellamani 02 Transaction 3 |
|---|--|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ complétion d'un formulaire de déclaration d'accident pour l'assurance (voiture incendiée) | ✓ mise en contact de l'assureur et du garagiste (l'expert de l'assurance a besoin de la carte grise qu'a le garagiste, l'utilisateur a besoin de signer le certificat de cession pour récupérer la CG, l'utilisateur veut une expertise avant de signer le certificat) | ✓ lecture et appropriation d'un courrier de la C.M.U. (chèque d'aide pour payer une mutuelle après l'arrêt de la C.M.U. pour augmentation des revenus) |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | ✓ | ✓ |

| Ecrivain public | Chellamani 02 Transaction 4 | Chellamani 03 Transaction 1 | Chellamani 03 Transaction 2 |
|--|--------------------------------|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | répondre au courrier de l'OPAC | ✓ contestation de la proposition de rachat de la voiture (épave) ou demande d'indemnisation par la responsable de l'incendie | ✓ réponse à un courrier de la permanence sociale, rappel de la situation |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | | | |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | reportée | ✓ conseil d'obtention d'un conseil spécialisé pour savoir s'il est avantageux de porter plainte contre la responsable et prise de RDV avec un juriste avant le délai de la proposition de rachat | ✓ réponse stricte à la demande du courrier, information sur le numéro de téléphone portable de l'utilisateur |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | |

| Ecrivain public | Chellamani 03 Transaction 3 | Chellamani 04 Transaction 1 | Chellamani 04 Transaction 2 | Ikram Transaction 1 |
|--|--|--|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ questions sur le fonctionnement du chèque d'aide à l'adhésion à une mutuelle envoyé par la sécurité sociale | envoi des documents demandés à l'assurance de la responsable de l'incendie | écriture d'un rappel de situation pour accélérer la réponse de l'interlocutrice | conseils sur les démarches à mettre en place en réaction à un courrier du Pôle Emploi (TS en cours de renouvellement) |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | refus | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | | ✓ |

| Ecrivain public | Meimouna Transaction 1 | Prithviraj Transaction 1 | Prithviraj Transaction 2 |
|---|---|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ déclaration aux impôts qu'un membre de la famille du mari n'habite pas à son adresse | ✓ écriture d'un courrier à la caisse de retraite complémentaire pour l'informer de l'état des revenus d'une personne hospitalisée | ✓ lecture et appropriation d'un courrier de l'hôpital informant que la mutuelle refusait de prendre en charge les deux 1e mois d'hospitalisation |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | ✓ |

| Ecrivain public | Rahifa Transaction 1 | Shamina Transaction 1 | Shamina Transaction 2 |
|--|---|---|--------------------------|
| Verbalisation par l'usager Objectif proposé | ✓ écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique professionnalisant | ✓ écriture d'une négociation du montant et des modalités de paiement d'une facture | tronqué |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | | |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | ✓ contestation de la facture (pas de devis, pas d'accord) | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | ✓ | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | tronqué | |

Institut de traducteurs et d'interprètes

| | Susan 01 | Susan 02 | Susan 03 | Susan 04 | Susan 05 | Susan 06 | Susan 07 | Susan 08 | Susan 09 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Salutations | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Transaction de service 3 | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Transaction de service 4 | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Transaction de service 5 | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Transaction de service 6 | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | | |
| Transactions de service 7 à 15 | | | | | ✓ | ✓ | | | |
| Transactions de service 15 à 23 | | | | | ✓ | | | | |
| Remerciement | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Salutations | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Souhait | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | |
| + interruption (hors-sujet) par un usager | | | | | | ✓ | | | |
| + attention sur l'enregistrement | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| + bavardage | | | | | ✓ | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 01 Transaction 1 | Susan 01 Transaction 2 | Susan 01 Transaction 3 | Susan 01 Transaction 4 | Susan 01 Transaction 5 | Susan 01 Transaction 6 |
|--|---|--|--|--|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectif proposé | dépôt du sujet de mémoire d'une autre étudiante | mise au point sur l'obtention d'un stage | demande d'informations sur l'établissement d'une convention de stage | question sur le temps de travail pour le stage de traduction | question sur la langue dans laquelle le mémoire doit être écrit | question sur le début des examens après les vacances |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 02 Transaction 1 | Susan 02 Transaction 2 | Susan 03 Transaction 1 | Susan 03 Transaction 2 | Susan 03 Transaction 3 | Susan 04 Transaction 1 |
|--|---|--|---|---|---------------------------|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ question sur la nécessité d'une convention pour un stage court | ✓ question sur le moyen/lieu de retrait d'une convention de stage | ✓ mise au point sur l'obtention d'un stage | ✓ question sur le temps de travail du stage pour soutenir le mémoire et le rapport en même temps | | ✓ co-signature de la convention dépôt d'un certificat médical justifiant une absence |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | ✓ information sur le fait que le rapport n'est pas soutenu | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | ✓ | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | | | | ✓ | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 04 Transaction 2 | Susan 04 Transaction 3 | Susan 04 Transaction 4 | Susan 05 Transaction 1 | Susan 05 Transaction 2 | Susan 05 Transaction 3 |
|--|---|--|-------------------------------|---|--|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ co-remplissage de la convention de stage | évaluation du bon déroulement du stage | co-signature de la convention | question sur la possibilité d'une équivalence avec une licence pour entrer en Master 1 à l'institut | conseil pour réussir en Master 1 : maîtriser les langues | mise au point sur la situation actuelle de l'étudiante |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 05 Transaction 4 | Susan 05 Transaction 5 | Susan 05 Transaction 6 | Susan 05 Transaction 7 | Susan 05 Transaction 8 | Susan 05 Transaction 9 |
|--|--|---|--|--|--|--|
| Verbalisation par l'utilisateur | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectif proposé | information sur les langues étrangères de travail de l'étudiante | question sur la possibilité d'apprendre une nouvelle langue | information sur la valeur ajoutée du cursus d'origine de l'étudiante | information sur les trois parcours de l'institut (traduction, interprétation, relations internationales) | question sur les modalités d'entrée (exclusivité ou non des tests d'entrée aux parcours) | question sur le degré de sélectivité des tests |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | | | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | ✓ information sur les méthodes de sélection des évaluateurs |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 05 Transaction 10 | Susan 05 Transaction 11 | Susan 05 Transaction 12 | Susan 05 Transaction 13 | Susan 05 Transaction 14 |
|--|--|---|--------------------------------------|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ demande de confirmation sur la date des tests | conseil sur les modalités de la candidature | conseil sur la préparation aux tests | offre de réponse à d'autres questions (réalisée dans les transactions subordonnées suivantes) | question sur les préférences de l'étudiante concernant les parcours |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | ✓ | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | ✓ information sur la date des tests et sur la date d'ouverture des candidatures | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 05 Transaction 15 | Susan 05 Transaction 16 | Susan 05 Transaction 17 | Susan 05 Transaction 18 | Susan 05 Transaction 19 |
|--|--|---|--|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | conseils pour se renseigner et renseignements sur les trois parcours | demande d'informations sur le degré de théorie et de pratique dans la formation | demande d'informations sur la terminologie (langues A, B ou C) | offre de réponse à d'autres questions (réalisée dans les transactions subordonnées suivantes) | information sur les possibilités de valorisation du néerlandais |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 05 Transaction 20 | Susan 05 Transaction 21 | Susan 05 Transaction 22 | Susan 05 Transaction 23 | Susan 06 Transaction 1 |
|--|---|--|--|--------------------------------------|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ demande de confirmation de l'invalidité d'une rumeur (langues rares) | ✓ question sur le degré d'exigence de la maîtrise des langues étrangères dans les tests d'admission | information sur la possibilité de poser d'autres questions par mail ou par RDV | conseil pour se renseigner davantage | ✓ demande d'évaluation pour intégrer la formation sans licence |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | | | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | ✓ évaluations et informations diverses (cf. transactions suivantes, intermédiaires pour la réalisation de l'objectif de l'étudiante) |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 06 Transaction 2 | Susan 06 Transaction 3 | Susan 06 Transaction 4 | Susan 06 Transaction 5 | Susan 06 Transaction 6 | Susan 06 Transaction 7 |
|--|--|--|--|---|--|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | évaluation des diplômes et de l'expérience professionnelle | évaluation des compétences en langues étrangères | évaluation des connaissances sur le métier | évaluation de la pertinence des langues maîtrisées selon le marché du travail | question sur l'importance d'une langue rare pour le marché | évaluation de la maîtrise de la langue maternelle |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 06 Transaction 8 | Susan 06 Transaction 9 | Susan 06 Transaction 10 | Susan 06 Transaction 11 | Susan 06 Transaction 12 | Susan 06 Transaction 13 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| | évaluation de la maîtrise de l'informatique | demande d'informations générales sur le parcours audio-visuel | demande d'informations sur les lieux de travail privilégiés pour l'audio-visuel | conseil d'envoi d'un e-mail avant les tests | question sur la localisation des stages | question sur la répartition des cours dans la semaine |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | | | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 06 Transaction 14 | Susan 06 Transaction 15 | Susan 07 Transaction 1 | Susan 07 Transaction 2 | Susan 07 Transaction 3 | Susan 07 Transaction 4 |
|--|---|--|--|-------------------------------------|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Objectif proposé | demande d'informations sur les préparations aux tests d'admission | question sur les modalités de dépôt de candidature | question concernant une offre de stage médical | recherche d'autres offres possibles | question sur la régularité de l'affichage des offres de stage | conseil sur la régularité de la visite de l'affichage par l'étudiante |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | ✓ | ✓ | | |
| Réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | ✓ précision sur le test concerné par la préparation | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | ✓ | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 07 Transaction 5 | Susan 08 Transaction 1 | Susan 08 Transaction 2 | Susan 08 Transaction 3 | Susan 09 Transaction 1 | Susan 09 Transaction 2 |
|--|---|---|---|---|--|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ demande de confirmation de l'intérêt et de la faisabilité d'un stage en 1e année | ✓ demande d'aide pour arranger un problème de chevauchement de cours | ✓ question sur les tarifs habituels en interprétation de liaison | conseil à l'étudiante de ne pas travailler sans déclarer ses revenus et information sur les solutions légales | ✓ demande d'attestation de stage obligatoire pour l'employeur | ✓ demande d'information sur les emplois du temps du 2d semestre |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | ✓ | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | ✓ | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Institut de traducteurs et d'interprètes | Susan 09 Transaction 3 | Susan 09 Transaction 4 | Susan 09 Transaction 5 | Susan 09 Transaction 6 |
|--|--|---|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ information de la responsable sur la prise en charge de traductions | ✓ demande d'accord pour qu'un enseignant donne un autre travail pour remplacer un contrôle continu pour lequel l'étudiante était absente | ✓ question sur les tâches à accomplir pendant le stage | ✓ question sur le nombre de pages du rapport de stage |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | ✓ | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | |

Office de l'immigration - Accueil

| | Glaiza | Hai | Jimena Ksaunich | Lian | Loussig Nadezhda | Nancy | Sali | Vicente |
|---|--------|-----------------------|-----------------|------|------------------|---------|------------------------------|---------|
| Gestion de la file d'attente | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| Recherche de l'agent adéquat | | | | | | ✓ | | |
| Salutations | ✓ | | | | | tronqué | ✓ | ✓ |
| Etablissement de la langue de communication | | | | ✓ | | ✓ | | tronqué |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | |
| Transaction de service 3 | | | | | ✓ | | | |
| Remerciement | ✓ | | ✓ | ✓ | | tronqué | ✓ | ✓ |
| Salutations | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| Souhait | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| + interruption (hors-sujet) par un collègue | | ✓ | ✓ | | | | | |
| + interruption (hors-sujet) par un usager | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ |
| + attention sur l'enregistrement | | ✓ | | | | | ✓ | ✓ |
| + demande de collaboration | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | |
| | | (collègue interprète) | | | | | (collègue saisit le dossier) | |
| + transaction intermédiaire ou parallèle | | | | | | | ✓ | |
| | | | | | | | (recherche des lunettes) | |
| + bavardage | | ✓ | | | | | ✓ | ✓ |

Office de l'immigration - Accueil

| | |
|---|-----|
| | Wan |
| Gestion de la file d'attente | |
| Recherche de l'agent adéquat | |
| Salutations | |
| Etablissement de la langue de communication | ✓ |
| Transaction de service 1 | |
| Transaction de service 2 | |
| Transaction de service 3 | |
| Remerciement | ✓ |
| Salutations | |
| Souhait | |
| + interruption (hors-sujet) par un collègue | ✓ |
| + interruption (hors-sujet) par un usager | |
| + attention sur l'enregistrement | |
| + demande de collaboration | |
| + transaction intermédiaire ou parallèle | |
| + bavardage | |

| Office de l'immigration - Accueil | Hai Transaction 1 | Hai Transaction 2 | Glaiza Transaction 1 | Glaiza Transaction 2 |
|---|--|---|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | tronqué obtention d'un tampon sur un certificat de formation linguistique | ✓ demande de convocation pour passer le dilf | ✓ dépôt de demande de titre de séjour pour le fils 1 | ✓ dépôt de demande de titre de séjour pour le fils 2 |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ réalisation partielle ad hoc, complément reporté |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | ✓ explication de la procédure pour l'obtention du tampon | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | ✓ | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | ✓ | ✓ |

| Office de l'immigration - Accueil | Jimena Transaction 1 | Jimena Transaction 2 | Loussig Transaction 1 | Loussig Transaction 2 | Loussig Transaction 3 |
|--|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectif proposé | obtention du titre de séjour | question sur le titre de séjour | dépôt de demande de titre de séjour | question sur les procédures d'obtention de la double nationalité | question sur les pré-requis pour l'obtention de la double nationalité |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | ✓ définition de l'agent compétent pour répondre | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | ✓ | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | | |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |

| Office de l'immigration - Accueil | Nancy Transaction 1 | Nadezhda Transaction 1 | Nadezhda Transaction 2 | Nadezhda Transaction 3 | Kshaunich Transaction 1 |
|--|---|----------------------------------|--|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectif proposé | obtention d'un document de circulation | questions sur le titre de séjour | question sur les conséquences de la non-obtention du titre de séjour avant l'expiration du visa temporaire | question sur la situation administrative de la fille de l'usagère | prise de RDV préfecture pour renouvellement du titre de séjour |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | ✓ | | ✓ | | |
| | obtention d'une convocation pour la visite médicale et le titre de séjour | | re-dépôt de dossier pour obtenir un reçu | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | ✓ | | ✓ | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |

| Office de l'immigration - Accueil | Sali Transaction 1 | Vicente Transaction 1 | Lian Transaction 1 | Wan Transaction 1 |
|---|--|--|--|-----------------------------------|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ prise de RDV préfecture pour renouvellement du titre de séjour | ✓ obtention d'un titre de séjour | ✓ obtention d'un titre de séjour | obtention d'un titre de séjour |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | ✓ précisions sur les documents valant justificatif de domicile | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | ✓ | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Office de l'immigration - Auditeurs

| | Batouly | Bouly | Chang | Fanja | Ilhamallah | Nielini | Ramona |
|---|---|---------|-------|---------|--|---------|---------|
| Salutations | | | | | | | |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | | | ✓ | | | | ✓ |
| Remerciement | ✓ | tronqué | ✓ | ✓ | tronqué | ✓ | tronqué |
| Salutations | tronqué | | | tronqué | | tronqué | |
| Souhait | | | | | | | |
| + interruption (hors-sujet) par un collègue | | | | | | | ✓ |
| + attention sur l'enregistrement | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| + demande de collaboration | ✓ (mari donne le n° de portable) | | | | ✓ (mari considère la possibilité de venir déposer un justificatif) | | |
| + bavardage | | | ✓ | | | | ✓ |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Fanja | Batouly | Nielini | Ilhamallah | Bouly | Chang | Ramona |
|--|-------|---------|---------|------------|-------|-------|--------|
| Étapes de routine | | | | | | | |
| Complétion du formulaire numérique de l'audit | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Offre/prise de RDV avec une assistante sociale | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Prise de RDV pour la formation civique | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Offre/prise de RDV pour la formation Vivre en France | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Prise de RDV pour le bilan de compétences professionnelles | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| Evaluation des besoins de formation en français | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| Signature du C.A.I. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Étapes hors routine | | | | | | | |
| Question sur la nationalité française | | ✓ | | | | ✓ | |
| Informations sur la procédure après l'audit | | | | ✓ | | | |
| Remise par l'agent d'un double du certificat de niveau en langue | | ✓ | | | | | |
| Organisation pour la remise d'un justificatif | | | | ✓ | | | |
| Proposition de formation dans le domaine de spécialité de l'usagère | | | | ✓ | | | |
| Orientation de l'usager vers le prochain bureau | | | | | ✓ | ✓ | |
| Conseils/demande d'informations sur une formation pour adulte existante mais non proposée dans le dispositif | | | | | | | ✓ |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Batouly Transaction 1 | Bouly Transaction 1 | Chang Transaction 1 | Chang Transaction 2 | Fanja Transaction 1 | Ilhamallah Transaction 1 | Nielini Transaction 1 |
|---|--|--|--|---|--|--|---|
| Verbalisation par l'utilisateur | | | | ✓ | | | |
| Objectif proposé | signature du contrat d'accueil de l'intégration | signature du contrat d'accueil de l'intégration | signature du contrat d'accueil de l'intégration | demande d'informations sur l'obtention de la nationalité française | signature du contrat d'accueil de l'intégration | signature du contrat d'accueil de l'intégration | signature du contrat d'accueil de l'intégration |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au- delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Ramona Transaction 1 | Ramona Transaction 2 |
|---|--|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | signature du contrat d'accueil de l'intégration | ✓ demande d'informations sur la formation pour adultes |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au- delà de la rencontre | ✓ | |
| Clôture de la réalisation complète | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Batouly Transaction 1 | Batouly Transaction 2 | Batouly Transaction 3 | Batouly Transaction 4 | Batouly Transaction 5 | Batouly Transaction 6 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | complétion du formulaire numérique de l'audit | offre de RDV avec une assistante sociale | prise de RDV pour la formation civique | offre de formation Vivre en France | prise de RDV pour le bilan de compétences professionnelles | remise par l'agent d'un double du certificat de niveau en langue |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | | ✓ | |
| Clôture de la réalisation complète | | | ✓ | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Batouly Transaction 7 | Batouly Transaction 8 | Batouly Transaction 9 | Bouly Transaction 1 | Bouly Transaction 2 | Bouly Transaction 3 |
|---|--|---|---|--|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur | | | ✓ | | | |
| Objectif proposé | signature du contrat d'accueil et d'intégration | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | question sur l'utilité de la nationalité française | complétion du formulaire numérique de l'audit | offre de RDV avec une assistante sociale | prise de RDV pour la formation civique |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | | | | ✓ | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | ✓ | | | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | ✓ |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Bouly Transaction 4 | Bouly Transaction 5 | Bouly Transaction 6 | Bouly Transaction 7 | Bouly Transaction 8 | Bouly Transaction 9 |
|--|------------------------------------|--|---|---|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | offre de formation Vivre en France | prise de RDV pour le bilan de compétences professionnelles | évaluation des besoins de formation en français | signature du contrat d'accueil et d'intégration | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | orientation de l'utilisateur vers le prochain bureau |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | | | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | ✓ | | | ✓ | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Chang Transaction 1 | Chang Transaction 2 | Chang Transaction 3 | Chang Transaction 4 | Chang Transaction 5 | Chang Transaction 6 |
|---|--|---|---|--|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | complétion du formulaire numérique de l'audit | offre de RDV avec une assistante sociale | prise de RDV pour la formation civique | évaluation des besoins de formation en français | signature du contrat d'accueil et d'intégration | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | ✓ | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Chang Transaction 7 | Chang Transaction 8 | Fanja Transaction 1 | Fanja Transaction 2 | Fanja Transaction 3 | Fanja Transaction 4 |
|--|--|--|---|--|--|------------------------------------|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | | | | | |
| Objectif proposé | demande d'informations sur l'obtention de la nationalité française | orientation vers les prochains bureaux | complétion du formulaire numérique de l'audit | offre de RDV avec une assistante sociale | prise de RDV pour la formation civique | offre de formation Vivre en France |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | ✓ | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Fanja Transaction 5 | Fanja Transaction 6 | Fanja Transaction 7 | Fanja Transaction 8 | Ilhamallah Transaction 1 | Ilhamallah Transaction 2 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | prise de RDV pour le bilan de compétences professionnelles | évaluation des besoins de formation en français | signature du contrat d'accueil et d'intégration | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | informations sur la procédure après l'audit | complétion du formulaire numérique de l'audit |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | | | | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Ilhamallah Transaction 3 | Ilhamallah Transaction 4 | Ilhamallah Transaction 5 | Ilhamallah Transaction 6 | Ilhamallah Transaction 7 | Ilhamallah Transaction 8 |
|---|--|---|---|---------------------------------------|---|---|
| Verbalisation par l'usager Objectif proposé | organisation de la remise d'un justificatif pour être dispensée du bilan de compétences professionnelles | offre de RDV avec une assistante sociale | prise de RDV pour la formation civique | offre de formation Vivre en France | proposition de formation dans le domaine professionnel de l'usagère | signature du contrat d'accueil et d'intégration |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | PAS UNE TRANSACTION DE SERVICE | | | | | |
| Réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | ✓ | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Ilhamallah Transaction 9 | Nielini Transaction 1 | Nielini Transaction 2 | Nielini Transaction 3 | Nielini Transaction 4 | Nielini Transaction 5 |
|--|---|---|--|--|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | complétion du formulaire numérique de l'audit | offre de RDV avec une assistante sociale | prise de RDV pour la formation civique | évaluation du besoin de formation Vivre en France | prise de RDV pour le bilan de compétences professionnelles |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | ✓ | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Nielini Transaction 6 | Nielini Transaction 7 | Nielini Transaction 8 | Ramona Transaction 1 | Ramona Transaction 2 | Ramona Transaction 3 |
|--|---|---|---|---|---|--|
| Verbalisation par l'usager Objectif proposé | évaluation des besoins de formation en français | signature du contrat d'accueil et d'intégration | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | complétion du formulaire numérique de l'audit | information sur les coordonnées de l'assistante sociale | conseils pour pallier l'inadéquation du dispositif avec les compétences de l'usagère |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | | | ✓ | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Office de l'immigration - Auditeurs | Ramona Transaction 4 | Ramona Transaction 5 | Ramona Transaction 6 | Ramona Transaction 7 | Ramona Transaction 8 | Ramona Transaction 9 |
|--|--|------------------------------------|--|---|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur | | | | | | ✓ |
| Objectif proposé | prise de RDV pour la formation civique | offre de formation Vivre en France | prise de RDV pour le bilan de compétences professionnelles | signature du contrat d'accueil et d'intégration | remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations | demande d'informations sur la formation pour adultes |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | | | | | |

Préfecture de police

| | Aiday | Brittany | Carlos | Hua | Juliana | Kylych | Li Na | Li Wei | Nourredine | Seybou |
|---|-------|----------|--------|-----|---------|--------|-------|--------|------------|--------|
| Interpellation | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | |
| Gestion de la file d'attente | | | | | | | ✓ | | | |
| Salutations | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | | | ✓ | | ✓ | | | | | |
| Transaction de service 3 | | | ✓ | | ✓ | | | | | |
| Transaction de service 4 | | | | | ✓ | | | | | |
| Remerciement | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salutations | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Souhait | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| + interruption (hors-sujet) par un collègue | | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | |
| + bavardage hors-sujet | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| + attention sur l'enregistrement | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | |
| + alternance codique | | | ✓ | | | | ✓ | | | |

| Préfecture de police | Aiday Transaction 1 | Brittany Transaction 1 | Carlos Transaction 1 | Carlos Transaction 2 | Carlos Transaction 3 | Hua Transaction 1 | Juana Transaction 1 |
|--|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Verbalisation par l'utilisateur | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Objectif proposé | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | renseignement sur les lieux de vente des timbres | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | question "par rapport aux timbres" |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ |
| Description de la procédure | | | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | ✓ redirection vers le bon bureau | ✓ achat des timbres OMI | | | | |
| Description de la procédure de réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | (dans un autre bureau) | (dans un autre bureau) | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | ✓ | | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Préfecture de police | Juana Transaction 2 | Juana Transaction 3 | Juana Transaction 4 | Kylych Transaction 1 | Li Na Transaction 1 | Li Wei Transaction 1 |
|--|---|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Verbalisation par l'usager | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Objectif proposé | renseignement sur le coût de la taxe entreprise pour un titre de séjour salarié | renseignement sur les horaires d'ouverture de la préfecture de police | durée de validité du titre de séjour salarié | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Description de la procédure | | | | ✓ | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | ✓ redirection vers un autre bureau | | | | | |
| Description de la procédure de réalisation de l'objectif | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | ✓ | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |

| Préfecture de police | Nourredine Transaction 1 | Seybou Transaction 1 | Seybou Transaction 2 | Shawn Transaction 1 | Soo Ji Transaction 1 | Suraj Transaction 1 |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|---|
| Verbalisation par l'usager | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Objectif proposé | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | renseignement sur la procédure quand l'usager a perdu son certificat médical | obtention du titre de séjour | renseignement sur l'avancement de disponibilité du titre de |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Description de la procédure | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | | ✓ | | | |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | ✓ achat des timbres OMI | | ✓ redirection vers le bureau médical | ✓ achat des timbres OMI | ✓ redirection vers le bon bureau |
| Description de la procédure de réalisation de l'objectif | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | (dans un autre bureau) | | (dans un autre bureau) | (dans un autre bureau) | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | ✓ | |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |

| Préfecture de police | Suraj Transaction 2 | Tarek Transaction 1 | Tarek Transaction 2 | Tarek Transaction 3 | Tarek Transaction 4 | Wouleymatou Transaction 1 |
|--|---|---|------------------------------|--|---|------------------------------|
| Verbalisation par l'usager | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| Objectif proposé | obtention du numéro de téléphone du service | renseignement sur la procédure d'obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour | renseignement sur la procédure vis-à-vis du titre de séjour quand le passeport arrive à expiration | renseignement sur les droit titre de séjour inhérent titre de séjour au titre de séjour | obtention du titre de séjour |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | | | | |
| Description de la procédure | | | ✓ | | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | refus | | | | | |
| Description de la procédure de réalisation de l'objectif | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | ✓ | | ✓ | ✓ | |

| Préfecture de police | Xun Transaction 1 | Yuliana Transaction 1 |
|---|---------------------------------|--|
| Verbalisation par l'usager Objectif proposé | obtention du titre de séjour | obtention du titre de séjour |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ |
| Description de la procédure | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | ✓ redirection vers le bon bureau |
| Description de la procédure de réalisation de l'objectif | | ✓ |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | (dans un autre bureau) |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | |
| Clôture de la réalisation complète | ✓ | |

Secrétariats et scolarités de FLE

| | Agneska | Aiko | Friedrich | Iounna | Ling | Maria | Mayara | Sakura |
|---|---------|---------|-----------|---------|---------|-------|---------|---------|
| Salutations | | | | | | ✓ | | |
| Etablissement de la langue de communication | tronqué | tronqué | tronqué | tronqué | tronqué | | tronqué | tronqué |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Transaction de service 3 | | | | | ✓ | | ✓ | |
| Transaction de service 4 | | | | | | | ✓ | |
| Remerciement | | tronqué | | tronqué | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salutations | | | | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Souhait | | | | | tronqué | ✓ | | |

| Secrétariats et scolarités de FLE | Agneska Transaction 1 | Aiko Transaction 1 | Friedrich Transaction 1 | Iounna Transaction 1 | Iounna Transaction 2 | Ling Transaction 1 |
|---|--|--|--|---|------------------------------------|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | tronqué inscription à l'université | tronqué inscription à l'université | tronqué inscription à l'université | ✓ demande de signature sur une attestation de bourse | ✓ demande de relevé de notes | tronqué question sur la nécessité de passer le test de connaissance du français avant de s'inscrire en licence |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | partiel (tronqué) | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | ✓ conseil de revenir quand la responsable sera présente | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | ✓ | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Secrétariats et scolarités de FLE | Ling Transaction 2 | Ling Transaction 3 | Maria Transaction 1 | Mayara Transaction 1 | Mayara Transaction 2 | Mayara Transaction 3 |
|--|--|--|---|----------------------------|--|--|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ | tronqué | ✓ | ✓ |
| Objectif proposé | question sur l'accès aux renseignements concernant le test de connaissance du français | question sur le destinataire des courriers | remise du certificat de niveau du diplôme de langue française | inscription à l'université | question sur l'affichage des horaires de cours | question sur la localisation des cours |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | ✓ | ✓ | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | ✓ | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | | | | |

| Secrétariats et scolarités de FLE | Mayara Transaction 4 | Sakura Transaction 1 | Sakura Transaction 2 |
|--|---|--|--------------------------------------|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | ✓ question sur l'existence d'un restaurant universitaire | ✓ question sur le paiement de la sécurité sociale | tronqué inscription universitaire |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | ✓ | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | tronqué | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | ✓ | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | |
| Clôture de la réalisation complète | | | |

Service des relations internationales

| | Anja | Bartek | Domenika | Johana | Kunz | Magda | Marilena | Mirella |
|--------------------------|------|--------|----------|---------|------|-------|----------|----------|
| Salutations | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Transaction de service 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Transaction de service 2 | | | | ✓ | | | ✓ | |
| Transaction de service 3 | | | | | | | ✓ | |
| Remerciement | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salutations | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Souhait | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ |
| Compliment | | | | | | | | ✓ |
| + transaction autre | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | | | cadeaux | | | cadeaux | coursier |
| + bavardage | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ |

| Service des relations internationales | Anja Transaction 1 | Bartek Transaction 1 | Domenika Transaction 1 | Johana Transaction 1 | Johana Transaction 2 | Kunz Transaction 1 | Magda Transaction 1 |
|--|---|---|---------------------------|---|-----------------------------------|---|--|
| Verbalisation par l'utilisateur | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Objectif proposé | demande de signature de l'attestation d'accueil | demande de signature de l'attestation d'accueil | remplissage d'un document | demande de signature de l'attestation d'accueil | question sur les relevés de notes | demande de signature de l'attestation d'accueil | information sur un changement de résidence universitaire |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | | | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | | | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | | | | | |

| Service des relations internationales | Magda Transaction 2 | Marilena Transaction 1 | Marilena Transaction 2 | Marilena Transaction 3 | Mirella Transaction 1 |
|--|----------------------------------|---|--|--|---|
| Verbalisation par l'utilisateur Objectif proposé | signature du bon de déménagement | demande de signature de l'attestation d'accueil | demande de signature d'un document pour raccourcir la durée de séjour en chambre étudiante | demande de signature du relevé de notes | demande de signature de l'attestation d'accueil |
| Exposition de la situation-problème / Construction du dossier mental | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | | | ✓ renvoi auprès de la secrétaire compétente | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | | | ✓ | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | | ✓ | | |

| Service des relations internationales | Mirella Transaction 2 | Mirella Transaction 3 |
|---|--|--|
| Verbalisation par l'usager Objectif proposé | ✓ demande de confirmation sur l'arrivée d'un autre étudiant dans sa chambre après son départ prévu | information au sujet d'une soirée d'accueil d'étudiants étrangers |
| Exposition de la situation- problème / Construction du dossier mental | | |
| Réalisation de l'objectif | ✓ | ✓ |
| Redéfinition de l'objectif avec l'agent | | |
| Réalisation de l'objectif redéfini | | |
| Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre | | |

Coordinatrice étudiants étrangers Morena

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-ENT-exo.COOR-01.

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:39:15

Enquêteur : Membre de FLEURON

Agent : Marie-Hélène (F, LN)

Usager : Morena (F, LNN, Espagne, espagnol)

6 transactions de service :

- gestion d'un chevauchement de cours
- localisation de l'U.F.R. de lettres modernes dans l'université
- demande pour informer les enseignants de l'adaptation des modalités d'examens aux étudiants Erasmus
- évaluation du moral et du choc culturel de l'étudiante
- prise de rendez-vous avec la coordinatrice pour une signature
- renseignement sur les dates des examens

01. Marie-Hélène alors j'ai regardé sur la: sur la: la maquette générale
02. Morena mh mh
03. Marie-Hélène en fait
04. hein
05. donc vous avez bien au deuxième semestre (sil) quelque chose qui concerne la langue
06. hein
07. langue française un bé
08. le seul problème c'est que euh ça c'était le contenu du premier semestre
09. (sil)
10. voyez
11. ça portait en lettres modernes su:r la syntaxe de la phrase simple
12. et là c'est euh la syntaxe de la phrase complexe
13. mais je p- je pense que vous devriez pouvoir
14. Morena mais c'est p- c'est pas
en: continuation
15. Marie-Hélène je- il faudrait là il faudrait éventuellement contacter l'enseignant
16. alors je vais essayer de lui envoyer un mail
17. (sil)
18. hein
19. je vais lui demander si euh si v- quelqu'un qui ne suit pas euh le cours de langue française euh du premier semestre peut suivre le cours de langue française du deuxième semestre
20. (sil)
21. Morena okay (ton bas)
22. Marie-Hélène mh
23. (sil)
24. Morena mh mh

25. (sil)
 26. Marie-Hélène je sais pas
 27. qu'est-ce que
 28. Morena oui
 29. c'est ça ce que j'ai vu sur internet
 30. Marie-Hélène vous l'avez vu
 31. oui
 32. vous avez vu ce
 33. Morena j'ai vu langue française un a et un bé
 34. Marie-Hélène d'accord
 35. Morena aussi langue française de un a
 36. Marie-Hélène oui
 37. vous l'avez encore au deuxième au au
 38. vous avez en deuxième
 39. \voilà
 40. Morena et la langue deux
 41. la littérature
 42. Marie-Hélène oui
 43. vous l'avez en deuxième euh
 44. (sil)
 45. (se racle la gorge)
 46. vous l'avez en deuxième semestre aussi euh
 47. pareil pour la deuxième année
 48. (sil)
 49. et puis pareil pour la troisième année
 50. Morena ah oui
 51. Marie-Hélène hein
 52. donc euh
 53. -ce que sinon
 54. si vous preniez langue française au premier semestre
 55. ça vous obligerait à abandonner ce cours de littérature
 56. c'est ça
 57. Morena oui
 58. Marie-Hélène parce que ça s-
 59. Morena parce que c'est le cé èm qui est à la même heure
 60. Marie-Hélène mh mh
 61. Morena non le té dé¹
 62. Marie-Hélène mh mh
 63. Morena ça c'est le té dé
 64. je peux
 65. je pense que je peux le changer
 66. Marie-Hélène mh mh
 67. Morena mais comme c'est le cé èm²
 68. je dois aller
 69. Marie-Hélène d'accord
 70. et vous avez pas d'autre choix en littérature
 71. on a regardé un petit peu ensemble
 72. (sil)
 73. Morena oui
 74. mai::s (sil) je préfère euh
 75. c'est c'est tout

¹ T.D. est l'abréviation de Travaux dirigés.

² C.M. est l'abréviation de Cours magistral.

76. Marie-Hélène vous préférez prendre celui-là
77. Morena oui
78. Marie-Hélène d'accord
79. hé ben écoutez
80. on n'a qu'à faire comme ça
81. (sil)
82. hein
83. (sil)
84. et puis on verra
85. (sil)
86. je vais envoyer un un mail à l'enseignante pour savoir
87. Morena mh
88. Marie-Hélène euh si vous pouvez suivre le deuxième cours
89. en n'ayant pas suivi le premier
90. (sil)
91. et puis je pense que j'aurai sa réponse
92. et puis ça d- à mon avis ça devrait pas poser de
problème
93. hein
94. je vais lui expliquer votre situation::
95. que vous êtes une étudiante euh erasmu::s
96. et que vous avez des problèmes de chevauchemen::t
97. mais vous avez aussi des contraintes euh de VOTre
université
98. hein
99. qui vous amènent à suivre tel ou tel cours
100. et je pense que ça posera: (sil) je pense que ça posera
pas de problème
101. hein
102. je verrai un peu avec elle
103. Morena okay
104. Marie-Hélène d'accord
105. Morena mh mh
106. Marie-Hélène okay
107. Morena mh mh
108. Marie-Hélène bon
109. est-ce qu'y a un autre euh
110. vous avez un autre problème
111. Morena bon
112. Marie-Hélène une autre question
113. Morena euh je dois aller euh
114. parce que je me suis inscrit dans le té dé de langue
anglais
115. Marie-Hélène mh mh
116. Morena maintenant dans le(s)- je suis allée
117. mais je ne suis pas inscrit
118. Marie-Hélène vous êtes pas inscrite
119. \mh
120. Morena et je dois aller au secrétariat aussi
121. (comme, qu'on m'-)
122. Marie-Hélène mh
123. alors là je ne sais pas
124. comment les inscriptions euh (sil) en: (sil) se font en
lettres modernes
125. alors le mieux c'est que

126. Morena parce que les professeurs m'ont dit que je dois aller à le u èf èr³
127. Marie-Hélène oui
128. Morena de lettres
129. Marie-Hélène oui
130. (sil)
131. Morena pour m'inscrire
132. Marie-Hélène pour vous inscrire
133. Morena et vous demander
134. si je dois faire les mêmes exercices que les autres euh
z- les autres étudiants
135. Marie-Hélène d'accord
136. mh mh
137. Morena par exemple dans le té dé de langue et littérature française deux
138. Marie-Hélène oui
139. Morena le la professeure
140. Marie-Hélène oui
141. Morena m'a dit que vous demande si je
142. (sil)
143. je crois que
144. oui
145. Marie-Hélène ben c'est-à-dire que ça dépend
146. alors il y a deux choses
147. (se racle la gorge)
148. pour votre inscription à l'u èf èr
149. l'u èf èr c'est euh l'endroit où nous sommes allées euh
150. quand vous êtes venue
151. (sil)
152. vous vous souvenez
153. Morena euh
154. Marie-Hélène on est- on est- on e- on e-
155. Morena c'-
156. voilà
157. hein
158. on est sorties du bâtiment- du bâtiment
159. on est montées au premier étage
160. Morena oui
161. et là y avait une dame
162. Marie-Hélène et c'est là qu'on avait
163. voilà
164. voilà
165. lettres modernes avait un certain nombre de questions à poser
166. Morena okay
167. Marie-Hélène vous vous souvenez pour les- les- l'organisation
168. Morena (rire)
169. oui oui
170. Marie-Hélène donc c'est le même endroit
171. hein
172. c'est à cet endroit-là que vous devez faire votre inscription au(x) té dé(s)

³ U.F.R. est l'abréviation de Unité de formation et de recherche.

173. Morena mh mh
 174. Marie-Hélène pour euh pour les examens (sil) euh normalement ce
 n'est pas à moi de décider
 175. c'est plutôt à l'enseignant qui vous reçoit en cours
 (sil) euh de de juger euh
 176. si vous devez faire les ch- les mêmes choses
 177. ou pas
 178. (sil)
 179. alors ce que je vais faire c'est
 180. Morena c'est: l'enseignant
 181. Marie-Hélène et oui
 182. (sil)
 183. c'est p- c'est pas moi qui peut imposer à un enseignant
 une modalité d'examen pour vous
 184. Morena par exemple l'enseignant de littérature française un
 m'a dit que il ne sait pas si je dois faire un examen
 écrit ou oral
 185. Marie-Hélène bon
 186. Morena que je
 187. (rire)
 188. Marie-Hélène bon alors vous savez ce qu'on-
 189. Morena parce que il ne sait pas rien de les étudiants erasmus
 190. Marie-Hélène erasmus
 191. d'accord
 192. alors vous savez ce qu'on:- ce qu'on va faire
 193. c'est que vous allez me donner le nom des enseignants
 194. (sil)
 195. d'accord
 196. (sil)
 197. je vais leur envoyer un mail
 198. je vais leur expliquer
 199. je vais leur exposer mon point de vue
 200. c'est-à-dire que c'est à eux de juger l'- l'examen la
 modalité d'examen qui pourrait vous convenir
 201. (sil)
 202. hein
 203. il est possible effectivement euh
 204. (sil)
 205. alors soit vous avez-
 206. Morena parce que par exemple dan:s- c'est
 207. bueno
 208. ça c'est un c'est un té dé
 209. Marie-Hélène oui
 210. Morena mais vous me dites que c'est des eu cé té ès⁴
 211. Marie-Hélène oui
 212. Morena et j'ai parlé avec le la professeure
 213. Marie-Hélène oui
 214. Morena elle m'a dit que (sil) que il cherchera un ouvrage pour
 euh plus ou moins pour mon niveau
 215. pour le lire
 216. (sil)

⁴ E.C.T.S. est l'abréviation de *European Credits Transfer System*, Système européen de transfert et d'accumulation de crédits.

217. et elle m'a dit ça
218. mais (sil) les autres professeurs m'ont dit que j'ai
219. Marie-Hélène d'accord
220. Morena besoin de demander
221. Marie-Hélène mh
222. bon alors ce que- ce qu'on va faire
223. c'est qu'effectivement vous allez me donner-
224. vous avez les noms des enseignants
225. Morena oui
226. euh bien sûr
227. Marie-Hélène d'accord
228. \donc moi je vais me je vais mettre en
contact avec eux
229. pis je vais un peu leur expliquer comment fonctionne le
système
230. (sil)
231. donc (se racle la gorge) ça v- ça va dépendre un peu de
leur choix
232. si vous voulez
233. moi je sais que par exemple pour mes étudiants erasmus
selon l-
234. c'est selon le- le c'est selon le (sil) le- le contenu
du cours
235. euh je peux décider soit de faire le même examen aux
étudiants erasmus
236. mais en leur demandant de me mettre de me rappeler
qu'ils sont étudiants erasmus
237. et à ce moment-là je prends en compte leur statut
238. (sil)
239. soit je peux décider de faire un examen spécifique
240. hein
241. donc je vais leur écrire (sil) en ce sens-là
242. Morena mh
243. Marie-Hélène ce sera plus facile que si c'est vous qui allez leur
expliquer que c'est à eux de décider
244. Morena oui
245. (rire)
246. mh mh
247. Marie-Hélène d'accord
248. okay
249. Morena okay
250. Marie-Hélène alors si vous avez les noms
251. (se lève)
252. je vais prendre un papier
253. (va chercher un papier)
254. et puis je vais leur faire un petit courrier
en leur euh en leur expliquant votre euh votre
situation
255. Morena je
256. (attend)
257. Marie-Hélène (revient)
258. ça je pense que c'est ma collègue
259. (sil)
260. euh y a pas de soucis
261. (écrit)
262. là vous irez d'abord

263. vous n'- vous n'êtes pas allée la voir (sil) encore
(sil)

264. l'enseignante

265. Morena oui oui

266. j'ai parlé avec

267. Marie-Hélène bon

268. elle elle a pas de problème d'examen

269. je suppose

270. Morena oui

271. elle m'a dit m'- m'a donné

272. Marie-Hélène elle vous a donné des indications

273. Morena oui

274. Marie-Hélène donc j'ai pas besoin de la contacter

275. d'accord

276. Morena mhm

277. Marie-Hélène donc là là c'est fait

278. d'accord

279. il vous reste euh

280. en anglais

281. (sil)

282. est-ce qu'on vous a aussi euh

283. Morena euh je suis allée au(x) té dé(s)

284. je crois que

285. Marie-Hélène là y a pas de soucis

286. donc je contacterai ces trois enseignants

287. Morena XX

288. (sil)

289. Marie-Hélène et puis je leur euh (sil) je leur expliquerai la la
situation

290. donc v- essayez de les recontacter euh d'ici euh bah la
rentrée

291. hein

292. je vais ç- je vais faire ça cette semaine

293. là je vais essayer de le faire assez rapidement

294. donc à la semaine de rentrée

295. quand vous allez les voir

296. (inspire)

297. essayez de voir a- si euh si ils ont bien reçu mon
message

298. et euh qu'est-ce que- est-ce qu'ils ont décidé quelque
chose pour l'examen

299. Morena okay

300. Marie-Hélène d'accord

301. on fait comme ça

302. Morena mh mh

303. Marie-Hélène d'accord

304. okay

305. ensuite

306. Morena est-ce que c'est tout

307. euh je dois (sil) pour euh cette semaine

308. Marie-Hélène oui

309. alors ce que vous allez faire

310. c'est que donc

311. Morena je vai:s (sil) euh (sil) mandar las XX euh un
mail pour {prénom et nom du coordinateur en Espagne}

312. Marie-Hélène oui

313. Morena euh parce que je le dis que après parler avec avec vous
314. Marie-Hélène mh
315. Morena je (sil) euh donnerai(s) ça
316. Marie-Hélène d'accord
317. (sil)
318. alors vous lui envoyez un mail
319. hein
320. vous envoyez un
321. Morena mh mh
322. Marie-Hélène un mail à monsieur {nom du coordinateur espagnol}
323. (sil)
324. vous lui notez la liste des enseignements
325. (sil)
326. euh
327. (sil)
328. le problème c'est qu'il faudrait se::- il faudrait le
remplir assez rapidement ça
329. Morena oui
330. avant de partir
331. Marie-Hélène vous auriez dû envoye-
332. et oui
333. vous auriez dû l'envoyer le mail déjà
334. (sil)
335. il faudrait que vous puissiez envoyer le mail
aujourd'hui
336. (sil)
337. Morena okay
338. Marie-Hélène hein
339. parce que il faudrait qu'on puisse remplir ça
340. il faudrait que vous puissiez déjà le
341. Morena avant avant X
342. Marie-Hélène il faut le déposer
343. (sil)
344. à la fin du mois d'octobre
345. hein
346. donc il faut le rendre vendredi
347. Morena XXX
348. (sil)
349. Marie-Hélène donc vous écrivez aujourd'hui même à monsieur {nom du
coordinateur espagnol}
350. Morena mh mh
351. Marie-Hélène hein
352. euh vous lui dites que vous avez besoin de la réponse
euh aujourd'hui ou demain au plus tard
353. Morena oui
354. Marie-Hélène d'accord
355. (sil)
356. euh vous repassez éventuellement demain
357. je vais je vais aller chercher mon agenda
358. je vous dirai à quelle heure vous êtes sûre de me
trouver
359. (sil)
360. Morena okay
361. Marie-Hélène euh vous le- entre-temps vous vous le remplissez
362. demain je signe
363. je mets un tampon

364. et vous allez vite le déposer à la scolarité
365. Morena okay
366. Marie-Hélène d'accord
367. okay
368. Morena oui
369. Marie-Hélène oui
370. Morena mh mh
371. Marie-Hélène autre chose
372. Morena je pense que c'est tout
373. Marie-Hélène bon
374. Morena (rire)
375. Marie-Hélène ça se:- ça se passe comment votre euh (sil) votre séjour là en ce moment
376. Morena bien bien
377. euh un peu compliqué
378. Marie-Hélène oui
379. Morena parce que comme les cours euh sont déjà: commencés
380. Marie-Hélène oui
381. Morena mais je pense que (sil) que bien
382. Marie-Hélène d'accord
383. (sil)
384. vous avez rencontré d'autres étudiants étrangers
385. ou vous êtes encore un petit peu toute seule
386. Morena non
387. (rire)
388. Marie-Hélène dans votre euh
389. (rire)
390. Morena je suis un peu toute seule
391. (rire)
392. Marie-Hélène oui
393. à à la cité universitaire y a pas:- y a pas d'étudiants étrangers pas d'autres étudiants
394. Morena à la la résidence
395. Marie-Hélène oui
396. à la résidence
397. Morena la résidence
398. oui
399. (sil)
400. il y a- je connais des autres euh espagnols
401. Marie-Hélène oui
402. Morena et des italiens
403. Marie-Hélène d'accord
404. Morena aussi
405. Marie-Hélène okay
406. et vous parlez en espagnol en italien ou en français
407. quand vous
408. Morena (rire)
409. en français en italien
410. Marie-Hélène d'accord
411. Morena en anglais
412. Marie-Hélène vous mélangez un peu toutes les langues
413. Morena et en espagnol
414. Marie-Hélène d'accord
415. Morena oui
416. Marie-Hélène okay
417. Morena mais ça:- ça va bien

418. Marie-Hélène ça va
419. Morena oui
420. Marie-Hélène y a pas de
421. (sil)
422. parce que je sais que
423. quand euh les étudiants erasmus viennent
424. qu'ils sont tous seuls
425. (sil)
426. ça leur paraît toujours un peu plus difficile
427. que lorsqu'ils viennent à deux
428. Morena oui
429. Marie-Hélène ouais
430. vous avez l'air d'aller mieux que la semaine
431. enfin qu'y a quinze jours
432. hein
433. Morena oui
434. (sil)
435. (rire)
436. Marie-Hélène vous commencez à vous habituer à l'université
437. Morena mh
438. Marie-Hélène ça va
439. Morena ça va
440. Marie-Hélène ça vous change beaucoup de de l'université de
441. Morena ben disons que mh
442. (sil)
443. maintenant je suis en train de (sil) m'habituer
444. Marie-Hélène oui
445. Morena mais la semaine prochaine il y a des vacances
446. et (rire)
447. mais je dois (sil) faire euh des devoirs
448. parce que (sil) par exemple dans la littérature
française deux
449. Marie-Hélène oui
450. Morena
451. Marie-Hélène mh
452. Morena je dois lire trois livres (sil) de molière et flaubert
453. Marie-Hélène mh mh
454. Morena et je
455. (rire)
456. Marie-Hélène donc vous avez du travail
457. Morena oui
458. Marie-Hélène d'accord
459. et vous n'avez pas trop de difficultés dans la
compréhension des cours
460. ça va
461. Morena un peu
462. mais plus ou moins
463. je comprends (sil) presque tout
464. Marie-Hélène d'accord
465. (sil)
466. et chez vous vous avez- enfin dans votre résidence vous
avez une radio quelque chose
467. pour écouter du français de façon un petit peu
468. Morena euh j'ai des télévisions et aussi des radios dans ma XXXX
469. Marie-Hélène oui
470. Morena je peux écouter

471. Marie-Hélène d'accord
472. pour euh
473. Morena oui
474. Marie-Hélène développer votre euh
475. Morena mh mh
476. Marie-Hélène mh votre compréhension orale de:- du français
477. Morena oui
478. Marie-Hélène hein
479. (sil)
480. d'accord
481. bon pour l'instant donc ça va
482. Morena ça va
483. (rire)
484. Marie-Hélène bon
485. faudra que vous veniez un jour me m'expliquer euh (sil)
quels sont qu'est-ce qui vous parait le plus qu'est-ce
qui vous parait le plus difficile
486. (sil)
487. qu'est-ce qui vous a paru le plus difficile
488. depuis que vous êtes arrivée
489. Morena de plus difficile
490. Marie-Hélène oui
491. pour vous
492. Morena suivre euh par exemple euh les- les- les cours
493. Marie-Hélène mh
494. Morena mais plus ou moins je comprends presque tout
495. mais je sais pas
496. si à la fin j'ai j'aurai des {bons, bonnes} apuntes
497. je ne sais pas
498. Marie-Hélène des notes
499. Morena ouais
500. \des notes
501. Marie-Hélène vos notes
502. ouais
503. la prise de notes c'est pas simple
504. Morena mh mh
505. Marie-Hélène mh
506. Morena oui
507. Marie-Hélène oui
508. mh mh
509. et dans l'organisation de de l'université c'est plus
510. (sil)
511. ça vous a paru un peu compliqué toutes les recherches
que vous avez dû faire ou pas
512. Morena euh (sil) non
513. ça (sil) ça va
514. (rire)
515. Marie-Hélène ça va
516. Morena le problème c'est que je suis seule
517. et je dois faire tout
518. (sil)
519. mais ça va
520. Marie-Hélène c'est plus comp- ça vous parait plus compliqué qu'en e-
qu'en espagne
521. Morena non
522. le problème c'est les- les langues

523. mais je pense que c'est plus ou moins comme comme
 espagne

524. Marie-Hélène d'accord

525. (sil)

526. qu'est-ce que vous voulez dire par le problème c'est
 les langues

527. Morena les:- les:- les cours en français

528. Marie-Hélène d'accord

529. Morena XX

530. Marie-Hélène okay

531. d'accord

532. Morena (rire)

533. mais plus ou moins c'est comme en espagne

534. Marie-Hélène mh mh

535. (sil)

536. okay

537. Morena mh mh

538. Marie-Hélène et vous étiez déjà venue en france ou pas

539. Morena non

540. c'est la première fois

541. Marie-Hélène et alors quel(les) euh

542. (sil)

543. vos impressions

544. (rire)

545. Morena ça m'a plu beaucoup

546. Marie-Hélène c'est vrai

547. Morena oui oui

548. Marie-Hélène parce que vous étiez à {ville d'études espagnole}

549. c'est une toute petite ville

550. c'est ça

551. Morena non

552. on- j'habite à:- je sui:s- d'une petite ville

553. Marie-Hélène oui

554. Morena à trente kilomètres

555. (sil)

556. mais j'habite pendant les cours (sil) à {ville d'études
 espagnole}

557. Marie-Hélène mh mh

558. Morena avec des autres étudiants

559. (sil)

560. Marie-Hélène dans un appartement

561. Morena oui

562. Marie-Hélène vous louez un appartement

563. mh mh

564. Morena oui

565. Marie-Hélène oui

566. alors que-

567. Morena et c'est dans ville universitaire comme- plus ou
 moins comme ça

568. Marie-Hélène mh mh

569. Morena parce que il y a

570. (sil)

571. j'ai vu que il y a (sil) hum que ici à {ville d'études
 française} il y a beaucoup de- des étudiants

572. (sil)

573. il y a un bon: ambiance

574. Marie-Hélène oui
575. (sil)
576. et les étudiants français vous avez eu l'occasion de
les rencontrer
577. ou pas trop encore
578. ? (produit du bruit pas loin du bureau)
579. Marie-Hélène (se lève)
580. \ (ferme la porte)
581. \ (se rassoit)
582. Morena oui
583. \ j'ai rencontré euh (sil) j'ai rencontré euh un
étudiant de droit
584. Marie-Hélène oui
585. Morena que il est allé en espagne l'année dernière
586. Marie-Hélène oui
587. Morena euh en erasmus
588. Marie-Hélène ouais
589. Morena il veut connaitre euh les mt les des étudiants
espagnols
590. Marie-Hélène oui
591. Morena et j'ai hum (sil) je sors quelques fois avec- avec il
592. Marie-Hélène oui
593. Morena nous parlons euh en chan- euh
594. Marie-Hélène mh
595. Morena en échange de langues
596. Marie-Hélène d'accord
597. mh mh
598. Morena je connais aussi des autres françaises
599. Marie-Hélène ah
600. d- vous avez déjà pris des contacts avec des étudiants
français
601. Morena oui
602. Marie-Hélène ou des étudiantes françaises
603. Morena oui
604. Marie-Hélène d'accord
605. et au niveau des cours
606. euh pas simplement les contenus
607. mais la façon dont ça- dont se passe un cours
608. c'est très différent des cours en-
609. (sil)
610. c'est très différent des cours à- à l'université de
{ville d'études espagnole}
611. ça change
612. Morena la- la différence euh sont les té dés
613. Marie-Hélène oui
614. Morena parce que par exemple à {ville d'études espagnole} nous
avons les cé èms
615. mais dans les cé èms nous avons des travaux
616. mais non dans pet- dan:s (sil) en petit groupe comme
mh
617. Marie-Hélène mh
618. Morena comme ici
619. Marie-Hélène mh mh
620. (sil)
621. Morena mais c'est (sil) c'est plus ou moins (c'est, ça) les
différences
622. (rire)

623. Marie-Hélène mh mh
624. Morena mh mh
625. Marie-Hélène d'accord
626. et sinon pour vous- c'est un peu pour vous c'est un peu la même ambiance un cours euh un cours euh à {ville d'études espagnole} à l'université qu'un cours ici à {ville d'études française}
627. Morena oui
628. la même ambiance
629. Marie-Hélène oui
630. les relations entre les enseignants et les étudiants ça vous paraît pareil ou
631. Morena mh mh
632. Marie-Hélène ça vous paraît différent
633. Morena hum bueno
634. ici il y a un
635. parce que {ville d'études espagnole} à {ville d'études espagnole} (sil) euh ce n'est pas un: un grand (sil) euh
636. Marie-Hélène université
637. Morena -té
638. Marie-Hélène mh mh
639. Morena et par exemple dans dans mon cours il y a moins de moins de personnes
640. Marie-Hélène moins d'étudiants y a combien d'étudiants à peu près dans votre cours
641. vous êtes en deu- troisième année à {ville d'études espagnole}
642. Morena euh oui
643. Marie-Hélène de philologie française
644. Morena oui
645. Marie-Hélène mh mh
646. Morena bueno
647. c'est le même euh philologie française est commun
648. (sil)
649. oui
650. c'est le même euh (sil) comme en Espagne
651. Marie-Hélène comme philologie française
652. Morena et philologie anglaise
653. Marie-Hélène et philologie anglaise sont dans le même euh
654. Morena oui
655. mais nous sommes c- quarante ou: cinquante étudiants
656. Marie-Hélène mais entre français et anglais
657. Morena oui
658. p- euh pour tout
659. Marie-Hélène d'accord
660. mais vous êtes pas quarante en cours
661. puisque certains font français
662. et d'autres font anglais
663. c'est ça
664. Morena oui
665. mais nous avons des des mêmes cours
666. Marie-Hélène d'accord
667. mais vous êtes- vous n'êtes jamais plus de cinquante
668. Morena non

669. Marie-Hélène alors qu'ici vous avez des cours en cé èm où vous êtes
beaucoup plus nombreux

670. Morena oui

671. oui

672. Marie-Hélène oui

673. donc ça fait pas la même relation avec l'enseignant par
exemple

674. Morena et à {ville d'études espagnole} euh les- les
professeurs par exemple n'a pas de

675. Marie-Hélène micro

676. Morena micro

677. (rire)

678. Marie-Hélène mh et la relation elle est plus simple

679. plus- plus proche

680. plus distante

681. Morena oui

682. mais m- (sil) à {ville d'études espagnole} nous avons
une relation s- euh proche

683. (sil)

684. mais je pense que c'est

685. pa- parce qu'il y a (sil) moins des étudiants

686. Marie-Hélène mh mh

687. (sil)

688. ça fait combien de temps maintenant que vous êtes là

689. vous êtes arrivée à {ville d'études française}

690. Morena combien de temps

691. euh le deux octobre

692. Marie-Hélène donc ça fai:t-

693. nous sommes le vingt-trois

694. ça fait une vingtaine de jours

695. est-ce qu'il y a des choses que que vous auriez aimé
savoir Avant

696. (sil)

697. maintenant que là vous avez passé ces vingt premiers
jours euh

698. Morena oui

699. Marie-Hélène est-ce qu'y a des choses que vous auriez aimé savoir

700. Avant de venir

701. qui vous ont manquées euh

702. pendant ces vingt jours

703. (sil)

704. Morena des choses

705. Marie-Hélène vous comprenez ce que je veux dire

706. Morena oui oui

707. Marie-Hélène les choses sur euh

708. comment ça fonctionne

709. ou comment sont les gens ou::

710. Morena oui

711. j'ai

712. (rire)

713. Marie-Hélène qu'est-ce que

714. dites-moi vous

715. (sil)

716. un peu

717. Morena parce que (sil) eu c'est un autre pays

718. et je ne suis (sil) je ne suis mt (sil) je ne suis

719. Marie-Hélène pas habituée
720. Morena oui
721. non
722. je ne suis pas
723. c'était- a ver
voyons
724. Marie-Hélène puedes decir en castellano
tu peux le dire en castillan
725. si quieres
si tu veux
726. Morena si
oui
727. que no ne ven ne estado nunca a francia
que je n'était pas ven- je n'ai jamais été en france
728. Marie-Hélène oui
729. vous aviez jamais été en france
730. oui
731. Morena oui
732. Marie-Hélène mh
733. Morena hum alors euh j'ai des questions
734. comme sera les- les gens euh les enseignants
735. Marie-Hélène oui
736. Morena mais quan:d je suis arrivé
737. Marie-Hélène oui
738. Morena euh je pense que c'est plus ou moins le le même
739. Marie-Hélène c'est-à-dire
740. Morena y A pa:s beaucoup de différences
741. Marie-Hélène y a pas beaucoup de différences
742. Morena non
743. Marie-Hélène y a p- vous avez pas eu de de gros problèmes
744. (sil)
745. ou si
746. Morena par exemple je suis allée à l'angleterre aussi
747. Marie-Hélène oui
748. Morena et hum c'est: un peu différence
749. Marie-Hélène ah
750. Morena que la fr- que la france
751. Marie-Hélène vous avez trouvé plus de différences entre l'espagne et
l'angleterre qu'entre l'espagne et la france
752. Morena oui
753. parce que je pense que les ang- les anglais
754. Marie-Hélène oui
755. Morena sont plus froids
756. Marie-Hélène oui
757. Morena que les espagnols
758. Marie-Hélène d'accord
759. Morena je pense que les gen:s- les français sont plus ou moins
comme- comme les espagnols
760. Marie-Hélène mh mh
761. (sil)
762. d'accord
763. donc vous avez pas eu
764. Morena je pense que nous sommes plus
ouverts
765. Marie-Hélène oui
766. Morena en espagne que ici en (sil) en france

767. Marie-Hélène ah
768. Morena mais
769. Marie-Hélène qu'est-ce que c'est qui vous fait dire ça
770. qu'est-ce que vous avez constaté
771. Morena parce que par exemple si: si je demande euh
772. bueno dépend- ça dépend de la personne
773. Marie-Hélène bien sûr
774. Morena mais si je demande euh le premier jour
775. Marie-Hélène mh mh
776. Morena je demande euh les- les autres gens
777. et (sil) il y a quelqu'un qui seulement dit oui ou non
778. mais ils ne s'orffent- s'offrent euh (sil) pour euh
t'aider
779. Marie-Hélène d'accord
780. des étudiants alors vous voulez dire
781. Morena oui
782. Marie-Hélène d'accord
783. alors que vous avez l'impression que un étudiant
français qui arriverait à {ville d'études espagnole}
784. (sil)
785. euh les étudiants espagnols seraient plus à sa
disposition
786. plu:s-
787. iraient plus vers lui
788. Morena oui
789. (sil)
790. c'est ça
791. Morena oui
792. (rire)
793. Marie-Hélène d'accord
794. comment vous avez fait alors
795. pour rentrer en contact avec les étudiants français
796. Morena euh
797. Marie-Hélène qu'est-ce qu'il faut faire alors
798. pour y arriver
799. puisque
800. Morena pour être euh en contact
801. Marie-Hélène oui
802. pour rencontrer des étudiants français
803. qu'est-ce qu'il faut faire
804. Morena ici
805. Marie-Hélène oui
806. Morena à {ville d'études française}
807. Marie-Hélène oui
808. quand on est étudiant espagnol
809. et qu'on vient juste d'arriver
810. Morena euhm par exemple quan:d nous sortons
811. Marie-Hélène mh mh
812. Morena et hum et nous parlons en en espagnol
813. Marie-Hélène oui
814. Morena euh il y a beaucoup de de gens qui parlent espagnol
815. et ils vient
816. pour nous dire
817. ah vous êtes espagnols et
818. (sil)
819. (rire)

820. et qu'est-ce que vous faites ici à {ville d'études française}

821. Marie-Hélène d'accord

822. mais ça donc c'est les étudiants

823. ou c'est à l'extérieur

824. (sil)

825. Morena euh à l'extérieur

826. Marie-Hélène d'accord

827. donc c'est plus facile de rencontrer des gens à l'extérieur de l'université qu'à l'intérieur

828. Morena oui

829. à l'intérieur

830. (sil)

831. Marie-Hélène d'accord

832. et comment vous avez fait alors vous finalement (sil)

833. parce que

834. Morena pour connaître des

835. Marie-Hélène oui

836. Morena étudiants

837. Marie-Hélène vous m'avez dit que vous aviez couv- aussi des étudiantes aussi

838. Morena euh je les connais euh
(sil) à tra- à travers

839. Marie-Hélène à travers

840. oui

841. Morena des autres espagnols

842. Marie-Hélène oui

843. Morena qui sont ici:: avant

844. Marie-Hélène oui

845. Morena et euhm par exemple il y a mh (sil) un espagnol que qui connaît beaucoup de français(es)

846. par qu'ils- parce qu'ils s- ils sont allés en en espagne

847. Marie-Hélène oui

848. Morena en erasmus

849. Marie-Hélène oui

850. Morena et hum et aussi euh dans la résidence

851. Marie-Hélène oui

852. Morena je connais des (sil) des françaises des: filles françaises

853. Marie-Hélène oui

854. Morena parce que je connais un très sympa

855. (sil)

856. parce que le premier jour que je suis arrivée (sil) à la résidence

857. il il m'a aidé (sil) euh pour aller à èm gé èl⁵

858. (sil)

859. parce que je ne sais pas où se trouve

860. c'est le premier jour que (sil) que je suis ici

861. et euhm (sil) et je dois aller euh (sil)

862. la personne euh de la résidence (sil) euh me dit que je dois payer euh une (sil) hum seguro

⁵ M.G.L. est l'abréviation d'une mutuelle d'étudiants.

863. Marie-Hélène oui
 864. une assurance
 865. Morena euh oui
 866. Marie-Hélène mh mh
 867. Morena assurance
 868. et si je ne peux le cette assurance
 869. je ne je n'ai pas les les clés
 870. Marie-Hélène d'accord
 871. Morena et cette fille française parlait un peu d'espagnol
 872. Marie-Hélène mh mh
 873. Morena et parce que (sil) son sa p- son petit cop-
son petit copain
 874. Marie-Hélène son petit copain
 875. oui
 876. son petit ami
 877. oui
 878. Morena est espagnol
 879. Marie-Hélène mh mh
 880. Morena elle parlait un peu espagnol
 881. et plus ou moins en parlant avec elle (euh, en)
 français espagnol
 882. et elle m'aidait beaucoup
 883. Marie-Hélène mh mh
 884. Morena pour euh entrer ici
 885. Marie-Hélène d'accord
 886. ouais
 887. ouais ouais
 888. donc avec les étudiants ça va à peu près
 889. Morena avec
 890. Marie-Hélène avec les étudiants ou les étudiantes vous avez réussi
 à- à avoir des contacts assez facilement
 891. Morena non
 892. je connais des autres étudiants
 893. par exemple cette fille étudie euh
 894. medicina
 895. médecine
 896. Marie-Hélène oui
 897. Morena et je connais aussi beaucoup de des étudiants de droit
 898. Marie-Hélène oui
 899. Morena mais je connais
 900. (rire)
 901. Marie-Hélène pas beaucoup de lettres modernes
 902. Morena non
 903. Marie-Hélène d'accord
 904. Morena je connais quelques lettres modernes
 905. mais je les ai connais
 906. Marie-Hélène oui
 907. Morena ici à l'in- à l'intérieur
 908. dans la: classe
 909. Marie-Hélène d'accord
 910. mh mh
 911. (sil)
 912. ah d'accord
 913. bah c'est intéressant ça
 914. hein hein
 915. Morena oui

916. (rire)
 917. Marie-Hélène okay
 918. et avec les:- avec les autres personnes de l'université
 919. comment comment ça
 920. Morena les autres
 921. Marie-Hélène oui
 922. bah les- les- les- le secrétaria:t euh la personne de
 la mgè::l⁶ euh le crou::s⁷ euh
 923. Morena ah oui
 924. Marie-Hélène comment ça s'est passé
 925. c'était difficile
 926. Morena non
 927. Marie-Hélène non
 928. (sil)
 929. vous avez eu le sen-
 930. Morena je
 931. Marie-Hélène oui
 932. vous avez l'impression d'être bien reçue ou
 933. Morena oui oui
 934. Marie-Hélène est-ce que les gens ils ont fait attention au fait que
 vous étiez étudiante étrangère
 935. Morena euh
 936. Marie-Hélène ou est-ce qu'on a eu tendance
 937. Morena il se dit à euh
 938. parce qu'il y a (sil) des autres euh mes amis euh
 espagnols dan:s l'université
 939. (sil)
 940. que ils ne ils n'aiment pas venir ici
 941. (sil)
 942. euhm à cause de sa petit copain (sil)
 943. Marie-Hélène oui
 944. Morena en espagne
 945. Marie-Hélène oui
 946. Morena et je les ai dit déjà que qu'ils doit venir
 947. Marie-Hélène d'accord
 948. Morena ici par comme expérience pour pour la vie
 949. Marie-Hélène mh mh
 950. Morena je pense que c'est un (bon, bonne) expérience
 951. et je suis seulement ici vingt-trois jours
 952. mai::s
 953. Marie-Hélène mh
 954. Marie-Hélène pourquoi vous dites que c'est
 955. Morena ça me plaît pour XX
 956. Marie-Hélène pourquoi vous dites
 957. c'est une bonne expérience
 958. qu'est-ce que ça vous a- qu'est-ce que ça vous apporte
 959. Morena parce que je peux connaître beaucoup de de gens aussi
 de tout le monde
 960. Marie-Hélène ouais
 961. Morena et euhm c'est c'est un autre culture euh
 962. Marie-Hélène qu'est- alors en quoi c'est une autre culture

⁶ M.G.E.L. est l'abréviation pour Mutuelle Générale des Étudiants de L'Est.

⁷ C.R.O.U.S. est l'abréviation pour Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires.

963. ça m'intéresse beaucoup ça
 964. \ (rire)
 965. Morena (rire)
 966. parce que
 967. non
 968. euh
 969. Marie-Hélène qu'est-ce que c'est qu'y a d'autre
 970. Morena il y a par exemple le (sil) les horaires pour euh
 manger
 971. Marie-Hélène mh mh
 972. Morena ce sont différents en espagne
 973. Marie-Hélène mh mh
 974. Morena tu dois (sil) euh acostumbrar
s'habituer
 975. Marie-Hélène s'habituer
 976. Morena s'habituer
 977. Marie-Hélène mh mh
 978. Morena s'habituer à des autres horaires
 979. (sil)
 980. mais
 981. (sil)
 982. et aussi (sil) hum en espagne (sil) euh (sil) ce que
 c'est
 983. (sil)
 984. mais je pense (sil) euh que ici à {ville d'études
 française} (sil) euhm (sil) c'est comme je vous- je
 vous ai dit
 985. Marie-Hélène mh mh
 986. Morena euh avant (sil) c'est un ville (sil) euh étudiant
 987. (sil)
 988. et je pense que c'est pour ça que il n'y a pas beaucoup
 de différence(s) entre {ville d'études espagnole}
 989. Marie-Hélène mh mh
 990. Morena et {ville d'études française}
 991. Marie-Hélène et {ville d'études française}
 992. et pourtant vous m'avez dit c'est une autre culture
 993. Morena oui
 994. (rire)
 995. Marie-Hélène alors à quoi vous pensiez
 996. \ quand vous disiez ça
 997. Morena euhm
 998. (sil)
 999. je ne sais pas euhm
 1000. Marie-Hélène qu'est-ce que qu- qu'est-ce qui vous a surpris par
 exemple euh
 1001. depuis que vous êtes arrivée
 1002. qu'est-ce que vous vous êtes dit
 1003. ah tiens
 1004. c'est comme ça que ça marche euh
 1005. (sil) y a des choses comme ça qui vous ont étonnée ou
 1006. Morena euh simple dans la résidence
 1007. Marie-Hélène oui
 1008. Morena les toilettes sont pour tout
 1009. (sil)
 1010. en espagne euh
 1011. Marie-Hélène c'est les filles d'un côté

1012. les garçons de l'autre
1013. Morena oui
1014. Marie-Hélène par exemple
1015. oui
1016. et puis quoi encore
1017. Morena euh aussi les horaires euh
1018. Marie-Hélène oui
1019. Morena ici en en france euh quand p- quand par exemple euh il
est (sil) sept heures du: du soir
1020. (sil) euh pour moi je pense que
1021. Marie-Hélène c'est le début de
1022. Morena dix heures
1023. Marie-Hélène mh
1024. ouais
1025. d'accord
1026. et les- et les- pour les gens alors (sil) comment vous
voyez ça
1027. Morena pour les genres
1028. Marie-Hélène oui
1029. Morena euh
1030. Marie-Hélène les personnes euh comment
1031. Morena bien euh je trouve
1032. Marie-Hélène oui
1033. mais pourquoi vous dites alors que c'est une autre
culture
1034. \où elles sont les différences
1035. \je vous titille
un peu
1036. \mai:s
1037. Morena (rire)
1038. parce que euh (sil) je ne sais-
1039. Marie-Hélène pas facile
1040. je ne sais
1041. ce que je vous demande
1042. mai:s
1043. Morena (rire)
1044. parce que (sil) (ne sais, no sé)
1045. (sil)
1046. euh (sil) je ne sais pas
1047. Marie-Hélène qu'est-ce que vous savez pas
1048. vous savez pas le dire
1049. ou vous savez pas le dire en français
1050. Morena je sais pas comment expliquer en (sil) en français ni
en
1051. Marie-Hélène ni en espagnol
1052. Morena mh
1053. Marie-Hélène mh qu'est-ce que:- qu'est-ce que vous sentez là
1054. Morena euh parce que ne sais pas
1055. nous avons des: (sil) des autres différents (sil) euh
coutumes
1056. Marie-Hélène oui
1057. Morena et: si
1058. ce sont c'est (sil) plus ou moins ça les horaires et
1059. Marie-Hélène mh mh
1060. Morena (je, ne) sais pas
1061. Marie-Hélène okay

1062. Morena mh mh
1063. Marie-Hélène et il vous est arrivé des choses un peu euh un peu
difficile ou plutôt des surprises agréables
1064. depuis que vous êtes arrivée
1065. (sil)
1066. parce que tout à l'heure vous me disiez
1067. bon j'é- j'étais jamais venue en france
1068. donc je m'imaginai
1069. et est-ce que vous avez eu des surprises agréables et
des surprises désagréables par exemple
1070. (sil)
1071. vous comprenez ce que
1072. \oui
1073. Morena X oui oui oui
1074. (sil)
1075. euh (sil) désagréables euh euhm
1076. Marie-Hélène allez-y
1077. allez-y
1078. Morena (rire)
1079. Marie-Hélène (rire)
1080. Morena non
1081. Marie-Hélène non
1082. Morena et c- je ne trouve (sil) pour le moment euh (sil) je
pense que (sil) les toilettes pour tous les dans la
résidence
1083. Marie-Hélène ça ça vous a pas plu
1084. (rire)
1085. Morena oui
1086. Marie-Hélène (rire)
1087. Morena ça m'a plu
1088. Marie-Hélène (rire)
1089. Morena mais pour le moment
1090. Marie-Hélène non
1091. et puis dans dans les magasins dans les f- dans la vous
avez eu un peu le temps de vous promener dans {ville
d'études française}
1092. Morena oui
1093. Marie-Hélène un peu aller dans les magasin:s dans les
1094. et comment ça se passe là c'est très différent
1095. Morena non
1096. Marie-Hélène non
1097. Morena c'est plus ou moins euh
1098. oui
1099. Marie-Hélène y a pas tellement de différence(s)
1100. Morena non
1101. (sil)
1102. euh nous (sil) ne sais pas dans autres lieux (sil)
français
1103. Marie-Hélène mh
1104. Morena mais
1105. (sil)
1106. Marie-Hélène vous êtes allée vous promener
1107. vous avez fait un peu des courses
1108. vous faites des courses pour
1109. ou vous mangez tout le temps au
1110. Morena oui

1111. Marie-Hélène au restaurant universitaire
1112. Morena oui
1113. ou- je mange euh au restaurant
1114. Marie-Hélène mh mh
1115. Morena universitaire au {nom du restaurant universitaire}
1116. Marie-Hélène oui
1117. Morena par exemple le vendredi que je n'ai pas de (sil) de
cours
1118. je mange à la dans ma résidence
1119. Marie-Hélène mh mh
1120. Morena dans le restaurant (sil) (euh, et)
1121. et ça je le trouve très bien
1122. parce que c'est très très cher
1123. Marie-Hélène c'est moins cher qu'en qu'en espagne
1124. Morena c'est moins cher
1125. Marie-Hélène mais là quand même c'est une grosse différence
1126. Morena en espagne n'existe
pa:s (sil) ce: (sil) ce classe de
1127. Marie-Hélène oui oui
1128. y a pas de résidence universitaire
1129. Morena oui oui
1130. Marie-Hélène non
1131. Morena mai:s f- ça fonctionne je pense que (sil) fonctionne de
manière différent
1132. parce que dans un: résidence espagnole (sil) euh
seulement peu:t peut manger les les gens que qui
habitent
1133. Marie-Hélène mh mh
1134. Morena et ici avec ta carte (sil) comme ça euh
1135. ici tout fonctionne avec carte
1136. Marie-Hélène mh mh
1137. Morena et tu peux manger pour seulement deux euros
1138. Marie-Hélène mh mh
1139. et ça c'est quand même une grosse différence
1140. parce que en espagne
1141. Morena oui
1142. Marie-Hélène euh donc vous vivez plusieurs étudiants dans un
appartement
1143. puis sinon vous êtes dans la ville
1144. Morena oui
1145. Marie-Hélène alors que à {ville d'études française} vous êtes dans
la résidence
1146. Morena oui oui
1147. Marie-Hélène ça v- ça vous fait une grosse différence ça
1148. Morena c'est une petit euh différence
1149. Marie-Hélène oui
1150. Morena oui
1151. Marie-Hélène et c'est plutôt bien ou plutôt pas bien
1152. Morena parce que par exemple
euh à {ville d'études espagnole}
1153. Marie-Hélène mh mh
1154. Morena la plupart des étudiants habitent dan::s
appartements
1155. Marie-Hélène mh mh
1156. (sil)
1157. okay

1158. Morena mais ici à {ville d'études française} il y a beaucoup de (sil) de gens qui habitent

1159. Marie-Hélène mh mh

1160. Morena en résidence

1161. Marie-Hélène alors qu'est-ce que vous conseillerez

1162. (sil)

1163. (euh, à) imaginez bon on on aura le temps de se revoir un petit peu

1164. hein

1165. on fera d'autres petits bilans

1166. vous savez

1167. je vous avais dit qu'on ferait régulièrement des bilans

1168. Morena mh

1169. Marie-Hélène qu'est-ce que vous conseillerez à un étudiant euh qu'est-ce que vous diriez par exemple à un étudiant qui l'an prochain veut venir à- de {ville d'études espagnole} à {ville d'études française} qu'est-ce que vous lui diriez

1170. à {ville d'études française}

1171. Morena

1172. Marie-Hélène ouais

1173. Morena excusez-moi euh

1174. Marie-Hélène qu'est-ce que vous lui diriez comme conseil(s)

1175. qu'est-ce que vous lui donneriez comme conseil(s)

1176. ce qu'il faut faire

1177. ce qu'il faut pas faire euh

1178. (sil)

1179. Morena euhm

1180. (sil)

1181. s'il s'il veut- si il y a des (sil) des gens espagnols qui qui sont en résidence

1182. et ils ont changés (sil) dans un appartement

1183. (sil)

1184. mais pour vivre ensemble des espagnols

1185. et je ne suis pas d'accord avec ça

1186. (sil)

1187. je le dirais à (sil) en espagnol que s'il veut vivre dans un appartement (sil)

1188. et (sil) je le dirais avec des au- des gens français(es)

1189. Marie-Hélène mh mh

1190. Morena parce que mh (sil) je euhm (sil) par exemple dans mon cas

1191. Marie-Hélène mh

1192. Morena j'ai des relations avec euh des é- des autres étudiants français(es) dans la résidence

1193. (sil)

1194. mais c'est- (sil) c'est très très peu

1195. Marie-Hélène mh mh

1196. Morena parce que par exemple quand j'ai des cours le soir

1197. je reste dans la bibliothèque

1198. et je va dans ma r- dans ma résidence euh tard

1199. (sil)

1200. et il y a j'ai vu que ces étudiants euh le week-end

1201. Marie-Hélène mh mh

1202. Morena et par exemple je pense que si je- j'habite dans dans un appartement avec des autres français(es)

1203. (sil)
1204. euh je (sil) je:: j'aurais beaucoup de relations
1205. Marie-Hélène mh mh mh mh
1206. Morena que dans un résidence
1207. Marie-Hélène que dans la résidence
1208. Morena oui
1209. Marie-Hélène mh mh
1210. et les week-ends comment ça se passe alors
1211. Morena euh bien
1212. Marie-Hélène vous voyez les autres étudiants quand même
1213. Morena oui
1214. mais ce week-end je suis allée à paris
1215. Marie-Hélène mh mh
1216. Morena parce que un ami est (sil) est venu
1217. pour (sil) pour me voir
1218. (rire)
1219. Marie-Hélène d'accord
1220. ben vous avez découvert paris en plus ce week-end
1221. vous a plu \ça
1222. Morena oui
1223. \ (rire)
1224. oui oui
1225. euh beaucoup
1226. Marie-Hélène (rire)
1227. hé ben c'est super
1228. Morena oui
1229. Marie-Hélène c'est bien
1230. (sil)
1231. Morena c'était bien
1232. Marie-Hélène d'accord
1233. et puis euh quand même mt vous- vous avez euh l'air plus (sil)
1234. comment je pourrais dire
1235. plus- plus tranquille que la dernière fois que je vous ai vue
1236. (sil)
1237. vous étiez un peu inquiète quand même
1238. la dernière fois que je vous ai vue
1239. Morena euh oui
1240. (rire)
1241. Marie-Hélène vous vous rappelez
1242. qu'est-ce que c'est qui vous inquiétait
1243. vous vous souvenez
1244. Morena euhm le(s) le(s) cours
1245. Marie-Hélène les cours
1246. Morena parce que (sil) je la dernière fois euh (sil) je ne sais pas quelque (sil) choisir euh (sil) pour euh des cours
1247. Marie-Hélène mh mh
1248. Morena et maintenant j'ai (sil) j'ai les choses un peu claires
1249. Marie-Hélène d'accord
1250. mh
1251. et vous avez l'impression qu'on s'est bien
1252. Morena plus claires
1253. Marie-Hélène occupés de vous

1254. Morena oui
1255. Marie-Hélène oui
1256. Morena oui
1257. Marie-Hélène mh
1258. (sil)
1259. ah vous l'a- vous avez l'air en tout cas plu:s plus
tranquille maintenant
1260. donc c'était des cours essentiellement qui vous (sil)
qui vous paniquaient un peu
1261. de de faire (ces, ses) choix
1262. de trouver ce qui
1263. Morena oui
1264. Marie-Hélène de trouver ce qu'il fallait
1265. Morena parce que quand je suis entrée dans
le cours (sil) euh
1266. ça m'a fait hum (sil) être euh en (sil) plus tranquille
1267. Marie-Hélène d'accord
1268. donc c'est un- c'est un peu cette période
1269. quand on sait pas encore les cours qu'on va prendre
1270. quand on doit aller d'un secrétariat à l'autre
1271. Morena oui
1272. Marie-Hélène ça c'est difficile
1273. Morena oui
1274. (rire)
1275. Marie-Hélène qu'est-ce qu'on pourrait faire
1276. pour que ce soit moins difficile
1277. vous pensez
1278. Morena moins difficile
1279. Marie-Hélène mh
1280. comment on pourrait faire
1281. pour euh aider un étudiant étranger qui arrive
1282. Morena parce que par exemple j'ai vu sur
internet
1283. Marie-Hélène oui
1284. Morena et (sil) le des cours mais (sil)
1285. mais je ne sais pas si (s'ils, si) sont en espagnol
1286. comme vous m'avez dit par exemple (j'ai choisi, je
choisis) des cours
1287. Marie-Hélène mh mh
1288. Morena qui sont en espagnol
1289. et je ne sais pas
1290. (sil)
1291. parce que mt euh (sil) euhm (sil) avant d'être ici
1292. j'aimerais (sil) euhm (sil) beaucoup de d'informations
par exemple des:- des cours
1293. parce que je veux faire didactique du français au
collège
1294. et au secrétariat (sil) on dit que n'existe pas
1295. Marie-Hélène mh mh
1296. Morena donc euh
1297. (sil)
1298. Marie-Hélène oui
1299. vous auriez aimé avoir plus de plus d'informations sur
les cou:rs sur les contenus
1300. Morena oui
1301. Marie-Hélène oui

1302. et puis (sil) qu'est-ce qui vous a manqué aussi un peu
1303. pour que
1304. enfin qu'est-ce qu'on pourrait faire aussi
1305. pour que ce soit moins difficile
1306. Morena mh
1307. no sé
je ne sais pas
1308. je ne sais pas
1309. Marie-Hélène savez pas
1310. (sil)
1311. bon hé ben tant pis
1312. vous y réfléchirez à l'occasion
1313. \d'accord
1314. \okay
1315. Morena (rire)
1316. \okay
1317. Marie-Hélène bon alors euh il faut que je vous laisse
1318. si vous voulez envoyer le mail à monsieur
1319. Morena okay
1320. Marie-Hélène {prénom et nom du coordinateur en Espagne}
1321. d'accord
1322. Morena mh mh
1323. Marie-Hélène donc vous (sil) vous lui envoyez ces contenus
1324. Morena oui
1325. Marie-Hélène hein
1326. et puis vous les vous les remplissez
1327. je vais chercher mon agenda
1328. pour vous dire à quel moment je suis là euh
1329. Morena okay
1330. Marie-Hélène je suis là demain
1331. Morena oui
1332. \okay
1333. Marie-Hélène d'accord
1334. je reviens
1335. hein
1336. (sil)
1337. alors je vous ai dit demain
1338. hein
1339. voir à quelle heure vous êtes sûre de me trouver
1340. (part)
1341. (revient)
1342. alors j'ai un rendez-vous visiblement à quinze heures
1343. (sil)
1344. oui
1345. en- si vous passez vers euh vers seize heures
1346. vous êtes sûre de me de me voir
1347. ça vous conviendrait ou pas
1348. Morena oui
1349. Marie-Hélène vous avez pas cours
1350. ça- ça ira
1351. Morena euh j'ai deux heures de cours de quatorze seize quator-
1352. Marie-Hélène oui
1353. bah après seize heures vous passez
1354. Morena quatorze heures
1355. oui
1356. Marie-Hélène vous passez après seize heures

1357. mais euh pas trop tard
1358. parce que à à dix-sept heures j'ai cours
1359. Morena oui
1360. et moi aussi
1361. Marie-Hélène hein
1362. voilà
1363. donc vous passez
1364. quand vous sortez de votre euh de votre cours
1365. Morena okay
1366. Marie-Hélène hein
1367. y a pas de y a pas de souci
1368. d'accord
1369. bon bah c'est très bien
1370. Morena et le période d'examen euh est en:
janvier
1371. Marie-Hélène euh oui
1372. les examens se font en janvier
1373. Morena et où est-ce que je peux trouver les les dates
1374. Marie-Hélène alors les dates (sil) elles vous seront communiquées
(sil) eu::h après
1375. dans le courant du mois de décembre à peu près
1376. Morena ah elles sont elle sont pas encore
1377. Marie-Hélène hein
1378. \au travers de votre carte
1379. \non
1380. \elles sont pas
1381. elles sont pas déterminées encore
1382. Morena ah
1383. okay
1384. Marie-Hélène c'est l'administration qui les détermine
1385. (sil)
1386. et là vous pourrez avoir accès aux dates d'examen par
euh votre carte (sil) euh que vous m- vous mettez dans
la:- dans les bornes informatiques
1387. vous avez vu les bornes informatiques qu'y a
1388. Morena okay
1389. \oui oui
1390. (sil)
1391. Marie-Hélène hein
1392. si vous savez pas comment les utiliser
1393. soit vous me demandez
1394. soit vous demandez à un étudiant
1395. (sil)
1396. toute façon euh à ce moment-là les étudiants ils
pourront vous aider aussi
1397. (sil)
1398. hein
1399. donc vous aurez les:- les dates d'examen
1400. mais c'est au dans courant- courant décembre
1401. Morena okay
1402. Marie-Hélène hein
1403. vous comptez partir euh pendant les vacances de Noël
1404. Morena oui
1405. Marie-Hélène vous rentrez à {ville d'études espagnole}
1406. Morena (rire)
1407. je pars le vingt décembre

1408. Marie-Hélène mh mh
1409. oui
1410. bah d'ici là vous aurez les dates
1411. Morena et je viens le huit
1412. Marie-Hélène oui
1413. bah c'est à p- c'est les dates
1414. vous partez un peu avant
1415. mais la rentrée se fait le huit
1416. donc à partir de début décembre en gros
1417. vous aurez toutes les dates d'examens
1418. hein
1419. Morena okay
1420. Marie-Hélène y a pas de:- y a pas de souci
1421. mais là pour l'instant elles sont pas disponibles
1422. Morena okay
1423. Marie-Hélène parce que c'est l'organisation- c'est une organisation
un peu un peu compliquée
1424. Morena oui
1425. Marie-Hélène parce qu'en espagne vous avez les dates tout de suite
1426. Morena oui
1427. Marie-Hélène a::h
1428. oui oui
1429. d'accord
1430. Morena tous les dates pour
1431. Marie-Hélène toutes les dates des examens
1432. dès le début de l'année
1433. ah oui
1434. ben non
1435. ben ici on les a pas
1436. Morena (rire)
1437. Marie-Hélène okay
1438. Morena okay
1439. Marie-Hélène on fait comme ça
1440. (sil)
1441. d'accord
1442. (sil)
1443. bon ben je vous remercie beaucoup
1444. et puis euh toute façon on se voit demain
1445. Morena okay
1446. Marie-Hélène d'accord
1447. Morena oui
1448. bien
1449. (range ses affaires)
1450. Marie-Hélène et d'ici là
1451. si vous avez un sou- un problème
1452. enfin pas d'ici demain
1453. mais après si vous avez un souci
1454. vous n'hésitez pas
1455. hein
1456. vous m'envoyez un mail
1457. y a pas de problème
1458. Morena okay
1459. Marie-Hélène d'accord
1460. Morena oui
1461. bien
1462. Marie-Hélène allez

1463. Morena merci beaucoup
1464. Marie-Hélène mais je vous en prie
1465. Les deux (s'approchent de la porte)
1466. au revoir
1467. et puis à demain
1468. Morena okay
1469. Marie-Hélène au revoir
1470. Morena à demain
1471. au revoir
1472. (part)
1473. Marie-Hélène (range son agenda ?)
1474. voilà
1475. normalement j'ai un bon euh

Écrivain public Aman

Date d'enregistrement : 02/02/2010

Durée de l'enregistrement : 00:14:06

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Jacqueline (F, LN)

Usager : Aman (M, LNN, Inde, gujarâti & hindie)

1 transaction de service :

- écriture d'une demande de copie d'acte de mariage au ministère des affaires étrangères

01. Aman excusez-moi
02. j'aurais besoin de::
03. ? (ferme la porte)
04. Aman une lettre
05. Jacqueline oui
06. Aman euh pour de- pour demander acte de mariage quoi
07. Jacqueline d'accord
08. Aman là j'ai l'adresse de::<: ministère affaires étrangères
09. Jacqueline voilà
10. \à nantes
11. \hein
12. d'accord
13. Aman voyez
14. je suis mairie
15. mai::s mairie elle m'a dit comme je viens de {lieu ?}
16. donc f- que envoyer lettre pa:r écrit pa:r- par une lettre
17. Jacqueline mh
18. Aman et puis demander ça quoi
19. Jacqueline d'accord
20. alors donc là eu::h vous aviez fait une demande d'acte de::<: d'act- enfin demande d'act-
21. Aman acte de mariage quoi
22. Jacqueline d'accord
23. alors donc vous êtes là
24. Aman donc moi j'ai besoin deux copies
25. Jacqueline voilà
26. donc
27. mais ça c'est-
28. oui
29. c'est des photocopies
30. Aman ça c'est des photocopies
31. donc j'en- j'aurais besoin de deux originaux aussi de
32. Jacqueline hein
33. \voilà
34. voilà
35. alors donc (sil) euh vous c'est- votre nom c'est
36. Aman monsieur {nom}
37. Jacqueline monsieur {nom}
38. Aman voilà
39. Jacqueline hein
40. Aman oui

41. Jacqueline d'accord
42. (sil)
43. alors (sil) monsieur {prénom} (écrit)
44. (sil)
45. {Aman} (écrit)
46. Aman XX
47. (sil)
48. Jacqueline alors vo- votre adresse
49. Aman adresse
50. c'est {numéro et nom de rue} madame
51. Jacqueline {numéro} (sil) {type de voie} (écrit)
52. Aman {nom de la voie}
53. Jacqueline {nom de la voie} (écrit)
54. Aman {ville, quartier, code postal}
55. Jacqueline {quartier} (écrit)
56. alors on est le deux (écrit)
57. (sil)
58. voilà
59. donc (sil) ministè::re (écrit)
60. Aman bon ça peut attendre XX
61. Jacqueline affaires étrangères (écrit)
62. oui oui
63. pour toutes les personnes qui sont nées euh
à l'étranger euh
64. Aman oui
65. à l'étranger
66. \oui
67. Jacqueline c'est- c'est- c'est regroupé à nantes
68. hein
69. Aman oui
70. Jacqueline (écrit)
71. Aman donc on- on fait demander trois euh copies
72. parce que j'en ai besoin de deux déjà envoyer pour
préfecture de police ou mairie
73. Jacqueline ah oui
74. Aman pour faire demande euh nationaliser mon- ma femme et
mon fils
75. Jacqueline d'accord
76. Aman parce que j'ai un grand garçon qu'il a vingt ans
77. XXX
78. donc euh
79. Jacqueline (continue d'écrire)
80. Aman j'ai fait deux fois euh demander par internet
81. mais malheureusement je sais pas pourquoi
82. il m'a- je les ai pas reçus
83. Jacqueline alors il faut envoyer une enveloppe timbrée
84. hein
85. pour euh la réponse
86. Aman bah faire la lettre
87. moi je vais m'occuper euh après quoi
88. Jacqueline oui
89. voilà
90. Aman mais bon
91. Jacqueline hein
92. \mais euh il f-

93. parce que euh en principe euh (rire) ils renvoient pas euh

94. Aman oui

95. \oui oui

96. \je comprends

97. \oui

98. ah d'accord

99. Jacqueline oui oui

100. il faut voir les: les envois

101. Aman a::h

102. oui

103. Jacqueline (tousse)

104. Aman d'accord

105. Jacqueline oui

106. alors c'est peut-être pour ça que-

107. Aman mai::s si- si quand on demande par int- internet

108. comment on fait

109. il faut envoyer de eu::h enveloppe timbrée quand même

110. non

111. parce que comment on fait une demande euh par internet euh

112. Jacqueline Ah par internet

113. Aman oui

114. Jacqueline oui

115. \c'est différent

116. parce que si vous faites ça par internet

117. euh effectivement eu::h vous pouvez le: l'imprimer eu:h

118. mai:s moi je l'ai pas fait encore par internet

119. hein

120. hein eu:h pour euh pour des-

121. Aman d'accord

122. \et je l'ai fait deux fois

123. malheureusement et (des les, délai, ?) j'ai pas vu

124. donc euh moi j'ai dit mieux faire une lettre eu::h par vous

125. et puis voilà quoi

126. Jacqueline oui

127. c'est aussi simple euh par écrit

128. Aman exactement

129. Jacqueline alors c'est vrai que euh bon ça doit pouvoir marcher euh (rire) euh par internet

130. Aman pour ac- actes de naissance je les ai eus

131. mai::s acte de mariage

132. sais pas pourquoi

133. ils me - je les ai pas reçus

134. Jacqueline ah oui

135. c'est plus délicat

136. oui ben

137. à sortir peut-être sur le: le site

138. Aman oui oui

139. Jacqueline hein

140. voilà

141. bon

142. \donc

143. Aman on va renvoyer

144. \{voilà, ?}
145. Jacqueline XXX (écrit et murmure)
146. alors XXX (écrit et murmure)
147. alors trois
148. Aman al- oui
149. trois photocopies de: de mariage
150. Jacqueline trois (écrit) copies (écrit) d'acte de mariage (écrit)
151. euhm
152. Aman pour- pour la préfecture ou
153. je sais pas
154. pour la mairie
155. Jacqueline pour (écrit)
156. Aman pour demander les
157. Jacqueline compléter (écrit) euh les dossiers (écrit) de- d-
158. c'est des demandes de naturalisation
159. \hein
160. Aman naturalisation
161. \voilà
162. exactement
163. Jacqueline de demandes (écrit) de (écrit) naturalisation (écrit)
française (écrit) euh concernant (écrit)
164. Aman ma femme et et mon fils
165. Jacqueline ma femme (écrit) et mon fils
166. Aman fils aîné ou::
167. fils aîné peut-être
168. ou:: qu'est-ce qu'on
169. Jacqueline mon fils euh
170. Aman qu'il a vingt- vingt ans
171. Jacqueline euh
172. Aman qui est né peut-être le {date, mois} quatre-vingt-neuf
173. Jacqueline oui
174. \alors on va-
va mettre son: prénom
175. oui
176. euh c'-
177. Aman {prénom}
178. Jacqueline alors ça s'écrit {première lettre}
179. Aman {deuxième lettre, troisième lettre}
180. Jacqueline {première lettre, deuxième lettre, troisième lettre}
(écrit)
181. Aman ji {cinquième lettre, sixième lettre}
182. Jacqueline (écrit)
183. Aman ji comme (jacques, jack)
184. Jacqueline ah
185. un zèd
186. Aman oui
187. non
188. pas zèd
189. ji
190. Jacqueline {reproduction du son prononcé par Aman}
191. ah dé
192. Aman ji ji ji ji madame
193. ji
194. Jacqueline un dé
195. Aman ji comme (jacques, jack)
196. (sil)

197. comme jean
198. Jacqueline Ah j- ah ji
199. d'accord
200. Aman ji
201. \voilà
202. Jacqueline donc excusez-moi
203. \je: avais pas compris
204. Aman (rire)
205. Jacqueline ji- ji: (écrit)
206. Aman voilà
207. euh {deux dernières lettres}
208. Jacqueline {deux dernières lettres} (écrit)
209. (sil)
210. ah oui
211. ça fait presque gé ce que j'ai mis
212. bah je vais mettre un petit point là
213. voilà
214. Aman oui
215. voilà
216. Jacqueline mon fil- eu:::h euh donc né le
217. Aman {prénom du fils}
218. né le {date, mois, date, numéro du mois} quatre-vingt
 neuf (sil) mille neuf cent quatre-vingt neuf
219. Jacqueline (écrit)
220. voilà
221. Aman voilà
222. Jacqueline alors je vous prie de bien vouloir m'adresser trois
 copies d'actes de naiss- DE: mariage (relit)
223. pour compléter les dossiers de demandes de
 naturalisation française concernant ma femme et mon
 fils (relit)
224. voilà
225. (sil)
226. donc alors euh vous en remerciant par avance (écrit)
227. Aman on pas envie que peut-être de numéroter
228. ou je sais pas euh
229. numéro de référence
230. Jacqueline alors on va mettre des références là
231. oui
232. quand même
233. \hein
234. Aman celui-là
235. \voilà
236. Jacqueline vous en remerciant par avance euh (écrit)
237. Aman il faut que je fasse en::: lettre recommandée
238. il vaut mieux madame
239. ou
240. Jacqueline euh bah oui
241. vaut mieux
242. hein
243. Aman oui
244. d'accord
245. Jacqueline (écrit)
246. Aman je garde une photocopie
247. et puis comme ça peut-être euh
248. je vais pas vous embêter (rire)

249. Jacqueline non non
 250. bah c'-
 251. Aman XX
 252. Jacqueline alors donc
 253. alors on va mettre
 254. donc vous vous êtes euh
 255. (expire)
 256. (inspire)
 257. on va mettre quand même des renseignements d'état civil
 258. donc vous êtes né le
 259. monsieur {nom d'Aman} né le
 260. Aman (au milieu, au mois, ?) de {mois}
 261. Jacqueline (écrit)
 262. Aman mille neuf cent cinquante neuf
 263. Jacqueline (écrit)
 264. alors vous êtes né à::
 265. Aman {ville}
 266. Jacqueline c'est ça
 267. hein
 268. Aman non
 269. non non non
 270. \c'est XX
 271. Jacqueline euh non
 272. \non
 273. c'est pas
 274. Aman non
 275. c'est::
 276. Élodie (entrouvre la porte)
 277. je suis là
 278. \umais je suis X
 279. Jacqueline oui
 280. \u(rire)
 281. Aman \u{nom de lieu} voilà
 282. {autre nom}
 283. Jacqueline voilà
 284. c'est là
 285. hein
 286. d'accord
 287. Aman mettez-moi d'abord inde
 288. ensuite euh vous X
 289. Jacqueline né en inde (écrit)
 290. voilà
 291. Aman XX
 292. si vous voulez
 293. Jacqueline voilà
 294. comme ça on va mettre bien la précision::
 295. Aman voilà
 296. \uexactement
 297. Jacqueline voilà
 298. (sil)
 299. euh vous avez un numéro de télépho::ne
 300. Porte (se referme)
 301. Aman zéro six {nombre 1}
 302. Jacqueline (écrit)
 303. zéro six {nombre 1}
 304. Aman {nombre 1}

305. {nombre 2}
306. Jacqueline {nombre 2} (écrit)
307. Aman {nombre 3, nombre 4}
308. Jacqueline {nombre 3, nombre 4} (écrit)
309. Aman oui
310. Jacqueline voilà
311. Aman on va pas mettre de::
312. bon après vont trouver quoi
313. hein
314. Jacqueline alors
315. Aman la date de mariage
316. Jacqueline eu::(écrit) demande (écrit) donc acte de mariage (écrit)
317. alors c'est du euh
318. Aman {date, mois}
319. Jacqueline {date, mois} (écrit)
320. Aman mille neuf cent quatre-vingt-huit
321. Jacqueline (écrit) mille neuf cent
322. Aman quatre-vingt-huit
323. Jacqueline quatre-vingt-huit (écrit)
324. voilà
325. (sil)
326. voilà
327. demande act-
328. voilà
329. donc on a mis vos coordonnées
330. nin nin
331. voilà
332. veuillez bien m'adresser trois copies d'actes de
naissance (marmonne) (relit)
333. pour compléter des dossiers de demande de
naturalisation française concernant ma femme et mon
fils (marmonne) (relit)
334. Porte (s'ouvre)
335. Jacqueline voilà
336. je vais mettre un petit blanc là
337. parce que le {lettre} il est pas bien fait (murmure)
338. (ouvre le tiroir)
339. (sort un tube d'effaceur liquide)
340. (corrige)
341. Aman il y avait numéroté
342. mais je- j'arrive pas à le trouver
343. bon bah c'est pas grave
344. bon
345. (sil)
346. Jacqueline ah le numéro de dossier
347. oh
348. ils vont retrouver avec les:
349. Aman XXX
350. hein
351. Jacqueline parce que si vous voulez
352. Aman oui
353. Jacqueline ils vont retrouver
354. parce que c'est- c'est mis en marge de votre euh état
civil à vous
355. Aman oui

356. Jacqueline le mariage
357. (sil)
358. Aman ah bon d'accord
359. oui
360. \oui
361. Jacqueline quand on sort les: les états civils euh euh
362. Aman mh mh
363. Jacqueline automatiquement euh avec le nom euh ça ça apparaît
364. Aman ça v- ça afficher
365. Jacqueline hein
366. Aman oui
367. Jacqueline donc pour eux comme ils ont les: les ordinateu:rs euh
368. Aman oui oui
369. Jacqueline euh y a pas de référence euh
370. c'est pas c-
371. c'est un acte euh qui est euh répertorié
372. Aman (se racle la gorge)
373. Jacqueline et donc il a pas un référence particulière en dehors de
votre nom
374. Aman mhm
375. d'accord
376. Jacqueline hein
377. donc euh
378. alors par contre il f-
379. Aman on a- on a- on n'a pas besoin de mettre euh
380. Jacqueline (bouge le tiroir)
381. Aman comment s'appelle euh commandé deux fois
382. non
383. tout ça
384. Jacqueline oh non non non
385. parce que ça les- les actes de naissance euh ou de- ou
de mariage tout ça
386. Aman c'est ça va faire XXX
387. \quoi
388. mariage
389. Jacqueline on peut le faire faire euh tant
390. Aman pas écrit dessus
391. Jacqueline oui oui
392. Aman quoi
393. ouais
394. okay
395. Jacqueline alors donc je vais- je vais vous faire l'enveloppe à
joindre
396. trois
397. alors ça va f- faut au moins une enveloppe comme ça
398. hein
399. euh donc euh on va mettre à votre nom
400. hein
401. Aman oui
402. Jacqueline monsieur (écrit)
403. {nom}
404. Aman {nom}
405. Jacqueline (écrit)
406. Aman XXX
407. Jacqueline (écrit)
408. voilà

461. donc là
462. (plie la photocopie)
463. alors avec un timbre qu'il faudra mettre
464. Aman oui
465. XX
466. Jacqueline (insère la photocopie dans l'enveloppe)
467. oui
468. il faut pas le coller là
469. (plie les enveloppes de réponse)
470. (les insère dans l'enveloppe d'envoi)
471. en principe oui
472. faut- faut joindre l'enveloppe
473. voilà
474. donc y a plus qu'à signer
475. Aman d'accord
476. là
477. hein
478. Jacqueline oui
479. Aman (signe)
480. Jacqueline voilà
481. Aman merci madame
482. Jacqueline je sais pas combien de temps ils mettent actuellement
483. pour euh répondre
484. je vais mettre monsieur {nom}
485. oh ça doit être assez rapide quand même
486. hein
487. Aman oui
488. \ je crois que oui
489. Jacqueline oui
490. Aman je vais faire photocopie de ça
491. et puis
492. (prend l'enveloppe)
493. Jacqueline voilà
494. oui
495. parce que c'était déjà euh photocopie
496. Aman comme on a envoyé euh
497. (rire)
498. Jacqueline voilà
499. \ (rire)
500. bah comme ça vous pouvez
501. on va même là
502. on met là dedans
503. (insère le courrier dans l'enveloppe)
504. Courrier (se bloque dans l'enveloppe)
505. Jacqueline wouf
506. ça se:
507. Aman (rire)
508. Jacqueline bon vaut mieux que je la ressorte complètement
509. parce que
510. Aman ouais
511. c'est mieux
512. Jacqueline voilà
513. Aman okay
514. merci
515. merci beaucoup madame
516. Jacqueline bah je vous en prie monsieur

517. Aman (rire)
518. XXX
519. Jacqueline y a toujours besoin
520. oui
521. de pas mal de documents
522. hein
523. pour ces dossiers-là c'est:::
524. Aman ce- o- ce ah
525. oui
526. \oui
527. (prend l'enveloppe et les papiers)
528. (ferme son manteau ou son sac)
529. Jacqueline c'est un peu long (rire)
530. Aman merci beaucoup
531. Jacqueline voilà
532. au revoir monsieur
533. Aman au revoir madame
534. Jacqueline bonne journée

Écrivain public Anicham

Date d'enregistrement : 26/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:59:16
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Jacqueline (F, LN)
Usager : Anicham (F, LNN, Inde, tamoul)

2 transactions de service :

- complétion d'une demande d'allocations familiales
- écriture d'une demande d'acte de naissance pour le mari et les enfants pour renouveler leur carte d'identité

01. Jacqueline voilà
02. entrez
03. Anicham bonjour
04. Jacqueline bonjour madame
05. Anicham (se déplace)
06. Jacqueline voilà
07. installez-vous
08. Anicham merci
09. (s'assoit)
10. oh là
11. (sort des papiers d'un sac)
12. y a ça
13. (sil)
14. Jacqueline alors
15. (sil)
16. ah c'est pour une demande euh
17. Anicham je (veux, vais) écrire XX
18. Jacqueline d'accord
19. Anicham à ça-
20. Jacqueline d'accord
21. (regarde les documents)
22. d'accord
23. d'allocations familiales
24. (sil)
25. voilà
26. donc vous l'avez déjà un peu remplie
27. Anicham oui oui
28. \uun p- un peu remplie
29. Jacqueline voilà:
30. (lit)
31. d'accord
32. Anicham oui
33. ça comme ça
34. Jacqueline alors donc là votre situation::
35. vous êtes euh donc marié::e
36. vous avez donc rempli
37. (lit)
38. voilà
39. nationalité (lit)
40. Anicham ça ça c'est bon

41. Jacqueline voilà
42. oui oui
43. oui oui
44. (lit)
45. prénom: (lit)
46. voilà:
47. (lit)
48. alors vous êtes euh
49. (lit)
50. vous êtes marié:e
51. Anicham oui
52. Jacqueline (lit)
53. alors vous avez un ou des enfants à charge
54. hein
55. sûrement
56. (sil)
57. Anicham euh
58. Jacqueline vous avez plusieurs enfants à charge euh
59. Anicham oui
60. Jacqueline alors
61. (lit)
62. nan
63. c'est:-
64. mais vous vi- vous vivez en couple
65. donc y a pas de s- euh
66. c'était pas à remplir
67. alors votre situation euh professionne::lle
68. donc ça a été fait au nom de: de v-
69. oui
70. vous-même
71. donc de votre mari
72. hein
73. Anicham oui
74. Jacqueline donc on va mettre vous-même
75. donc eu:h votre mari trava:ille
76. Anicham oui
77. il travaille
78. Jacqueline oui
79. (sil)
80. donc on va mettre salarié donc
81. (sil)
82. Anicham mh parce que tout part pis sa paie
83. tout euh le impôt
84. on vous savez divisé par euh avant
85. ça fait combien de
86. Jacqueline d'accord
87. donc on va voir
88. hein
89. Anicham XXX
90. oui
91. Jacqueline alors salarié
92. i- il travaille depuis combien de temps euh
93. Anicham pour le patron
94. Jacqueline oui
95. Anicham oui pour la retouche
96. donc euh confection

97. Jacqueline oui
 98. et depuis quelle année il travaille euh
 99. Anicham ah deux mille cinq
 100. Jacqueline deux mille cinq
 101. (sil)
 102. Anicham deux mille cinq deux mille six euh
 103. Jacqueline d'accord
 104. alors type de contrat (lit)
 105. il travaille-
 106. il a quoi comme contrat
 107. Anicham euh
 108. Jacqueline il a un contrat euh à durée indéterminée
 109. c'est-à-dire que il travaille euh
 110. Anicham non
 111. pour la boutique renouvellement un an un an revou-
 renouvellement
 112. après je vais travaille je-
 113. mon mari travaille
 114. Jacqueline euh c'est-à-dire que chaque année
 115. Anicham oui
 116. chaque année il renouvèle
 117. Jacqueline il renouvèle
 118. hein
 119. donc c'est- il est en cé dé dé
 120. voilà
 121. (complète la demande)
 122. alors donc voilà sinon
 123. (sil)
 124. mh
 125. (sil)
 126. alors
 127. (sil)
 128. êtes-vous rémunéré (lit)
 129. (sil)
 130. alors travailleur indépendant (coche une case)
 131. conjoint XX (marmonne) (lit)
 132. gérant salarié: (lit)
 133. êtes-vous à la recherche d'un travail (lit)
 134. alors il y est pa:s
 135. êtes-vous inscrit comme demandeur d'emploi (lit)
 136. alors retraité étudiant (lit)
 137. situation particulière (lit)
 138. (sil)
 139. voilà
 140. alors donc vous vous z- vous avez une activité euh
 141. Anicham n-
 142. Jacqueline vous travaillez
 143. non
 144. Anicham non
 145. Jacqueline hein
 146. sans activité
 147. alors donc on va cocher
 148. (coche la case)
 149. euh êtes-vous à la recherche d'un emploi (lit)
 150. XXX (marmonne)
 151. situation particulière (lit)

152. sans activité professionnelle (coche)
153. voilà
154. vous n'avez jamais travaillé peut-être
155. Anicham non
156. deux mille six j'avais travaillé
157. Jacqueline oui
158. Anicham euh entre XXX et XXX à peu près
159. je tourne tourne le euh
160. euh un peu malade alors
161. Jacqueline ah oui
162. Anicham ah oui
163. parce que il y a les enfants aussi
164. Jacqueline ah oui
165. \ vous avez eu les enfants
166. voilà
167. d'accord
168. alors euh donc vous n'avez pas euh
169. sans activité depuis deux mille six en fait
170. vous avez arrêté
171. Anicham deux mille six j'avais travaillé mh
172. mais je trav-
173. Jacqueline d'accord
174. voilà
175. alors donc vos revenus des trois derniers mois
176. Anicham mh
177. (sil)
178. Jacqueline alors
179. (sil)
180. donc les revenus de votre euh mari
181. (sil)
182. donc d- des trois derniers mois
183. Anicham mh oui
184. Jacqueline donc euh le salaire de- d'octobre novembre décembre
185. Anicham décembre
186. parce que le tout est le
187. Jacqueline tout est là
188. Anicham impôt
189. tout est là impôts euh participer
190. Jacqueline alors donc
191. Anicham celui pour le divise
192. Jacqueline ah oui
193. alors là ils demandent plutôt les les revenus
194. alors si vous avez les bulletins de salaires
195. Anicham non
196. pas bulletins de salaire
197. non
198. parce que le impôt tout est impôt
199. mh
200. (sil)
201. mt
202. on- on se comprend pas
203. parce que
204. Jacqueline ah
205. \ alors c'est pa:s par mois qu'il est payé
206. Anicham non
207. c'est pas par mois

208. à tout à- à douze mois pour les euh je (sil) comptais
pour la impôt

209. c'est tout

210. Jacqueline d'accord

211. donc en fait euh

212. ah oui

213. il est

214. (sil)

215. il est salarié quand même

216. Anicham euh oui

217. pas salarié

218. Jacqueline ah

219. alors d'accord

220. c'est pas salarié

221. il touche quelque chose

222. mais euh alors attendez

223. je: c'est pas ça alors

224. il est travailleur in- euh qu'est-ce qu'il fait
exactement

225. Anicham retou- retouches là

226. Jacqueline euh

227. Anicham pour les retousses (lapsus)

228. retouches euh pour les

229. Jacqueline ah

230. il est artisan

231. Anicham artisan

232. oui

233. voil-

234. Jacqueline à son compte

235. Anicham oui

236. Jacqueline Ah d'accord d'accord

237. Bébé (babilles)

238. Jacqueline donc en fait c'est pas un patron qui le paie

239. Anicham oui

240. pas la patron

241. Jacqueline hein

242. c'est euh il a un revenu

243. mais il est pas salarié

244. Anicham oui

245. Jacqueline mais alors vous dites c'est tous les ans que c'est
renouvelé

246. Anicham oui

247. renouvelé pour les impôts

248. c'est tout

249. Jacqueline et oui

250. mais alors ce qui est renouvelé c'est un bail ou
quelque chose comme ça

251. Anicham mh pas de bail

252. Jacqueline non

253. Anicham non

254. Jacqueline non

255. (sil)

256. qu'est-ce qui est renouvelé euh

257. c'est euh

258. (sil)

259. euh mt

260. (sil)

261. c'est-à-dire qu'il a une- il a une petite boutique ou

262. Anicham oui

263. petite boutique

264. alors vingt euh neuf mètres carrés euh

265. Jacqueline que vous payez

266. Anicham payé un jour euh le quarante euros cinquante euros mt

267. pour la retouche euh la pantalon

268. Jacqueline oui

269. mais alors la- la petite boutique

270. Anicham oui

271. petite boutique

272. Jacqueline vous a- y a un loyer pour la petite boutique

273. Anicham oui

274. Jacqueline vous payez un loyer

275. Anicham oui

276. \je payer un loyer

277. Jacqueline à un propriétaire

278. voilà

279. Anicham oui oui

280. Jacqueline et lui il travaille tout seul

281. Anicham tout seul

282. Jacqueline et il reçoit les clients euh

283. Anicham oui oui

284. Jacqueline qui veulent faire des petites retouches

285. Anicham oui oui

286. c'est ça

287. oui

288. Jacqueline d'Accord

289. d'accord

290. j'ai compris

291. donc euh alors attendez

292. parce qu'en fait effectivement c'est pas salarié:

293. (sil)

294. il est travailleur indépendant:t

295. (sil)

296. alors on va le mettre dans

297. (barre sur le papier)

298. travailleur indépendant

299. je crois que c'est ça

300. ou ou gérant

301. il est pas gérant

302. c'est-à-dire que mt y a pas quelqu'un d'autre

303. Anicham non

304. tout seul travaille

305. Jacqueline il est tout seul

306. Anicham il est tout seul

307. Jacqueline et c'est lui qui paie euh pour euh

308. Anicham pour X loyer tout ça

309. Jacqueline d'accord

310. \d'accord

311. d'accord

312. donc euh voilà

313. alors et il a un compta:ble peut-être qui fait après les comptes

314. Anicham oui

315. Jacqueline pour l'année
 316. Anicham oui oui
 317. Jacqueline hein
 318. Anicham oui
 319. c'est ça
 320. Jacqueline et ça donne votre revenu
 321. Anicham oui
 322. Jacqueline d'accord
 323. d'accord
 324. alors donc (sil) euh donc il est euh travailleur
 indépendant
 325. et il fait ça depuis deux mille cinq
 326. Anicham oui
 327. deux mille cinq
 328. (sil)
 329. Jacqueline alors euh il est affilié à quoi
 330. alors euh (inspire) c'est à la èm ès a¹
 331. Bébé (pleurniche)
 332. Anicham èr ès a²
 333. (sil)
 334. Jacqueline oui
 335. (sil)
 336. mais euh mt le- la c- il cotise eu:h
 337. Bébé (pleurniche)
 338. Anicham ch
 339. Jacqueline parce que je vois là eu:h èm ès a
 340. (inspire)
 341. euh il cotise où
 342. à l'urssaf³
 343. Anicham euh y a ram⁴
 344. Jacqueline ah la ram
 345. Bébé (pleurniche)
 346. Anicham oui ram
 347. Jacqueline d'accord
 348. Bébé (pleurniche)
 349. Anicham (XX, {prénom de son enfant}, ?)
 350. (sil)
 351. Jacqueline euh la ram de d'où de:
 352. Anicham euh la ram indépendance à la ram
 353. Jacqueline oui euh
 de- la ram de {ville}
 354. Anicham oui
 355. la ram de {ville}
 356. (sil)
 357. Jacqueline je crois que c'est {région de rattachement de la ville}
 358. mais bon ça fait rien
 359. Anicham {ville}
 360. Jacqueline voilà
 361. (sil)

¹ Mutualité sociale agricole.

² Revenu de solidarité active.

³ Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

⁴ Réunion des assurances maladie.

362. donc alors les revenus
363. (sil)
364. donc les revenu:s
365. euh c'est annuel donc
366. Anicham (sort des papiers d'un sac)
367. Bébé (baille)
368. Anicham voilà
369. {ville, quartier}
370. Jacqueline (regarde les papiers)
371. voilà
372. donc ça c'est ce qu'il a déclaré euh en deux-mille huit
373. Bébé (pleurniche)
374. Jacqueline donc y a pas de revenu par mois en fait
375. hein
376. Anicham nan
377. (sil)
378. Jacqueline donc on va diviser par douze
379. (pose l'opération sur un papier brouillon)
380. donc ça c'est une déclaration que les comptables font
 avec lui
381. Anicham oui
382. Jacqueline hein
383. c'est ça
384. de tous les comptes
385. hein
386. (calcule de tête)
387. alors donc sept (marmonne) (calcule)
388. (calcule de tête)
389. alors un (marmonne) (calcule)
390. oui (marmonne)
391. huit huit (marmonne) (calcule)
392. (calcule de tête)
393. neuf (marmonne) (calcule)
394. (calcule de tête)
395. ça fait à peu près euh
396. ça fait un peu moins de huit cent euros par euh par
 mois
397. Anicham mh
398. Jacqueline euh : XXX (marmonne)
399. (sil)
400. donc moi sur sur euh deux mille euh huit euh donc je
 trouve sept cent quatre-vingt-dix-sept par mois
401. Anicham quatre-vingt-dix-sept
402. Jacqueline c'est à peu près ce qu'i:l touche euh
403. Anicham à peu près
404. ça et ça et ça c'est (normal, vraiment, ?)
405. Jacqueline euh non
406. ça c'est la déclaration des revenus
407. Anicham d'accord
408. Jacqueline hein
409. après y a les abattements là sur les impôts
410. Anicham oui oui
411. Jacqueline hein
412. Anicham oui
413. Jacqueline donc en fait ce qui fait que euh au bout du compte euh
 euh bah oui vous avez pas d'impôts

414. vous êtes pas imposables quoi en fait
 415. \hein
 416. Anicham oui oui
 417. Jacqueline vous avez combien d'enfants à charge
 418. Anicham trois enfants
 419. Jacqueline trois enfants
 420. oui d'accord
 421. voilà
 422. donc alors les revenus non salariés
 423. (sil)
 424. alors donc on va mettre déclaration (écrit) deux mille
 eu:::h neuf
 425. (sil)
 426. donc on va mettre (écrit) par mois
 427. donc vous vous n'avez pas de: donc de: de ressources
 428. hein
 429. de toute façon là on n'a pas les prestations à noter-
 familiales à noter
 430. hein
 431. donc euh voilà
 432. (regarde le papier)
 433. alors ça voilà
 434. (lit la suite du papier)
 435. voilà
 436. y a pas d'autre revenu hein chez vous
 437. Anicham non
 438. (sil)
 439. Jacqueline voilà
 440. (sil)
 441. donc ça c'est vos enfants
 442. (lit)
 443. voilà
 444. d'accord donc là le-
 445. là (sil) en principe euh c'est c'est bon pour ce:
document-là
 446. Bébé (pleurniche)
 447. Jacqueline alors
 448. (sil)
 449. alors
 450. Bébé (pleurniche)
 451. Jacqueline ça c'est pour donc monsieur
 452. c'- p- vous l'avez déjà rempli un peu
 453. Anicham un peu oui
 454. Bébé (pleurniche)
 455. (pleurniche, crie)
 456. Jacqueline alors donc
 457. Anicham c'est moi
 458. Jacqueline euh non
 459. pour monsieur ça
 460. Bébé (pleurniche):::
 461. Anicham pour monsieur (marmonne)
 462. \je trompé
 463. Jacqueline ah
 464. \ah oui alors
 465. rien \bon bah ça fait

518. euh alors difficultés rencontrées (lit)
 519. eu:::h il a des difficultés de santé euh
 520. Anicham mon mari non
 521. Jacqueline non
 522. Anicham (fatigué, papier, ?) non
 523. Jacqueline maîtrise du français (lit)
 524. Anicham mh
 525. Jacqueline il parle français euh
 526. Anicham oui un peu
 527. Jacqueline un peu
 528. eu:::h il a des difficultés ou:::
 529. Anicham oui
 530. \un peu difficultés
 531. Jacqueline un petit peu de
 difficultés
 532. (coche)
 533. euh vous avez des dettes euh de
 534. vous avez des dettes
 535. c'est-à-dire y a des choses que vous avez pris
 536. des crédits
 537. des choses comme ça
 538. non
 539. Anicham non
 540. Jacqueline non
 541. (sil)
 542. démarches administratives à accompli::r
 543. Bébé (pleurniche)
 544. les démarches administratives
 545. vous avez un petit-
 546. Anicham crédit pour la banque aussi
 547. Jacqueline vous avez un crédit
 548. Anicham oui
 549. Jacqueline euh mais que vous remboursez normalement
 550. Bébé (pleurniche plus fort):::
 551. Anicham mh
 552. Jacqueline ou vous avez des retards de paiement quelque part
 553. (sil)
 554. vous avez des retards de paiement pour quelque chose
 de loyer ou de choses comme ça
 555. des retards
 556. c'est-à-dire des choses que vous avez pas pu payer
 557. Anicham ah oui
 558. Jacqueline oui
 559. vous avez des choses que vous avez pas pu payer
 560. (sil)
 561. Anicham mch non c'-
 562. Jacqueline non
 563. ça va
 564. Anicham mouais un petit peu un petit peu moitié moitié j'ai
 payé
 565. Jacqueline et oui
 566. vous avez- pour le loyer
 567. Anicham pour le loyer
 568. oui
 569. Jacqueline vous avez un peu de retard
 570. Anicham un peu

571. et puis
572. Jacqueline alors je vais marquer euh euh retard loyer
573. vous avez combien de mois de retard
574. Anicham cinq un mois euh
575. Jacqueline un mois de retard
576. je vais marquer ça
577. hein
578. retard (écrit) loyer (écrit) un mois (écrit)
579. alors perte de logement et d'hébergement (lit)
580. non (coche)
581. voilà
582. avez-vous une assistante sociale (lit)
583. vous connaissez une assistante sociale
584. Anicham (hoche)
585. Bébé (pleurniche, crie)
586. Jacqueline non (coche)
587. dernier diplôme ou niveau d'études (lit)
588. votre mari il a fait des études euh
589. Anicham non
590. il travaille
591. Jacqueline non
592. il a pas eu des- de diplôme du tout non
593. Anicham non
594. Jacqueline non
595. \ (écrit)
596. Bébé (pleurniche, crie)
597. Jacqueline formation complémentaire (lit)
598. c'est-à-dire que il a une formation peut-être en
couture
599. Anicham euh ici
600. non
601. en inde euh pour le formation
602. ici non
603. Jacqueline oui
604. mais en inde il a fait une formation
605. Anicham oui
606. Jacqueline donc il- il est couturier euh::
607. Anicham oui
608. \ couturier pour la
boutique alors
609. Jacqueline voilà
610. donc il a fait des études de couture
611. Anicham oui
612. Jacqueline là-bas
613. hein
614. alors
615. on va mettre euh euh apprentissage couture en inde
616. Anicham oui
617. pour aller c'est à la petite
618. euh apprendre n'a pas études
619. Jacqueline euh c'est un apprentissage comme ça
620. hein
621. Anicham oui
622. Jacqueline couture en inde
623. hein
624. c'est tout

625. (écrit)
626. alors inscription au pôle emploi (lit)
627. Bébé (pleurniche)
628. Jacqueline il est inscrit au pôle emploi
629. Bébé (pleurniche)
630. Anicham oui
631. en assedic
632. oui
633. déjà
634. Jacqueline lui
635. Anicham mh
636. Jacqueline il est inscrit
637. lui
638. Anicham oui
639. Bébé (pleurniche, crie)
640. Jacqueline d'accord
641. \parce que en plus de son de son-
642. Anicham ah chu
643. Jacqueline en plus de son travail donc euhm il voudrai:t avoir
autre chose
644. Bébé (pleurniche) (pleurniche)
645. Anicham euhm pf
646. Jacqueline parce que quand on s'inscrit au chômage
647. c'est qu'on demande un travail
648. (sil)
649. Anicham mh
650. Jacqueline donc là pour l'instant il fait couture euh
651. \voilà
652. Anicham oui
653. déjà pour le travail
654. après oui
655. XXX
656. deux fois le chômage
657. (sil)
658. c'était après le confection
659. Jacqueline voilà
660. d'accord
661. donc il il voudrait euh travailler aussi en plus de ce
qu'il fait actuellement
662. Anicham pas plus maintenant
663. Jacqueline pas plus
664. Anicham non
665. Jacqueline mais il est il est inscrit au chômage là quand même
666. (sil)
667. il continue quand même son- la les retouches là
668. Anicham retouches alors
669. pas chômage
670. Jacqueline et donc il est pas inscrit
671. (sil)
672. Anicham euh le travail pour assedic pour la inscrit (sil) déjà
673. pas maintenant
674. Jacqueline ah oui
675. d'accord oui
676. donc il est pas inscrit au chômage
677. hein
678. Anicham non

679. Jacqueline non
680. parce que là vous avez coché oui
681. donc c'est non
682. alors avez-vous créé votre entreprise (lit)
683. alors c'est oui
684. (écrit)
685. donc c'est en deux mille cinq alors
686. Anicham oui
687. deux mille cinq
688. Jacqueline (écrit)
689. euh emploi occupé actuellement (lit)
690. bah c'est là c'est de toute façon euh
691. (écrit)
692. voilà
693. dernier emploi occupé (lit)
694. emploi recherché (lit)
695. (sil)
696. alors type d'insertion professionnelle souhaité (lit)
697. (sil)
698. emploi (lit)
699. (sil)
700. bon
701. (écrit)
702. alors vous
703. (sil)
704. donc euh:::
705. (sil)
706. vous avez eu des études
707. vous avez fait des études
708. non
709. Anicham oui
710. ici
711. Jacqueline ici
712. donc vous avez fait quoi
713. Anicham pour les fran- cours de français
714. Jacqueline ah oui
715. alors formation donc
716. alors maîtrise du français
717. donc euh
718. Anicham mh
719. Jacqueline santé (lit)
720. vous avez des problèmes de santé un peu
721. Anicham euhm pas de::
722. Jacqueline parce que vous avez coché (là, la) santé
723. Anicham oui
724. \a coché
725. m:h
726. (sil)
727. (claquement de langue étouffé)
728. Jacqueline je vais remettre comme pour votre mari le retard de
loyer
729. hein
730. (écrit)
731. alors vous avez l'assurance maladie
732. (coche)
733. vous avez la cé èm u

734. (coche)
735. Anicham mh
736. Jacqueline euh donc vous êtes locataires comme lui
737. (coche)
738. vous avez: donc trois enfants
739. (écrit)
740. euh vous êtes mariée
741. (coche)
742. alors donc eu:h et en inde vous aviez eu euh une
formation
743. \non
744. Anicham non
745. \non
746. Jacqueline vous aviez été à l'école
747. non
748. Anicham oui
749. à l'école
750. Jacqueline oui
751. \à l'école
752. mais vous aviez pas eu de diplôme
753. Anicham non
754. \n'a pas diplôme
755. Jacqueline hein
756. \voilà
757. (écrit)
758. alors formation complémentai::re (lit) euh
759. bah oui
760. c'est c'est vraiment avec des diplômes hein là qu'on
met
761. inscription au pôle emploi (lit)
762. non (coche)
763. avez-vous créé v- (lit)
764. non (coche)
765. non (coche)
766. d'accord
767. (sil)
768. donc emploi recherché (lit)
769. voilà
770. Bébé (baille en pleurnichant)
771. Jacqueline voilà
772. alors ça c'est don:c attestation sur l'honneu:r (lit)
773. (sil)
774. c'est pour les ressources
775. (sil)
776. résider de façon permanen:te (lit)
777. voilà
778. donc ça c'est pour le loyer
779. parce que vous n'avez peut-être pas euh de mt
780. (sil)
781. euh vous n'avez pas de quittance de loyer
782. Anicham mh à là oui
783. Jacqueline si
784. Bébé (commence à pleurer)
785. Anicham (cherche les documents dans son sac)
786. Bébé (pleure doucement)
787. Anicham (sort les documents)

788. Jacqueline parce que là je vois qu'y- qu'y a une a- une
attestation de domicile à rempli::r

789. \euh: donc ça va
être avec eu:h donc euh

790. ah oui

791. vous êtes à {ville} habitat

792. \hein

793. \d'accord

794. Bébé (pleure doucement)

795. (sil)

796. (pleure doucement)

797. Jacqueline euhm

798. \alors vous habitez donc au {numéro} (écrit) bis
(écrit) rue (écrit) {première partie du nom} (écrit)
{deuxième partie du nom} (écrit) {ville} (écrit)

799. alors locatai::re de {ville} habitat

800. hein

801. (écrit)

802. alors locataire (écrit) de {ville} habitat (écrit)

803. donc euhm::

804. (sil)

805. oh qu'est-ce que je suis bête

806. (sil)

807. je- j'ai mis votr- j'ai mis l'adresse de {ville}
habitat

808. alors locataire de {ville} euh

809. (sil)

810. je me suis trompée

811. là je j'ai (rire) j'ai pas mis dans la bonne case

812. (sil)

813. j'ai mis {ville} habitat

814. c'est l'adresse de {ville} habitat là

815. (corrige)

816. voi-

817. (sil)

818. alors locataire de {ville} habitat

819. Bébé (pleurniche)

820. (sil)

821. Jacqueline alors

822. Bébé (pleurniche)

823. Jacqueline j'attends que ça sèche un petit peu

824. (sil)

825. alors on est le vingt euh six (sil) zéro un (sil) deux
mille dix (sil)

826. donc là là y a la signature

827. c'est vous qui signez ou votre mari

828. Anicham oui

829. mh

830. Jacqueline n'importe euh

831. Anicham n'imp-

832. d'accord

833. Jacqueline alors j- euh je vais mettre euh le nom

834. (sil)

835. hein

836. donc euh

837. (sil)

838. alors on va- mettre euh
839. (écrit)
840. comme c'est lui qui est locataire
841. on va mettre son nom là
842. hein
843. Anicham m::h
844. Jacqueline (écrit)
845. alors je vais noter là
846. (écrit)
847. alors donc l'adresse c'est euh {numéro} rue {nom de
rue}
848. hein
849. Anicham oui
850. Jacqueline c'est ça
851. Bébé (pleurniche)
852. Jacqueline (écrit)
853. oh zut (murmure)
854. deux mille dix (murmure)
855. (écrit)
856. Bébé (pleurniche)
857. Jacqueline (écrit)
858. voilà
859. (sil)
860. oh attendez
861. bougez pas
862. \parce que ça a tombé
863. Anicham nan nan
864. \c'est
865. Jacqueline (rire)
866. voilà
867. donc {ville} habitat
868. Bébé (pleurniche)
869. Jacqueline alors donc l'attestation sur l'honneur pour les
ressources
870. alors on va mettre donc que vous déclarez sur l'honneur
(écrit) avoir perçu la somme (écrit)
871. faut déclarer (sil) toutes les ressources (murmure)
872. (écrit)
873. alors adresse donc {numéro} (écrit) rue {nom de rue}
(murmure) (écrit) bâtiment numéro un (écrit) escalier
numéro un (écrit) {ville} (écrit)
874. certifie sous la foi du serment (écrit) eu::hm alors
avoir (écrit) déclaré (écrit) euhm
875. (sil)
876. donc (sil) alors on va prendre le (sil) la feuille
d'impôts
877. (cherche la feuille d'impôts)
878. alors
879. ah oui
880. la feuille d'impôts elle est là
881. Anicham (tend la feuille)
882. Jacqueline (prend la feuille)
883. voilà
884. donc c'-

885. alors (sil) avoir déclaré euh donc (sil) euh (sil) pour
(sil) les (écrit) revenus (écrit) deux mille huit
(écrit) un (écrit) montant (écrit) de (écrit) euros

886. (sil)

887. alors on va mettre euh donc (sil) euh

888. (sil)

889. ma femme (écrit) donc on va mettre n'a pas de revenu
(écrit) de (écrit) revenu (écrit) professionnel

890. Bébé (pleurniche)

891. Anicham (change le bébé de position)

892. Jacqueline hein

893. c'est ça

894. (écrit)

895. voilà

896. (sil)

897. alors donc euh:: n'a pas de revenu personnel (écrit)

898. voilà

899. (sil)

900. on met que vous avez toujours la même activité- qu'il a
toujours la même activité qu'en deux mille huit votre
mari

901. Anicham oui

902. Jacqueline hein

903. c'est ça

904. (sil)

905. alors

906. (sil)

907. actuellement (écrit) j'ai (écrit) la (écrit) même
(écrit) activité (écrit) qu'en (écrit) deux mille huit
(écrit)

908. (écrit)

909. euh je suis donc

910. Anicham euh retouche

911. Jacqueline euh j- voilà

912. je suis (écrit) euh déclaré comme artisan (écrit)
artisan (sil) euh (sil) comme artisan euh retoucheur
(écrit)

913. Anicham oui

914. Jacqueline voilà

915. (sil)

916. euh là il a pas encore fait sa déclaration de revenu
pour eu:h l'année deux mille neuf euh avec le comptable
oui

917. Anicham oui

918. Jacqueline si vous avez pas le montant là

919. Anicham non

920. encore n'a pas fait

921. Jacqueline il l'a pas fait encore

922. \bon

923. \oui oui

924. Anicham n'a pas fait

925. Jacqueline c'est vrai que bon c'est pas encore tout de suite la
déclaration d'impôts

926. Anicham oui

927. \oui

928. Jacqueline donc euh il va le voir

929. oui

930. d'ici euh le mois de mars

931. Anicham oui
932. \oui oui
933. Jacqueline quoi
934. en fait
935. hein
936. d'accord
937. (sil)
938. alors donc il faut signer là
939. Anicham d'accord
940. (sil)
941. Jacqueline là
942. Anicham (écrit)
943. Jacqueline ah oui
944. ce qu'y a c'est que c'est plutôt votre mari qui devrait
signer
945. (sil)
946. vous le ferez signer a- aussi
947. hein
948. Anicham d'accord
949. Jacqueline euh euh
950. parce que bon comme c'est en son nom euh
951. et que sur v- la signature c'est vraiment vous
952. donc euh (rire)
953. Anicham mh
954. Jacqueline donc vaut mieux que vous le fassiez signer aussi
955. de toute façon il verra
956. hein
957. puisque c'-
958. Anicham mhm
959. Jacqueline vous vous avez signé
960. donc i::l signera à côté
961. hein
962. Anicham d'accord
963. Jacqueline voilà
964. hein
965. comme ça ça
966. bon
967. donc ça bah c'est pas à signer
968. (sil)
969. voilà
970. (sil)
971. vous allez le déposer sans doute le dossier
972. Anicham oui
973. le jeudi
974. Jacqueline d'accord
975. Anicham j'ai rendez-vous le jeudi
976. Jacqueline voilà
977. donc en principe euh c'est rempli
978. alors là il faut re-signer aussi
979. Anicham mh
980. Jacqueline tenez
981. je vais j- je vais
982. pendant qu'on y est
983. signez
984. mais faudra faire signer aussi votre mari
985. il- c'est-à-dire il signera où vous avez signé

986. hein
 987. Anicham d'accord
 988. Jacqueline comme ça ça fera les deux signatures
 989. comme ça il verra euh où il doit signer lui aussi
 990. hein
 991. en regardant les imprimés
 992. (relit)
 993. voilà
 994. donc je regarde si y a pas une autre page
 995. non
 996. (sil)
 997. voilà
 998. (sil)
 999. bien
 1000. c'- euh voilà donc euh
 1001. (sil)
 1002. (alors, voilà) ben je crois que c'est bon
 1003. hein
 1004. au niveau des imprimés à remplir
 1005. alors y a quand même les mh les pièces à fournir
 1006. hein
 1007. vous avez vu
 1008. euh donc il faut (lit) euh:: pour l'état civil
 1009. Anicham mh
 1010. Jacqueline les pièces d'identité
 1011. Anicham oui
 1012. Jacqueline euh::: le titre de séjour
 1013. hein
 1014. si::
 1015. Anicham mh
 1016. Jacqueline voilà
 1017. euh: le donc euh s- f- euh:::
 1018. le formulaire de demande euh pour les non-salariés
 1019. (sil)
 1020. de demande complémentaire
 1021. euh bah f-
 1022. oui
 1023. ça ça doit être dans le dossier là
 1024. (sil)
 1025. propriétaire bah c'est pas votre cas euh
 1026. oui
 1027. voilà
 1028. donc euh c'est surtout les pièces d'identité
 1029. hein
 1030. et puis donc les ressources la déclaration euh d'impôts
 1031. Anicham d'accord
 1032. mh d'accord
 1033. Jacqueline voilà
 1034. et puis
 1035. (sil)
 1036. voilà
 1037. Anicham excusez-moi
 1038. encore une chose un peu
 1039. Jacqueline oui
 1040. Anicham je veux pour l'acte de naissance
 1041. alors mon mari pour l'état civil

1042. (sil)
1043. pour l'adresse je vais pour
1044. Jacqueline à nantes
1045. Anicham pour le nouv- pour le six ans valable
1046. alors acte de naissance
1047. maintenant il (faut lire, ?) pour la- la acte de naissance

1048. Bébé (pleurniche)
1049. Anicham euh je veux pour la acte de naissance
1050. Bébé (crie, pleurniche)
1051. Jacqueline alors
1052. (lit)
1053. donc ça euh (lit) i grec bé deux mille six
1054. (lit)
1055. ça c'est pour un enfant
1056. Anicham mh
1057. deux enfants pour l'état civil
1058. Jacqueline (lit)
1059. mh mh
1060. Anicham mon mari
1061. Jacqueline d'accord
1062. donc ça c'était en deux mille six
1063. hein
1064. Anicham oui
1065. deux mille six pour le fi- euh fin de valable
1066. Jacqueline voilà
1067. et donc là c'est la copie d'acte de naissance de: de votre euh mari

1068. Anicham mari
1069. oui
1070. (sil)
1071. Jacqueline d'accord
1072. (lit)
1073. d'accord
1074. donc là actuellement vous avez besoin de
1075. Anicham euh acte de naissance
1076. Jacqueline euh pour euh
1077. Anicham mon mari
1078. les enfants
1079. euh mon mariage acte de mariage
1080. (sil)
1081. Jacqueline d'accord
1082. (sil)
1083. euh
1084. (sil)
1085. alors ce qu'y a c'est que
1086. alors ça c'est un peu compliqué
1087. parce que (sil) il faut euh
1088. vous avez la possibilité de de- de faire sur inter- euh sur internet

1089. Anicham mh
1090. internet je co- connais pas pour le internet
1091. mh pour le beaucoup de choses alors XX
1092. Jacqueline vous avez d'aut-
vous avez d'autres documents là euh concernant les enfants d'identité

1093. Anicham oui
1094. oui
1095. Jacqueline vous avez les cartes et tout ça
1096. Anicham m::h
1097. Jacqueline déjà
1098. Anicham cartes
1099. il y a là
1100. m- mon- (claque la langue) mon mari fini de carte
d'identité euh
1101. je je inscris pour original nationalité euh pour la
copie de nationalité
1102. Jacqueline oui
1103. Anicham euh
1104. Jacqueline ah ben là là de toute façon y a une copie de l'acte de
naissance
1105. donc euh ça
1106. Anicham acte de naissance
1107. je vais inscrire pour nationalité français original
1108. pour la::: enfin pour la valable fini
1109. à le dossier il est valable fini euh
1110. naissance
1111. (sil)
1112. Jacqueline alors là il a il a un certificat de nationalité
1113. votre mari
1114. Anicham oui
1115. \voilà
1116. Jacqueline donc ça c'est bon
1117. Anicham oui
1118. c'est bon
1119. Jacqueline si il a à refaire les papiers
1120. donc il peut les refaire
1121. Anicham oui
1122. Jacqueline euh à la mairie
1123. Anicham à la mairie
1124. Jacqueline hein
1125. Anicham pour l'état civil
1126. Jacqueline voilà
1127. Anicham oui
1128. Jacqueline euh donc euh il a besoin de refaire sa carte
1129. \hein
1130. Anicham oui
1131. oui
1132. oui
1133. Jacqueline donc il faut qu'il aille à la mairie
1134. Anicham oui
1135. Jacqueline pour revoir tous les papiers qu'il faut pour le::
pour le: l'état civil
1136. Anicham oui
1137. \c'est ça
1138. oui
1139. Jacqueline et il va avec ça
1140. hein
1141. parce que ça y a le certifi- c'est un- y a- y a un::
certificat de nationalité française
1142. Anicham oui
1143. c'est ça

1144. Jacqueline donc ça il a besoin de ça
1145. \pour y aller
1146. Anicham oui
1147. \besoin
1148. \oui
1149. Jacqueline mais euh lui il peut la refaire euh
1150. Anicham mh
1151. je vais inscrire
1152. Jacqueline à la:: mairie
1153. Anicham mh
1154. mairie
1155. Jacqueline les enfants ils sont nés en france
1156. hein
1157. Anicham oui
1158. euh les deux enfants en inde
1159. Jacqueline et oui
1160. Anicham lui aussi en in- en france
1161. Jacqueline lui en france donc
1162. Anicham lui c'est pas grave
1163. à la mairie
1164. Jacqueline oui oui
1165. oui oui
1166. Anicham deux enfants pour l'état civil
1167. Jacqueline d'accord
1168. alors par contre alors sur euh
1169. il faudrait que vous voyiez euh euh à la mairie pour
euh les enfants
1170. (sil)
1171. euh ils ont treize ans et::
1172. Anicham treize ans et neuf ans
1173. Jacqueline oui
1174. Anicham mon mari
1175. Jacqueline oui
1176. et et qu'est-ce qu'ils ont comme papiers là pour
l'instant les enfants
1177. ils n'- vous n'aviez pas fait f- faire de carte
1178. Anicham euh il est la carte euh nationalité
1179. Jacqueline d'accord
1180. Anicham prochain âge maintenant
1181. Jacqueline d'accord
1182. donc y a pas de problème pour eux
1183. Anicham euh
1184. oui
1185. pas de problème pour n'a pas de naissance
1186. pour la valable euh n'a pas
1187. (sil)
1188. fini de valable
1189. six mois il est valable pour l'acte de naissance
1190. Jacqueline ah
1191. Anicham pour les deux deux mille six fini
1192. Jacqueline d'accord
1193. donc votre mari euh il il a re- redemandé déjà:
1194. Anicham oui
1195. redemandé neuf maintenant
1196. Jacqueline i- il a redemandé là
1197. Anicham oui

1198. Jacqueline il a récrit à nantes
1199. Anicham oui
1200. Jacqueline d'accord
1201. d'accord
1202. bon bah c'est bon
1203. euh donc il attend la réponse
1204. Anicham oui
1205. Jacqueline bon
1206. d'accord
1207. euh donc alors pou- pour les enfants il faudrait voir aussi à la mairie
1208. Anicham oui
1209. Jacqueline hein la liste des pièces qu'il faut
1210. Anicham mh
1211. oui
1212. Jacqueline hein
1213. et puis euh retourner donc euh avec les pièces
1214. Anicham oui
1215. à la m- avec les pièces
1216. alors pour le acte
1217. Jacqueline pour l'acte
1218. Anicham naissance
1219. (sil)
1220. Jacqueline voilà
1221. parce que il faut des renseignements précis
1222. hein
1223. pour les enfants euh
1224. pour euh pouvoir euh faire la demande
1225. hein
1226. Anicham mh
1227. Jacqueline donc euh donc là il a- il attend la:- la réponse euh de nantes alors
1228. hein
1229. Anicham mh
1230. n'a pas d'acte de naissance
1231. et: (sil) il ne donne pas
1232. Jacqueline il l'a demandé quand
1233. Anicham non
1234. encore n'a pas demandé
1235. pour l'écrire une lettre
1236. Jacqueline Ah
1237. Anicham je veux envoyer
1238. Jacqueline pour lui
1239. Anicham oui
1240. Jacqueline d'accord
1241. (rire)
1242. non
1243. je comprenais pas (sil) euh
1244. je croyais qu'il avai:t donc euh déjà eu::h demandé
1245. (sil)
1246. Anicham je lui demander pour euh il va venir
1247. parce que le valable n'a pas
1248. euh n'a pas valable
1249. Jacqueline d'accord
1250. alors ce qu'il faudra c'est quand même joindre ça en cop- en photocopie

1251. hein
1252. \pour euh qu'ils aient bien tous les renseignements
1253. Anicham d'accord
1254. Jacqueline hein
1255. Anicham d'ac-
1256. Jacqueline parce que euh sinon ça- ça va être
1257. alors donc euh
1258. c'est monsieur
1259. (écrit)
1260. alors donc (écrit) je crois qu'il faut demander fau-
faut joindre aussi euh peut-être une enveloppe
1261. hein
1262. \pour la réponse
1263. Anicham mh
1264. \oui
1265. Jacqueline (écrit)
1266. Anicham je vais sortir
1267. Jacqueline oui
1268. Anicham (sort un moment)
1269. Jacqueline (écrit)
1270. Anicham (revient)
1271. Jacqueline alors on va mettre donc euh par la présente euh euh
1272. (écrit)
1273. {nom de famille d'Anicham}
1274. (écrit)
1275. donc une (écrit) copie (écrit) d'acte (écrit) de
naissance (écrit)
1276. euh
1277. alors donc il en a besoin pour le renouvellement de sa
carte d'identité
1278. hein
1279. Anicham oui
1280. Jacqueline euh nécessaire (écrit) pour (écrit) le (écrit)
renouvellement (écrit) de ma carte (écrit) d'identité:
(écrit) française (écrit)
1281. alors donc on va mettre euh
1282. donc il est né
1283. alors sa date
1284. alors né le
1285. Anicham {date, mois}
1286. Jacqueline {date, numéro de mois}
1287. Anicham {mois, année}
1288. Jacqueline {année}
1289. donc euh à {ville d'Inde}
1290. Anicham oui
1291. à {même ville}
1292. Jacqueline (écrit)
1293. {même ville} inde (écrit)
1294. XX
1295. donc voilà
1296. bon bah de toute façon vaudrait mieux une photocopie et
la joindre
1297. hein
1298. Anicham euh toute mon
1299. encore il y a les enfants
1300. non

1301. (sil)
1302. euh joindre là
1303. Jacqueline eu:::h oui
1304. alors ce qu'il faudrait c'est que v- les enfants
1305. ils ont des papi-
1306. qu'est-ce que vous avez comme papiers actuellement pour
vos enfants
1307. Anicham pour naissance
1308. même même naissance
1309. Jacqueline l'acte de naissance
1310. Anicham oui
1311. acte de naissance
1312. Jacqueline voilà euh
1313. Anicham je vais écrire euh
1314. Jacqueline donc euh-
1315. alors attendez
1316. fau- faudrait reprendre la l'état civil de vos enfants
1317. (sil)
1318. papiers nécessaires pour le revXXment (marmonne)
1319. euh donc vous avez besoin pour f- alors lui
1320. pour qui encore
1321. alors
1322. euh
1323. donc euh ça c'est
1324. Anicham {premier prénom, deuxième prénom}
1325. Jacqueline alors le renouvellement de ma carte d'identité (lit)
1326. alors euh
1327. (sil)
1328. euh bah (expire)
1329. Anicham nationali- inscrit pour la nationalité française
1330. Jacqueline oui
1331. voici une copie de l'acte de naissance nécessai-
1332. (inspire)
1333. voilà euh::
1334. (sil)
1335. alors donc euh (sil) pour euh
1336. alors on va mettre euh
1337. (sil)
1338. vous avez un livret de famille
1339. Anicham oui
1340. il est là
1341. Jacqueline voilà
1342. parce que on ferait une photocopie du livret de famille
1343. Anicham d'accord
1344. Jacqueline en les joignant
1345. hein
1346. (sil)
1347. alors pour les trois enfants
1348. non
1349. pour deux enfants
1350. Anicham deux enfants
1351. Jacqueline alors
1352. (sil)
1353. oh
1354. je vais refaire la lettre
1355. parce que ça- ça va pas

1356. (sil)
1357. on va pousser la porte un peu
1358. parce que ça me gêne de les entendre
1359. Anicham (se lève)
1360. (ferme la porte)
1361. Jacqueline ou p- pas complètement
1362. parce que faut voir votre enfant
1363. mais ram- ramenez-le là
1364. ça fait rien
1365. Anicham (se lève)
1366. (ouvre la porte)
1367. (sort)
1368. (ramène son enfant dans la poussette)
1369. (ferme la porte)
1370. (se rassoit)
1371. Jacqueline (écrit) euh alors (sil) pour le (écrit) renouvellement
(écrit) de (écrit) ma carte (écrit) d'identité (écrit)
française (écrit)
1372. ils sont de nationalité française les enfants eu::h
1373. Anicham oui
1374. \les
enfants aussi
1375. Jacqueline oui
1376. hein
1377. eu::hm pour le renouvellement de carte d'identité
française et (écrit) celle (écrit) de deux (écrit)
enfants (écrit)
1378. alors donc on va mettre euh
1379. alors euh c'est c'est qui alors là
1380. (lit)
1381. euh c'est {premier prénom, début du deuxième prénom}
1382. Anicham {premier prénom, deuxième
prénom}
1383. Jacqueline alors
1384. c'est l'ainé
1385. Anicham il est né le {date, mois, année}
1386. Jacqueline alors
1387. (écrit)
1388. alors né (écrit) né le
1389. vous m'avez dit
1390. Anicham mh {date, mois}
1391. Jacqueline {date, mois, année} (écrit)
1392. Anicham oui
1393. Jacqueline il est né où
1394. Anicham en inde
1395. Jacqueline alors donc
1396. Anicham inde {même ville d'Inde}
1397. Jacqueline à à {même ville} (écrit)
1398. Anicham mh (sil)
1399. \inde
1400. Jacqueline et puis donc (sil)
1401. Anicham mh {premier prénom, deuxième prénom du second enfant}
1402. (cherche un papier)
1403. mh
1404. c'est ça
1405. ça c'est acte de mariage

1406. (cherche un autre papier)
1407. et ça aussi
1408. (sil)
1409. et ça
1410. (sil)
1411. il n'a pas
1412. {premier prénom, deuxième prénom du second enfant}
1413. c'est ça
1414. Jacqueline (écrit, écrit, écrit)
1415. Anicham quatorze
1416. Jacqueline alors
1417. (sil)
1418. {premier prénom, deuxième prénom du second enfant}
1419. hein
1420. (écrit)
1421. alors il est né le (sil) {date} (écrit) {numéro du
mois, année}
1422. à {même ville} aussi
1423. Anicham oui
1424. Jacqueline (écrit)
1425. voilà
1426. (sil)
1427. euh donc euhm (sil) on va mettre
1428. c'est c'est tout
1429. hein
1430. Anicham oui
1431. c'est tout
1432. Jacqueline mais alors là euh vous aviez vous aviez reçu les
documents
1433. donc vous avez aussi euh euh une ancienne copie
d'acte de naissance pour les enfants
1434. Anicham oui
1435. oui
1436. \ oui
1437. oui
1438. Jacqueline donc ce qui serait bien c'est de joindre les
photocopies que vous avez déjà
1439. Anicham d'accord
1440. Jacqueline donc de votre mari et puis des deux enfants
1441. Anicham d'accord
1442. Jacqueline hein
1443. voilà
1444. hein
1445. comme ça euh euh c'- plutôt que le livret de famille
1446. comme ça i- i- ils ont bien toute la filiation
1447. enfin bon ils doivent l'avoir
1448. mais il vaut mieux remettre euh en photocopie
1449. hein
1450. parce que comme ça y a tous les renseignements
1451. Anicham d'accord
1452. \ merci
1453. d'accord
1454. Jacqueline voilà
1455. (écrit)
1456. alors donc je vais mettre euh ce que j'avais mis là
(prend un document)

1457. (écrit)
1458. je vais- je vais appeler quand même
1459. pour demander si il faut
1460. ah bah non
1461. y a pas- ils mettent pas d'a- de: de numéro de
téléphone
1462. parce que je me demande si pour le retour il faut pas
joindre une euh (sil) une photocopie des mh (écrit) euh
une photocopie euh une enveloppe euh (écrit) timbrée
1463. je p- je pense qu'il faut envoyer une enveloppe (écrit)
euh pour euh (écrit) le retour (écrit)
1464. Anicham mh
1465. Jacqueline si vous avez l'occasion de:: de téléphoner euh de faire
téléphoner
1466. pour demander avant
1467. Anicham mh
1468. Jacqueline euh si fau::t joindre une enveloppe euh pour le retour
des papiers
1469. je pense
1470. hein
1471. Anicham d'accord
1472. Jacqueline (écrit)
1473. si
1474. vous avez l'occasion d'aller à la mairie ou:::
1475. Anicham eu:h (sil) à mairie
1476. (sil)
1477. Jacqueline juste euh
1478. (sil)
1479. ou vous voyez une assistante sociale ou quelqu'un
1480. non
1481. Anicham non
1482. (sil)
1483. Jacqueline parce que là j'ai pas le j'ai pas le téléphone
1484. hein
1485. de:
1486. j'ai pas noté sur la lettre
1487. (écrit)
1488. ils veulent pas qu'on leur téléphone
1489. je pense (rire)
1490. Anicham (rire)
1491. et l'a internet
1492. c'est-
1493. Jacqueline oui
1494. y a internet
1495. ou alors vous voyez sur internet
1496. Anicham mh
1497. Jacqueline (écrit)
1498. si vous le l'avez chez vous
1499. (écrit)
1500. vous l'avez
1501. internet
1502. Anicham euh oui
1503. on a internet
1504. Jacqueline oui
1505. (écrit)
1506. parce que si vous avez internet

1507. vous allez sur le site euh
1508. qui est indiqué
1509. Anicham mh
1510. Jacqueline alors d'ailleurs (sil) si vous arrivez à faire toute la suite euh de de la mh de la pro- enfin tout ça
1511. Anicham mh
1512. Jacqueline vous êtes sur le site
1513. peut-être que vous arriverez à avoir euh le document euh vous-même
1514. Anicham m:h
1515. Jacqueline hein
1516. parce qu'ils le mettent qu'à que c'- on peut obtenir
1517. hein
1518. euh par internet
1519. Anicham d'accord
1520. Jacqueline mais enfin bon c'est des fois un petit peu compliqué
1521. hein
1522. de suivre toute la tra-
1523. Anicham m:h
1524. oui
1525. Jacqueline donc bon vous pouvez faire la demande par écrit aussi
1526. hein euh
1527. Anicham d'accord
1528. Jacqueline alors ça euh le votre mari va- euh le signera
1529. Anicham signe oui
1530. Jacqueline hein
1531. Anicham d'accord
1532. Jacqueline alors (ouvre le tiroir) on va faire une enveloppe
1533. (prend une enveloppe)
1534. (ferme le tiroir)
1535. mais je je pense que-
1536. (rouvre le tiroir)
1537. (reformule le tiroir)
1538. je pense qu'il faut joindre une enveloppe avec
1539. hein
1540. (écrit)
1541. oui
1542. alors
1543. il faut peut-être aussi mettre la référence aussi pour lui
1544. donc la référence c'était
1545. (écrit)
1546. on va mettre ça
1547. c'était sur la lettre
1548. hein
1549. (sil)
1550. {ville d'inde, nombre, numéro, numéro, numéro, nombre}
1551. voilà
1552. (écrit)
1553. bon donc il faudra signer
1554. Anicham mh
1555. (plie le courrier)
1556. Jacqueline votre mari
1557. hein
1558. puisque c'est lui qui demande
1559. Anicham d'accord

1560. Jacqueline hein
1561. Anicham d'accord
1562. Jacqueline et puis donc
1563. alors on va faire une photocopie de ça
1564. comme ç- quand même vous allez le joindre avec
1565. Anicham mh
1566. Jacqueline et puis alors euh
1567. (regarde un papier)
1568. euh donc c'est pas ça
1569. (regarde un autre papier)
1570. oh f- euh de toute façon ça vous les gardez
1571. (sil)
1572. en fait c'est les- c'est les documents que vous avez
eus en deux mille six
1573. (range les papiers)
1574. je vais faire une photocopie
1575. (se lève)
1576. (sort)
1577. Anicham (fouille dans son sac)
1578. (attend)
1579. Jacqueline (revient) je vous donne l'enveloppe
1580. voilà
1581. donc on joint une photocopie
1582. Anicham mh
1583. Jacqueline et puis faudra joindre aussi pour vos enfants
1584. hein
1585. \ les les les photocopies aussi que vous avez (range
les papiers)
1586. Anicham d'accord
1587. Jacqueline et puis oui je redemandais
1588. là
1589. oui
1590. en principe il faut une enveloppe euh timbrée
1591. Anicham d'accord
1592. Jacqueline hein
1593. pour le retour
1594. hein
1595. Anicham d'accord
1596. merci madame
1597. Jacqueline voilà
1598. (range les papiers dans l'enveloppe)
1599. alors si vous réussissez à voir euh par internet
1600. Anicham mh
1601. Jacqueline bon à la limite euh vous pouvez le faire aussi par
internet
1602. bah tenez
1603. comme ça vous avez plusieurs photocopies (donne les
photocopies en trop
1604. parce que comme la photocopieuse était
1605. Anicham d'accord
1606. Jacqueline voilà
1607. et donc vous aussi
1608. voilà
1609. Anicham d'accord
1610. okay
1611. merci beaucoup madame

1612. Jacqueline je vous en prie
1613. au revoir madame
1614. Anicham au revoir

Écrivain public Chellamani 01

Date d'enregistrement : 05/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:46:24
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Jacqueline (F, LN)
Usagers : Chellakani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul),
Chellamani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul)

2 transactions de service :
- déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier
- écriture d'une lettre à l'OPAC

enregistrement a

01. Chellakani voilà c'est problème
02. Chellamani oui ben c'est le problème
03. seize euh décembre (sil) euh la voiture elle a brûlé
04. Jacqueline oui:
05. Chellamani automatiquement
06. parce que c'est pas lui
07. parce que devant une voiture déjà garée
08. Jacqueline oui:
09. Chellamani derrière sa voiture
10. mais là déjà je j- (sil) je crois que six heures du
 matin
11. Jacqueline oui
12. Chellamani c'est ça
13. il a brûlé déjà
14. (sil)
15. à cause de
16. Jacqueline c'était y a deux ans
17. Chellamani non
18. c'est
19. Jacqueline c'est là
20. là
21. \ah j'avais cru comprendre que vous disiez y a deux
 ans
22. Chellamani c::'est là
23. \deux mille euh neuf décembre
24. seize décembre
25. Jacqueline seize décembre
26. (sil)
27. d'accord
28. Chellamani oui
29. (sil)
30. parce que (se racle la gorge) on était allés le
 assurance
31. Jacqueline oui
32. (sil)
33. Chellamani le assurance dit euhm
34. (sil)

35. parce que ça c'est pas un constat
36. Jacqueline oui
37. Chellamani le problème peut-être la dame elle a:: fai::t euh
exprès ou accident
38. (sil)
39. euh ça c'étais::t
40. (sil)
41. vraiment là on peut faire le constat que s-
42. Jacqueline oui
43. Chellamani moi ça c'est pas constat
44. mai::s (sil) euh assurance euh la dame on a dem- elle
m'a dit
45. il faut demander
46. la dame donne le cons-
47. parce que à cause d'eux cette voiture elle a brûlé
48. parce que ils
49. Jacqueline ah d'accord
50. donc en fait y a- y avait deux voitu::res
51. Chellamani mh
52. Jacqueline y a eu euh y a quelqu'un qui est rentré dans la voiture
53. Chellamani je sais pas
54. non non non
55. Jacqueline non
56. et après elle a brûlé
57. Chellamani sait pas
58. comment se passe sait pas
59. Jacqueline on sait pas
60. \oui
61. d'accord
62. Chellamani parce que six heures du matin
63. sa belle-sœur elle a vu far pénétre (lapsus)
64. elle a brûlé
65. Jacqueline d'accord
66. Chellamani bour- pourquoi elle a une voiture il brûle
67. euh derrière c'est à nous
68. Jacqueline d'accord
69. Chellamani pour après le monsieur il a descendé
70. mais quand même on a déjà informé pompiers policiers
71. ils sont là déjà
72. quand on est descendés
73. ils sont là déjà
74. Jacqueline d'accord
75. Chellamani mais ils ont dit
76. c'est pas la peine
77. tu montes euh
78. tu peux récupérer ta voiture
79. parce que ça déjà brûlé vraiment complet
80. \c'est passé
déjà
81. Jacqueline d'accord
82. \c'était term-
83. Chellamani i- il commence de (sil) de un peu:: près comme ça
84. on a:: on n'a on n'a rien fait après
85. parce que euhm ce euh c'est aussi
86. Jacqueline d'accord

87. mais y avait eu un constat par la police que la
voiture a brûlé

88. Chellamani euh non

89. \on était allé avec la police

90. Chellakani la police la pol-

91. Chellamani il était on était allés là

92. le l'es- à-

93. Jacqueline procès-verbal (lit)

94. alors le seize décembre à sept heure quarante (lit)

95. d'accord

96. alors le gardien de la paix (lit) poursuivant l'enquête
en flagrant délit (lit)

97. (lit)

98. ayant mandat (lit)

99. et constatons que se présente devant nous la personne
(lit) désignée ci-dessous (lit)

100. je me nomme {nom de famille de Chellakani} (lit)

101. c'est- c'est vous alors

102. hein

103. Chellakani mh

104. \c'est moi

105. Chellamani mh

106. Jacqueline oui

107. je suis né donc à ceylan (lit)

108. je suis fils de (lit) voilà

109. j'exerce la profession d'agent XXX (marmonne) (lit)

110. domicilié {rue, ville, quartier} (lit)

111. sur les faits (lit)

112. je suis le propriétaire du véhicule renault laguna de
couleur verte immatriculé:: (lit) voilà

113. alors le lundi quatorze décembre à onze heures j'ai
stationné mon véhicule sur un emplacement rue {nom de
rue} à {ville, quartier} (lit)

114. de mon appartement je voyais ma voiture (lit)

115. ce jour à six heures trente j'ai regardé machinalement
par la fenêtre (lit)

116. pour voir si mon véhicule était toujours là (lit)

117. c'est à ce moment-là que j'ai constaté (lit)

118. que la voiture était ju- qui était juste devant la
mienne était en train de brûler (lit)

119. j'ai tout de -ui- tout de suite fait appel aux pompiers
pour signaler les faits (lit)

120. je suis descendu dans la rue (lit)

121. pour voir l'état de ma voiture (lit)

122. les policiers et les pompiers étaient déjà sur place

123. une fois que le feu a été éteint (lit)

124. j'ai constaté que tout l'avant a été brûlé (lit)

125. ah oui

126. c'est l'autre voiture finalement qui a fait brûler la
vôtre

127. Chellamani oui

128. \c'est ça

129. \oui oui oui oui

130. Jacqueline hein

131. Chellamani mh

132. Jacqueline euh la voiture qui était stationnée devant la mienne
est entièrement calcinée (lit)

133. hormis l'incendie (lit)

134. je n'ai constaté aucune effraction (lit)

135. les vitres ne sont pas brisées (lit)

136. je ne connais pas le montant du préjudice (lit)

137. je ne sais pas si le véhicule f- fonctionne toujours
(lit)

138. le véhicule est assuré auprès de la société allianz
(lit)

139. auparavant je n'ai été victime d'aucune dégradation sur
mon véhicule (lit)

140. c'est la première fois que ça arrive (lit)

141. (inspire)

142. question (lit)

143. ce matin aux alentours de six heures (lit)

144. avez-vous vu ou entendu du bruit provenant de la rue
(lit)

145. non (lit)

146. étant donné que je suis au sixième étage (lit)

147. je n'ai rien entendu ni rien vu de particulier (lit)

148. Chellekani mh

149. Jacqueline avez-vous des soupçons sur une personne (lit)

150. non (lit)

151. je n'ai aucun soupçon (lit)

152. je n'ai aucun problème avec le voisinage (lit)

153. (inspire)

154. je n'ai rien d'autre à ajouter (lit)

155. lecture faite (lit)

156. voilà

157. d'accord

158. (sil)

159. donc vous avez déclaré quelque chose à l'assurance

160. Chellakani XXX (tamoul)

161. Chellamani oui

162. on a déjà: donné

163. Jacqueline oui

164. vous avez donné le-

165. Chellamani il est au courant

166. mais il y a problème petit problème

167. pourquoi

168. parce que lui il a fait a:- l'assurance minimum

169. Jacqueline ah

170. Chellamani parce que mo- normalement minimum aussi il faut payer

171. mais (sil) ça c'était un accident

172. parce que à cause d'eux la voiture dev-

173. Jacqueline oui

174. \c'est l'autre
voiture qui a:

175. Chellamani parce que on a on a on a trouvé la dame

176. elle n'est pas venue

177. parce que peut-être elles ont fait exprès

178. parce que c'est la voiture de ancienne

179. Chellakani XXX (tamoul)

180. Jacqueline ah oui

181. Chellamani peut-être ils ont fait un euh exprès ou quoi

182. parce que elle n'est pas-
183. euh la voiture il est brûlé
184. n'est pas venue même temps
185. ou: après aussi elle n'est pas venue
186. le soir il vient voir comme ça
187. Jacqueline ah oui
188. Chellakani dix-neuf heures
189. Chellamani dix-neuf heures
190. parce que on a un peu
191. Jacqueline et vous avez pas relevé le nu-
192. \vous avez le numéro
193. Chellamani mais parce qu'elle a
194. Chellakani XXX
195. on a demandé (là, la)
196. pourquoi v- voiture brûlée
197. Jacqueline hein hein
198. Chellakani je sais pas
199. \voilà
200. Chellamani brûlée
201. \elle a dit
202. je sais pas
203. Chellakani sais pas
204. Chellamani de toute façon peux pas venir
205. je n'ai pas
206. Jacqueline et donc vous savez pas si cette personne a fait
une déclaration à son assuran:::ce
207. euh vous (avez, savez) pas son
208. Chellamani mh bah parce que
209. euh on a demandé
210. Jacqueline oui
211. Chellamani parce que elle a donné euh de numéro de téléphone
212. Jacqueline oui
213. Chellamani on a demandé
214. elle m'a dit
215. non non
216. je vais pas vous donner
217. ça c'est pas
218. euh comme ça
219. mais moi j'étais là commissariat
220. Jacqueline oui
221. Chellamani faut demander
222. parce que monsieur vous ê- vous ê- vous êtes là à la
place
223. Jacqueline oui
224. Chellamani vous connaissez qu'est-ce qui se passe
225. oui
226. je sais messieurs
227. mais ça c'est pas un accident
228. on peut pas demander
229. vous demandez la dame
230. Jacqueline (-ai, hein)
231. Chellamani sinon vous allez donner des numéros de matricule
la voiture
232. Jacqueline voilà
233. oui
234. vous l'avez relevé

235. Chellamani il faut

236. Jacqueline oui

237. Chellamani il fau::t écrire l'assurance avec euh

238. Jacqueline à l'assurance

239. voilà

240. Chellamani le bah le photo de voiture brûlée comme ça

241. Jacqueline voilà

242. Chellamani on trou-

243. mais c'est pour ça

244. on vient ici aujourd'hui

245. pour faire une

246. Jacqueline une lettre pour votre assurance

247. Chellamani lettre

248. à assurance euh

249. Chellakani XXX (tamoul)

250. Jacqueline oui

251. parce que vous avez pas fait de constat

252. euh y a pas eu de constat

253. donc euh vous avez renc- vu cette dame

254. Chellakani si la dame elle X là là

255. c'est- c'est pas bien

256. Chellamani voilà la dame

257. ça c'est c'est un n-

258. Chellakani XXX (tamoul)

259. Chellamani à cause de ça il est

260. Chellakani XX (tamoul)

261. Chellamani mais

262. ça c'est un peu

263. (montre les photos prises après l'incendie)

264. Jacqueline alors la- la vôtre c'est

265. Chellakani ici la dame

266. ici moi là derrière

267. Jacqueline d'accord

268. d'accord

269. ah oui

270. \ on voit bien

271. \ hein

272. Chellakani XXX XXX

273. Chellamani oui

274. \ là

275. Jacqueline vous étiez côte à côte

276. hein

277. oui

278. oui

279. Chellamani oui

280. Jacqueline et oui

281. a::h oui

282. \ d'accord

283. Chellamani là

284. \ après ça c'-
un petit peu

285. Chellakani

286. Jacqueline ah oui

287. en effet

288. oui

289. Chellamani là la voiture comme ça (ton bas) (montre sur une photographie)

290. Jacqueline et oui

291. et vous savez le nom de la dame

292. Chellamani euh madame {tentative approximative du nom de famille de la dame}

293. on a XX

294. Chellakani {nom de famille de la dame}

295. comment s'appelle

296. Chellamani ça c'est numéro d'immatricule là

297. on a de-

298. Jacqueline de la dame

299. oui

300. Chellakani de d- d- {nom approximatif de la dame} {même approximation} euh

301. comment s'appelle

302. Chellamani madame euh {nom de famille de la dame}

303. {nom de famille de la dame}

304. zéro six

305. (sort un morceau de papier avec le nom et le numéro de téléphone de la dame)

306. c'est ça

307. Jacqueline d'accord

308. d'accord

309. bon bah de toute façon avec ces renseignements-là en principe euh

310. ils doivent pouvoir euh retrouver euh les responsabilités

311. Chellakani XXX (tamoul)

312. Jacqueline pis alors ce qu'il y a c'est que les voitures elles sont restées comme ça là pour l'instant

313. Chellamani oui

314. Jacqueline hein

315. parce que

316. Chellamani non non non

317. c'est déjà pa-

318. Jacqueline c'est parti

319. ah

320. \oui

321. \il y a pas eu d'expertise

322. Chellamani oui

323. \le le lendemain a

324. \oui

325. c'est euh lendemain

326. parce que seize euh le même jour

327. Jacqueline mh mh

328. Chellamani dix-sept heures

329. i- il a enlevé cette voiture

330. Jacqueline oui

331. \parce que les experts d'assurance ils vont vouloir expertiser les voitures

332. Chellamani oui

333. \le expert il est venu

334. parce que il est

335. Jacqueline ah d'accord

336. Chellamani il est venu

337. Jacqueline d'accord

338. Chellamani le expert euh
339. de- de suite le policier appelle
340. Jacqueline oui
341. Chellamani deux experts ve- sont venus
342. Jacqueline d'accord
343. et ils ont vu les photos
344. après ils nous ramènent tous les deux pour commissariat
central
345. Jacqueline d'accord
346. Chellamani (et le, ?) rentre seulement
347. on fait ç-
348. Jacqueline d'accord
349. \ donc ça a été fait
350. Chellamani on a- on a fait
351. Jacqueline donc d'accord
352. Chellakani ce soir le moi: voiture l'a levée
353. XXX
354. Chellamani la voiture il l'a enlevée
355. policier il l'a don-
356. non
357. c'est le-
358. Jacqueline ah oui
359. (regarde le constat)
360. Chellamani c'est le
361. Chellakani garage
362. Chellamani le garage
363. ah non
364. c'est pas
365. casse
366. Jacqueline alors ceux qui l'ont rempli
367. Chellamani je sais pas
368. Jacqueline c'est le garage ça peut-être
369. Chellamani mh
370. Jacqueline oui
371. hein
372. euh {nom du garage}
373. donc ils ont fait un petit dessin
374. Chellamani XXX
375. Jacqueline donc voilà
376. donc euh
377. Chellamani c'est vraiment comme ça les photos ça
378. Jacqueline mh
379. Chellamani il a rû- brûlé le- le monsieur là
380. l'autre voiture il a brûlé
381. Jacqueline oui oui
382. elle était mh
383. Chellamani derrière c'est (direct, ?)
384. Jacqueline elle était récente la f- votre voiture
385. euh c'- elle avait pas beaucoup de::
386. euh elle était ancienne la voiture
387. Chellamani non non non
388. Jacqueline non
389. non
390. Chellamani elle est bien
391. Chellakani c'est pas bon
392. Jacqueline d'accord

393. Chellamani elle est- elle est- elle est:::
394. Chellakani c'est derrière là
395. Chellamani c'- euh elle est bon état
396. Jacqueline oui
397. d'accord
398. mais alors vous dites par rapport à l'assu-
399. Chellamani donc pas beaucoup de kilomètres
400. Jacqueline oui
401. et oui
402. Chellamani mh
403. Jacqueline vous étiez assuré euh au tiers
404. c'est-à-dire que c'est quand quelqu'un provoque un
accident (sil) seulement
405. \hein
406. Chellamani euh oui
407. \ouais
408. Jacqueline c'est ça
409. Chellamani oui
410. \parce que
411. Jacqueline vous me disiez
412. hein
413. Chellamani oui oui
414. le incendit il n'est pas fait
415. parce que lui il n'est pas de faire mieux encore
416. Jacqueline mh
417. d'accord
418. Chellamani parce que encore deux mois faut attendre
419. Chellakani son frère
420. Jacqueline mh
421. Chellamani parce que lui il est propriétaire
422. Jacqueline oui
423. Chellamani hein
424. et l'assurance nom son frère
425. mais ça c'est pas grave
426. on a instauré
427. ça va
428. Jacqueline d'accord
429. Chellamani mai:::s
430. Jacqueline mais seulement au tiers
431. donc il faut que ce soit la dame
432. \voilà
433. Chellamani c'est p- c'est la-
434. \expire)
435. Jacqueline qui soit responsable
436. pour que vous puissiez être indemnisé
437. Chellamani mh
438. Jacqueline hein
439. il faut qu'il y ait un responsable
440. hein
441. un tiers
442. euh un tiers c'est une personne qui est responsable
443. Chellamani oui
444. Jacqueline hein
445. voilà
446. hein
447. donc euh si vous avez cette assurance-là

448. vous-
 449. Chellamani (se racle la gorge)
 450. Jacqueline et que elle est reconnue responsable
 451. effectivement là on voit sur les photos
 452. c'est vrai que euh bon bah ça suit euh le le le-
 453. Chellamani là c'est un fiat
 454. je crois
 455. c'est ancienne
 456. hein
 457. tellement
 458. Jacqueline oui
 459. (sil)
 460. d'accord
 461. bon
 462. Chellamani mais même pas euh la dame elle habite pas ici euh
 463. Jacqueline c'est {numéro de département}
 464. Chellamani oui
 465. euh {numéro de département} euh
 466. quand même elle habite euh c'-
 467. elle m'a dit euh c'-
 468. elle m'a dit
 469. c'est {lieu où la dame habite}
 470. Jacqueline {lieu où la dame habite}
 471. d'accord
 472. Chellamani et lui lui mais pourquoi elle vient garer une dame
 vieille
 473. euh je sais pas
 474. je comprends pas
 475. parce que {nom de la rue où l'incendie a eu lieu} c'est
 devant la mais- maison de oui son-
 476. Jacqueline ah oui
 477. y a la- y a le: m-
 478. Chellamani {adresse en face de l'incendie}
 479. vous connaissez là
 480. Jacqueline c'est là qu'elle habite
 481. oui
 482. Chellamani voilà
 483. c'est l'habite- on habite à côté là
 484. Jacqueline mh
 485. Chellamani mais la dame XX elle m'a dit elle habite {nom de rue}
 486. mais (tousse)
 487. mais pourquoi elle garer quelque chose
 488. je- un peu bizarre
 489. Jacqueline ah oui
 490. bon bah après c'est éventuellement les assurances
 491. hein
 492. Chellamani je ne sais pas
 493. Jacqueline qui voient
 494. hein
 495. c'est:: les- les responsabilités
 496. Chellamani l'a- l'assurance
 497. \parce que on va fai- écrire
 une lettre avec cette photo
 498. recommandé
 499. Jacqueline voilà
 500. alors pour l'instant l'assurance qu'est-ce qu'elle a

501. Chellamani mh

502. Jacqueline euh votre assur- euh votre assurance qu'est-ce qu'elle
a comme documents pour l'instant

503. vous dites que vous avez fait une déclaration déjà

504. Chellamani oui

505. on a donné déjà de suite euh le- le jour

506. Jacqueline le procès-verbal

507. Chellakani mh

508. Chellamani oui

509. seize euh

510. Jacqueline d'accord

511. Chellamani matin dix heures on est allés après le commissariat

512. on est directement allés

513. Jacqueline d'accord

514. Chellamani on a donné ça

515. Jacqueline donc- donc la déclaration a été faite à l'assurance

516. hein

517. de toute façon

518. alors là ils vous- ils demandent que euh vous refassiez
une lettre

519. pour réexpliquer

520. Chellamani oui

521. parce que quand on y va

522. l'assurance euh toujours

523. vous savez madame

524. Jacqueline mhm

525. Chellamani elle veut pas donner

526. hein hein

527. Jacqueline ah oui

528. \ça c'est sûr

529. \oui

530. Chellamani oh lo lo cé fi fi ta da da di di di

531. mais on a on a parlé beaucoup d'amis

532. Jacqueline mh

533. (ouvre le tiroir)

534. \(sort une feuille du tiroir)

535. Chellamani parce que un ami m'a dit la même problème comme ça

536. il m'a dit

537. vous faire les photo::s

538. Jacqueline (referme le tiroir)

539. Chellamani c'est on a fait des belles photos

540. Jacqueline oui oui

541. Chellamani vous faites là

542. bah vous trouvez le:: numéro de matricule la voiture

543. Jacqueline voilà

544. Chellamani il faut donner votre assurance

545. Jacqueline parce que là ils ont que ça eux

546. hein

547. c'est ça

548. Chellamani comme ça il peut: retrouver

549. Jacqueline vous avez votre: votre numéro de-
d'assu-

550. Chellakani assurance euh je l'ai amené là

551. Jacqueline oui

552. Chellamani c'est le contrat

553. (donne le contrat à Jacqueline)

554. Jacqueline contrat
555. voila
556. d'accord
557. voila donc c'est les a gé èf
558. euh l'agence donc c'est à {ville}
559. Chellamani oui
560. {ville}
561. allianz
562. Jacqueline et donc eu:::h le:: mh
563. (cherche un papier)
564. donc c'est au nom de euh
565. Chellamani monsieur {nom de famille du frère de Chellakani}
566. Jacqueline c'est pas le même nom
567. hein
568. c'est
569. Chellamani oui
570. son frère
571. Jacqueline d'accord
572. (continue de chercher un papier)
573. (trouve le papier)
574. donc c'est c'est on écrit en son nom à lui
575. Chellamani oui
576. parce que lui
577. (sil)
578. Jacqueline alors donc je vais- je vais renoter
579. hein
580. en détail là
581. donc c'était l'accident du seize euh (prend des notes)
582. Chellamani seize douze deux mille neuf
583. Jacqueline seize
584. douze (écrit) deux mille neuf (écrit)
585. donc euhm euh sinistre (écrit) lié (écrit) euhm au
véhicule (écrit) suivant
586. donc alors vous avez envoyé donc le procès-verbal
587. (écrit) procès-verbal de la police nationale (écrit)
588. donc eu:::h
589. alors
590. (sil)
591. donc la voiture elle est à quelle adresse là
actuellement
592. elle est à {ville du garage}
593. \hein
594. Chellamani actuellement
595. voilà
596. Jacqueline elle est elle est à {ville du garage} ge- dans ce
garage-là
597. Chellakani oui
598. Chellamani ils sont près du quartier XX
599. Jacqueline là ils sont
600. euh voilà
601. mais euh l'assurance elle a été informée
602. où était la voiture euh
603. Chellamani c'est pour ça là
604. parce que on a téléphoné plusieurs fois au bureau de
carte grise euh
605. ils ont dit

606. c'est pas encore venu
607. l'assurance vous voir euh
608. je comprends pas
609. Jacqueline mh mh
610. vous dites
611. y a eu quand même l'expertise
612. Chellamani oui
613. Jacqueline ils sont passés quand même
614. Chellamani non
615. l'ex- expertise à la police
616. hein
617. Jacqueline oui
618. c'est ça
619. \mais l'expertise de l'assurance elle
620. Chellamani le deuxième eu::h le assurance allianz euh je sais pas
621. ils ont été:
622. Jacqueline voilà
623. alors de toute façon la voiture elle est donc à {ville}
votre voiture
624. \hein
625. Chellamani voilà
626. \c'est ça maintenant
627. Jacqueline c'est ça
628. (sil)
629. parce que il faut leur donner euh l'adresse où elle est
630. parce que si ils veulent revoir
631. pour euh expertiser
632. parce que eu::h
633. et et la voiture de la dame elle est eu::h au même
garage
634. Chellamani je sais pas
635. ça c'est vraiment
636. tout est
637. (sil)
638. Jacqueline oui
639. vous savez pas où elle est partie
640. Chellamani non
641. \je ne sais pas
642. Jacqueline bon bah toute façon ce qui est important c'est
643. Chellamani mais là aussi maintenant on
peut pas
644. hein
645. c'est: vraimen:t
646. moteur tout ça c'est: fini
647. hein
648. cette voiture
649. Jacqueline comment
650. oui
651. ah bah oui oui
652. \ils v- ils vont pas la récupérer
653. \oui
654. Chellamani XXX la récupérer X
655. Chellakani la garder la XXX
656. Jacqueline ce qu'il y a c'est que si vous voulez les- les experts
657. bon eux c'est leur métier
658. euh ils veulent toujours voir les voitures

659. pour voir comment le feu a démarré
660. parce que eux ils connaissent
661. \hein
662. Chellamani mh oui oui
663. \hein
664. \parce que
665. Jacqueline euh voilà
666. ils savent eu::h
667. Chellamani ils ont expliqué déjà
668. on a déjà donné
669. Jacqueline oui
670. ce qu'il y a c'est que les experts eux sur place
671. Chellamani oui
672. Jacqueline ils voient vraiment
673. Chellamani là c'est le- expert qui venait
674. Jacqueline voilà
675. Chellamani expert des policiers
676. parce qu'il y a
677. Chellakani police expert
678. Chellamani oui
679. parce que c'est pas l'assurance
680. parce que six heures du matin euh il appelle
681. Jacqueline voilà
682. Chellamani deux experts euh sont venus de centre c- commissariat
683. Jacqueline d'accord
684. Chellamani il m'a dit
685. Jacqueline oui
686. \c'est ça
687. Chellamani XX
688. Jacqueline pou- dans le cadre d'une procédu:re éventuellement
judiciai:re ou autre
689. Chellamani oui voilà
690. mh
691. \mh
692. Jacqueline ils ont leur expert à la police
693. oui
694. mais l'assurance c'est pareil
695. elle elle peut expertiser les véhicules
696. Chellamani mh mh
697. Jacqueline pour voir
698. Chellamani peut-être ils été voir
699. on sait pas
700. Jacqueline oui
701. nan
702. de toute façon faut leur re-signaler effectivement où
se trouvent les::
703. bon
704. alors donc on va (prend une feuille) faire la lettre
705. (sil)
706. alors c'est donc monsieur
707. (écrit)
708. Chellakani XXX (tamoul)
709. Jacqueline (écrit)
710. pas faire d'orth- de fautes d'orthographe
711. (rire)
712. (sil)

713. alors le prénom c'est {Chellamani}
714. Chellamani {Chellamani}
715. oui
716. parce que c'est contraire
717. normalement c'est-
718. {Chellamani} c'est nom de:
719. ben parce qu'on n'a pas nom de famille
720. on- on- c'est- c'est
721. mon nom de père {Chellamani}
722. Jacqueline mh
723. Chellamani toujours vous voyez
724. c'est s- contraire existe
725. c'est nom c'est nous
726. c'est pas partie de notre génération
727. c'est
728. Jacqueline d'accord
729. donc il XX
730. Chellamani à cause de ça trois prénoms
731. c'est la même
732. voyez
733. madame
734. Jacqueline ah
735. \oui oui
736. Chellamani lui c'est {Chellakani}
737. et moi c'est {Chellamani, deuxième prénom}¹
738. Jacqueline d'accord
739. Chellamani mais on a:- le nom de famille c'est {nom de famille de
Chellakani}
740. Jacqueline d'accord
741. (sil)
742. alors quatorze (écrit)
743. Chellakani XXX (tamoul)
744. Chellamani mh
745. mh
746. mh
747. Chellakani XXX (tamoul)
748. Jacqueline c'est toujours cette adresse là euh rue {nom de rue}
749. Chellamani (expire)
750. Jacqueline à {seconde partie du nom de ville}
751. à {nom de ville complet}
752. \c'est toujours la même
753. Chellamani ah oui oui
754. \c'est lui
755. Jacqueline je vois que la lettre elle est de deux mille sept
756. donc euh
757. Chellakani XXX (tamoul)
758. Chellamani XXX (tamoul)
759. Chellakani XXX (tamoul)
760. Chellamani XXX (tamoul)

¹ Le premier prénom de Chellamani et de Chellakani est exactement identique dans la réalité. Nous les avons distingués par une paire minimale dans les transcriptions pour faciliter l'identification. Dans l'énoncé original, les deux premiers prénoms de ces deux actes sont identiques.

761. Chellakani XXX (tamoul)
762. Chellamani XXX (tamoul)
763. (sil)
764. Jacqueline {première partie du nom de ville de l'assurance}
765. alors donc le contrat
766. alors contrat (écrit) automobile (écrit)
767. {date} (écrit) {numéro de mois} (écrit) {année} (écrit)
(chuchotte)
768. (écrit)
769. alors véhicule (écrit) renault (écrit) laguna
770. (écrit)
771. Chellakani XXX (murmure)
772. Jacqueline ah oui
773. alors ça c'est- euh le n- le matricule
774. donc ça c'est le vôtre
775. Chellamani là c'est lui
776. ça c'est l'autre
777. Jacqueline et ça c'est la dame
778. hein
779. Chellamani mh
780. Jacqueline (écrit)
781. Chellamani XXX (tamoul)
782. Chellakani oui
783. Chellamani je vais de- aux toilettes (se lève)
784. je vais XX pas bien (avance vers la porte)
785. Élodie mh
786. vous êtes malade
787. Chellamani oui
788. un peu
789. Jacqueline ah
790. ah oui
791. ça vous
792. oui
793. vous avez un malaise euh
794. Chellamani je vais aller voir le médecin tout à l'heure peut-être
795. Jacqueline oui
796. Chellamani je reviens après
797. Jacqueline oui
798. d'accord
799. Chellamani (ouvre la porte)
800. (sort)
801. (ferme la porte)
802. Jacqueline alors {numéro de contrat}
803. on est zéro cinq zéro un deux mille dix
804. alors l'agence c'est donc a gé èf (écrit) {numéro, type
de voie} (écrit) {nom de la voie} (écrit) {code postal,
ville} (écrit)
805. voilà
806. bon
807. j'ai mis XXX (marmonne)
808. (déplace des papiers)
809. alors
810. (écrit)
811. euh ça a été signalé le- à l'assurance le lendemain
812. là c'est le seize
813. Chellakani mh

814. Jacqueline et l'assurance vous l'avez prévenue à quelle date euh
815. le dix-sept peut-être
816. Chellakani non
817. c'est seize euh
818. dix heures matin donner la le XX
819. Jacqueline oui
820. mais pour l'assurance
821. Chellakani oui
822. assurance
823. oui
824. même
825. Jacqueline oui
826. tout de suite
827. Chellakani tout de suite
828. oui
829. Jacqueline hein
830. d'accord
831. (écrit)
832. alors comme suite à la déclaration de sinistre du seize
(écrit)
833. comme suite (écrit) à (écrit) la (écrit) déclaration
(écrit) de sinistre (écrit) du seize douze (écrit) deux
mille neuf (écrit) concernant (écrit) le véhicule
(écrit)
834. Chellakani euh excuse-moi
835. maintenant c'est comme s'appelle alli- maintenant là
allianz euh
836. la même assurance
837. Jacqueline ah
838. Chellakani oui
839. maintenant elle a changé
840. c'est pas
841. c'est dem- c'est dernière là
842. c'est courrier
843. même- même place là
844. moi moi donner là ici
845. déclaré papier
846. immanz france
847. (sil)
848. allianz
849. Jacqueline ah
850. (sil)
851. il a changé- il a changé d'assurance
852. Chellakani si
853. bah comme
854. Élodie je- je crois qu'a gé èf a changé de nom
855. et est devenu allianz
856. Chellakani nom nom s'il a changé
857. là c'est allianz
858. Jacqueline euh non
859. moi je je j'ai toujours a gé èf
860. mais euh allianz c'est c'est autre chose
861. euh
862. parce que là je vois {nom de ville}
863. donc là c'est plus du tout la même chose
864. Chellakani c'est comme la grande grande branche ici {nom de ville}

865. Jacqueline eu:::
866. Chellakani petit
867. c'est allianz là ici
868. Jacqueline eu:::h
869. Chellakani si
870. Jacqueline vous avez- vous avez un autre récépissé d'a-
d'assurance là euh
871. qu'on voie
872. Chellakani regarde
873. Jacqueline parce que là c'est vrai que là c'est deux mille sept
874. Chellakani (fouille dans ses papiers)
875. allianz
876. (continue de fouiller)
877. c'est là- il était là pourtant
878. (continue de fouiller)
879. (c'est marqué là, ?)
880. j'ai p- j'ai p-
881. Jacqueline parce que s'il a changé de
882. Chellakani XXX (marmonne)
883. Jacqueline faut être sûre quand même
884. Élodie mh
885. (mais, moi, ben) je sais qu'il y a une publicité en ce
moment à la télé
886. Jacqueline et oui
887. Élodie qui dit que allianz c'est le nouveau nom
888. Jacqueline ils se sont regroupés
889. Élodie et je crois que c'est a gé èf
890. Chellakani nom nom il a changé
891. Jacqueline c'est-à-dire qu'ils se rachètent
892. Chellamani (ouvre la porte)
893. Chellakani oui
894. Élodie voilà
895. (Chellamani revient)
896. Jacqueline parce qu'allianz ils font aussi
897. Chellakani XXX (tamoul)
898. Jacqueline euh-
899. parce que je vois
900. y a a gé èf
901. Chellamani pardon
902. Jacqueline et monsieur dit que c'est alli-
903. Chellamani je suis allé boire de l'eau
904. Jacqueline bah oui
905. vous av-
906. Chellamani XX-
907. Chellakani XXX (tamoul)
908. Jacqueline c'est allianz
909. Chellamani il m'a dit
910. Chellakani XX (tamoul)
911. Jacqueline c'est allianz
912. Chellamani maintenant a changé le nom
913. Chellakani changé le nom nom
914. Jacqueline ah oui
915. mais l'adresse est la même
916. Chellakani même adresse
917. Chellamani oui
918. \même adresse

919. Jacqueline d'accord
920. alors on va mettre euh allianz
921. hein
922. on va mettre à côté alors
923. Chellakani allianz
924. oui
925. c'est bon
926. Jacqueline (écrit)
927. je vais- je vais téléphoner quand même
928. pour être sûre
929. (compose le numéro)
930. Chellakani XXX (tamoul)
931. Chellamani XXX (tamoul)
932. Chellakani XXX (tamoul)
933. Jacqueline si c'est la même adresse
934. (continue à composer)
935. Chellamani XXX (tamoul)
936. Jacqueline ah
937. c'est occupé
938. (compose un autre numéro)
939. Chellakani XXX (tamoul)
940. Chellamani XXX (tamoul)
941. Chellakani XXX (tamoul)
942. Chellamani XXX (tamoul)
943. Chellakani XXX (tamoul)
944. Jacqueline oui
945. bonjour
946. euhm
947. j'aurais souhaité avoir un renseignement
948. je suis écrivain public
949. euh bon dans un centre social
950. et je dois faire une lettre là pour une personne qui a
un contrat euh qui a été avec en-tête euh a gé èf
951. euh et la personne me fait voir aussi euh une lettre
avec euh le le euh sigle allianz
952. (écoute)
953. oui
954. oui
955. bien sûr
956. oui oui
957. d'accord
958. oui
959. merci
960. oui
961. (est mise en attente)
962. (attend)
963. elle est occupée pour l'instant là
964. ça va- elle va arriver
965. (attend)
966. aujourd'hui c'est la reprise après les vacances
967. hein
968. ils sont tous occupés
969. Élodie mh mh mh (rire)
970. Jacqueline (attend)
971. c'est les seules dans le quartier (sil) qui ont brûlé
972. (sil)

973. Chellamani mh
974. Jacqueline c'est les seules voitures qui ont brûlé dans le quartier
975. Chellamani oui oui
976. les deux c'est les seules -ment
977. (sil)
978. Jacqueline vous avez toujours les négatifs les-
979. vous avez toujours les photos là
980. sur votre appareil
981. c'est un numérique
982. Chellakani XXX (tamoul)
983. Chellamani XXX (tamoul)
984. Jacqueline ah oui
985. Chellakani XXX (tamoul)
986. Jacqueline oui (rire)
987. ben je vous en prie
988. (écoute)
989. oui
990. (écoute)
991. d'accord
992. d'accord
993. (écoute)
994. d'accord
995. (écoute)
996. d'accord
997. donc les numéros de contrat et cetera c'est c'est c'est ce sont les mêmes
998. alors voilà
999. alors pendant que je vous ai au téléphone euh
1000. je voulais vous demander si- euh donc si c'ét- si vous avez bien enregistré une déclaration de sinistre pour un véhicule
1001. (écoute)
1002. oui
1003. (écoute)
1004. alors c'est euh {nom du frère de Chellakani}
1005. alors je vous épèle
1006. hein
1007. euh {épèle le nom du frère}
1008. (écoute)
1009. d'accord
1010. (écoute)
1011. voi:là
1012. c'est ça
1013. voilà
1014. exactement
1015. oui
1016. (écoute)
1017. mh
1018. Chellakani XX (tamoul)
1019. Jacqueline (écoute)
1020. mh
1021. (écoute)
1022. oui
1023. Chellakani XX (tamoul)
1024. Jacqueline (écoute)

1025. voilà
1026. (écoute)
1027. a- alors donc euh là il vient me voir pour euh vou::s
donner des précisions concernant le le sinistre
1028. alors justement je vais peut-être voir avec vous
1029. ce dont vous avez besoin
1030. alors donc il a des photos concernant donc les deux
véhicules
1031. puisqu'il y a un véhicule devant qui a brûlé
1032. et puis donc le sien
1033. euh il a également le euh enfin le procès-verbal
1034. vous l'avez je crois de la police euh
1035. (écoute)
1036. oui
1037. (écoute)
1038. oui
1039. (écoute)
1040. f-
1041. (écoute)
1042. oui
1043. (écoute)
1044. oui
1045. (écoute)
1046. oui
1047. (écoute)
1048. voilà
1049. c'est ça
1050. oui
1051. oui
1052. (écoute)
1053. oui
1054. d'accord
1055. (écoute)
1056. oui
1057. (écoute)
1058. d'accord
1059. (écoute)
1060. beh oui
1061. (écoute)
1062. d'accord
1063. (écoute)
1064. d'accord
1065. alors il a aussi
1066. alors je crois que ça ça doit être du garage
1067. euh donc une feuille comme quoi bon l'adresse où le
véhicule est est-ce que ça vous
1068. (écoute)
1069. oui
1070. d'accord
1071. (écoute)
1072. oui
1073. oui oui
1074. c'est sûr
1075. hein
1076. oui
1077. oui oui

1078. voilà
1079. donc euh je vais faire une photocopie de de de ce document-là
1080. voilà
1081. et puis on va faire une euh lettre là effectivement dans ce sens-là
1082. (écoute)
1083. d'accord
1084. (écoute)
1085. voilà
1086. (écoute)
1087. oui
1088. (écoute)
1089. mais
1090. oui oui
1091. oui oui
1092. (écoute)
1093. ah oui
1094. c'est ça
1095. oui
1096. c'est ce qu'il a essay-
1097. je savais pas exactement à quoi il était assuré
1098. il-
1099. (écoute)
1100. ah oui
1101. (écoute)
1102. sauf si y a un tiers responsable peut-être
1103. oui
1104. (écoute)
1105. Chellamani XXX (tamoul)
1106. Jacqueline oui
1107. (écoute)
1108. oui
1109. ben voilà
1110. il l'a
1111. hein
1112. donc euh
1113. oui
1114. oui
1115. (écoute)
1116. v- voilà
1117. oui
1118. c'est vrai que les photos sont bien
1119. et elles sont assez nettes par rapport euh-
1120. on voit les deux véhicules
1121. euh on voit les plaques d'immatriculation
1122. alors je pense qu'il a quand même pas l'assuran- enfin le la compagnie d'assurance de la person-
1123. (écoute)
1124. oui
1125. d'accord
1126. oui
1127. (attend)
1128. ça a bien été enregistré (chuchotte, s'adresse aux usagers)
1129. (écoute)

1130. oui
1131. (écoute)
1132. oui
1133. donc je pense que ce qui manque juste euh c'est
l'assurance de la personne concernée
1134. mais ça bon je pense les assurances ont un moyen de fh
1135. (écoute)
1136. Chellamani et numéro de matricule
1137. Jacqueline (écoute)
1138. ah oui
1139. y a le nom et puis les coordonnées quand même
1140. (écoute)
1141. Chellamani numéro de téléphone portable
1142. Jacqueline (écoute)
1143. oui
1144. (écoute)
1145. oui
1146. (écoute)
1147. mais oui
1148. (écoute)
1149. oui
1150. oui
1151. alors y a le numéro de- quand même de téléphone de la
personne concernée
1152. donc euh
1153. oui
1154. oui
1155. hein
1156. voilà
1157. (écoute)
1158. oui
1159. (écoute)
1160. oui
1161. (écoute)
1162. d'accord
1163. (écoute)
1164. d'accord
1165. bon
1166. ben je vous en p-
1167. (écoute)
1168. oui
1169. oui oui
1170. ben oui
1171. faut toujours le maximum d'informations
1172. dans ces cas-là
1173. hein
1174. c'est sûr
1175. oui
1176. oui oui
1177. (écoute)
1178. oui
1179. oui
1180. (écoute)
1181. oui
1182. (écoute)
1183. voilà

1184. donc il fallait un petit peu: décanter les: choses
 1185. voilà
 1186. d'accord (rire)
 1187. très bien
 1188. bah je vous en prie (rire)
 1189. au revoir madame
 1190. merci
 1191. (écoute)
 1192. merci
 1193. vous aussi
 1194. (raccroche)
 1195. bon
 1196. bah c'est parfait
 1197. alors donc elle m'a ré-expliqué qu'il fallait bon
 donner les précisions
 1198. mais à priori ça va aller avec tous les renseignements
 que vous avez déjà
 1199. Chellamani oui oui
 1200. Jacqueline hein
 1201. et puis les photos et cetera
 1202. alors par contre ce qui serait bien
 1203. vous euh
 1204. oui
 1205. vous savez pas la compagnie d'assurance de la personne
 1206. Chellamani oui
 1207. on ne savait pas
 1208. parce que la voiture déjà a vraiment brûlé
devant
 1209. \on est- on voit pas
 1210. Jacqueline bah oui
 1211. \oui
 1212. pis elle elle vous a pas dit la compagnie
d'assurance qu'elle avait
 1213. Chellamani elle veut pas dire
 1214. Jacqueline elle veut pas dire
 1215. hein
 1216. Chellamani on va lui demander comme comme amiablement comme ça
 1217. madame euh v-
 1218. est-ce que vous connaissez
 1219. Jacqueline oui
 1220. \bon bah ils vont chercher
 1221. elle m'a dit qu'on
 1222. Chellamani parce que la dame elle veut pas
 1223. sais pas
 1224. c'est là
 1225. Jacqueline oui oui
 1226. ils vont- ils vont débrouiller
 1227. hein
 1228. Chellamani oui
 1229. parce que ils vont trouver
 1230. \hein
 1231. Chellakani XXX (tamoul)
 1232. Jacqueline oui
 1233. ce qu'il y a c'est que c'est déjà bien que vous ayez le
 numéro d'immatriculation
 1234. Chellamani et numéro de portable

1235. Jacqueline et puis le numéro de portable
1236. Chellamani peut-être quelqu'un vous allez téléphoner
1237. elle pas (donner, donné)
1238. mais quand on appelle
1239. Jacqueline oui
1240. Chellamani elle veut pas
1241. Jacqueline oui
1242. oui oui
1243. bah eux ils verront
1244. hein
1245. euh d'accord
1246. Chellamani mh
1247. Jacqueline donc on va redonner toutes ces explications-là
1248. voilà
1249. alors comme suite à la déclaration de sinistre n::
concernant le véhicule référencé ci-dessous (lit)
1250. je (écrit) vous communique (écrit) les informations
(écrit) suivantes (écrit)
1251. alors là bon c'est pas la peine de rappeler ce qu'il y
a dans le procès-verbal
1252. parce que ça elle l'a
1253. Chellamani mh
1254. Jacqueline hein
1255. Chellamani mh
1256. Jacqueline donc euh y a pas de problème
1257. hein
1258. sur le euh ce que la police euh a noté
1259. les circonstances et cetera
1260. alors donc
1261. par contre euh est-ce qu'i- euh
1262. non
1263. y avait pas le véhicule euh concerné
1264. voilà
1265. alors
1266. (sil)
1267. euh faut pas se tromper des- dans les: immatriculations
1268. alors
1269. (sil)
1270. donc elle m'a dit que les photos c'était important
1271. Chellamani oui
1272. \c'est là
1273. Jacqueline hein
1274. donc euh
1275. Chellamani ah oui
1276. c'ét-
1277. Jacqueline parce que là on voit que euh effectivement
1278. ce qui les intéresse c'est de voir le rapport qu'il y a
entre les deux voitures
1279. \hein
1280. Chellamani oui oui oui
1281. mh mh
1282. Jacqueline (range les papiers)
1283. alors
1284. (sil)
1285. euh alors on va mettre
1286. le véhicule (écrit) responsable (écrit) de l'incendie

1287. (écrit)
1288. alors (écrit) appartient (écrit) à
1289. (sil)
1290. c'est madame {nom de famille de la dame}
1291. Chellamani mh
1292. Jacqueline (écrit) {nom de famille de la dame} euhm
1293. Chellamani ça numéro de portable
1294. Jacqueline alors on va mettre
1295. téléphone entre parenthèses (écrit) {un nombre} (écrit)
{un autre nombre} (écrit)
1296. {fin du nom de la dame} (écrit)
1297. euh l'immatriculation (écrit) est {nombre} {deux
lettres} (écrit) {numéro de département} (écrit)
1298. euh alors on va mettre que vous ne connaissez pas la
compagnie d'assurance
1299. hein
1300. parce que c'est pas la peine qu'ils vous le redemandent
euh
1301. Chellamani ah oui
1302. Jacqueline mais (écrit) je ne (écrit) connais (écrit) pas (écrit)
la société (écrit) d'assurance (écrit) XXX (murmure)
(écrit)
1303. alors donc euhm (sil)
1304. (regarde le courrier)
1305. euh je je v- je- je
1306. euh oui
1307. je vous transmets les photos
1308. Chellamani mhm
1309. Jacqueline hein
1310. (écrit)
1311. des photographies
1312. (écrit)
1313. alors est-ce que sur les photos on voit bien les
1314. (regarde les photos)
1315. oui
1316. c'est la vôtre qui est concernée
1317. hein
1318. oui
1319. parce que ici on voit pas l'immatriculation
1320. mai:s bon
1321. (relit)
1322. des photocopies
1323. des photoGRaphies
1324. pf (rire)
1325. j'ai mis des photocopies (murmure)
1326. (ouvre le tiroir)
1327. (prend un effaceur)
1328. photocopies
1329. elle m'a dit effectivement qu'on pouvait envoyer des
photocopies
1330. si vous en aviez pas d'autre
1331. Chellamani mhm
1332. Jacqueline mais finalement euh vous pouvez en retirer
1333. (efface)
1334. parce qu'e- elle m'a dit qu'il fallait pas se- quand
même se dégager

1335. enfin se:: séparer
1336. Chellamani photocopies euh
1337. original photo ou photocopie
1338. Jacqueline bah elle m'a dit que c'était bien
les- les originaux
1339. mais si vous aviez pas euh dans l'appareil
1340. Chellamani mh
1341. Jacqueline euh la possibilité d'en refaire
1342. Chellamani oui
1343. on va refaire
1344. Jacqueline mais- mais- mais si vous avez la possibilité
1345. Chellamani XXX (tamoul)
1346. Chellakani \XXX (tamoul)
1347. \euh oui
1348. Jacqueline euh vaut mieux envoyer l'original
1349. enfin l'original des photos
1350. Chellakani XXX (tamoul)
1351. Chellamani \XXX (tamoul)
1352. Chellakani \XXX (tamoul)
1353. Jacqueline pas des photocopies
1354. Chellamani XXX (tamoul)
1355. Chellakani XXX (tamoul)
1356. Jacqueline (corrige)
1357. Chellakani XXX (tamoul)
1358. Jacqueline transmet des photographies (lit)
1359. alors (sil) euh::
1360. alors je vous transmets des photographies qui mettent
en évidence (écrit) la responsabilité (écrit) de euh
(sil) XXX (murmure) (écrit)
1361. euh c'était quoi son véhicule comme euh marque
1362. enfin comme marque comme euh
1363. Chellamani la dame
1364. Jacqueline euh
1365. Chellamani c'est- elle m'a dit c'est fiat
1366. Téléphone portable (sonne)
1367. Jacqueline fiat
1368. Chellakani regarde
1369. sais pas
1370. Téléphone portable (sonne)
1371. Jacqueline c'est une fiat
1372. Chellamani (cherche son téléphone)
1373. Téléphone portable (sonne)
1374. Chellakani sais- sais: sais pas
1375. fiat euh
1376. Jacqueline fiat
1377. Chellamani (répond au téléphone)
1378. Chellakani XXX (tamoul)
1379. Jacqueline ça fait rien
1380. je vais mettre fiat euh
1381. Chellakani sais pas
1382. Jacqueline oh bah pf si on n'est pas sûrs du véhicule- du véhicule
1383. Chellamani (sort de la pièce)
1384. Jacqueline je vais mettre quatre-vingt-quinze (écrit) quatre-
vingt-quinze
1385. voilà
1386. alors

1387. eu::h ensuite donc euh eu::h donc euh mon véhicule se trouve actuellement (formule sa rédaction à voix haute)

1388. alors elle veut bien une photocopie de ça

1389. hein

1390. Chellakani oui

1391. Jacqueline alors mon véhicule (écrit) est actuellement (écrit)

1392. alors ils vont pas vous le réparer

1393. hein

1394. de toute façon c'est-

1395. y a trop de- y a trop de réparations à faire

1396. y a pas de réparation possible sans doute

1397. (sil)

1398. ils vont pas vous le réparer au garage

1399. Chellakani euh sais pas

1400. Jacqueline euh est-ce que ils- c'est c'est fichu là votre euh (rire) votre euh (rire) votre euh voiture ou vous pourrez l'avoir après avec une réparation

1401. Chellakani après la après moi appelé

1402. et il m'a dit la laisse la voiture là-bas

1403. Jacqueline oui

1404. d'accord

1405. de toute façon les- bon les experts passeront

1406. Chellakani oui

1407. Jacqueline et puis après

1408. Chellakani expert n'est pas encore arrivé l'après-midi

1409. Jacqueline est actuel-

1410. voilà

1411. hein

1412. mon véhicule est actuellement entreposé (écrit) au garage (écrit) automobile (écrit) {deuxième partie du nom du garage} (écrit) {troisième partie} (écrit)

1413. {numéro de rue} avenue {nom de l'avenue, code postal, ville}

1414. (revient)

1415. Chellamani XXX (tamoul)

1416. Chellakani sais pas

1417. Jacqueline voilà

1418. alors depuis le seize

1419. hein

1420. Chellamani ah depuis le seize douze

1421. oui

1422. Jacqueline (écrit)

1423. ils l'ont emmenée tout de suite là

1424. (écrit)

1425. voilà

1426. (sil)

1427. bien

1428. (prend le courrier)

1429. on va faire une photocopie de ça

1430. Chellamani mh

1431. Jacqueline ça c'est pas la peine qu'elle ait l'original

1432. Chellamani mh mh

1433. Jacqueline mais bon euh c'est bien qu'elle ait la photocopie

1434. (sil)

1435. voilà euh donc euhm (sil) on va mettre euh

1436. c'est le principal qu'elle voulait

1437.

1438. hein
1439. donc je reste (écrit) à votre (écrit) disposition
(écrit) pour (écrit) tout (écrit) renseignement (écrit)
complémentaire (écrit)
1440. je vous (écrit) prie (écrit) d'agrée(r) (écrit) madame
(écrit) monsieur (écrit) l'expression (écrit) de
(écrit) mes salutations distinguées (écrit)
1441. bon bah comme ça tout sera::-
1442. enfin d'après ce qu'elle m'a dit
1443. tout sera en ordre
1444. eux après ils peuvent travailler
1445. hein
1446. ils peuvent euh travailler le dossier
1447. Chellamani mh
1448. Jacqueline euh voir euh quelles sont les indemnisations eu:h
possi::bles
1449. enfin
1450. donc là vous aurez fait euh tout ce qu'il faut
1451. hein
1452. Chellamani mh
1453. Jacqueline pour l'instant
1454. hein
1455. donc euh voilà
1456. Chellamani mhm
1457. Jacqueline alors donc par contre il faut la signature de la
personne
1458. Chellamani mh
1459. mh
1460. Jacqueline donc de votre euh frère
1461. Chellamani frère
1462. mh mh
1463. Jacqueline hein
1464. voilà
1465. Chellamani mh
1466. Jacqueline hein donc euh (sil) vous l'envoy- vous le déposez
1467. ou vous l'envoyez
1468. euh le le courrier
1469. Chellakani XXX (tamoul)
1470. Chellamani non non non
1471. parce que lui il est propriétaire
1472. il a euh le nom de carte grise lui
1473. mais l'assuré c'est lui
1474. il faut signer
1475. c'est lui-même
1476. Chellakani ah
1477. Chellamani XXX (tamoul)
1478. Chellakani ah ah
1479. ah d'accord
1480. Jacqueline d'accord
1481. enfin vous voyez pour la signature
1482. Chellamani euh oui oui
1483. Jacqueline hein
1484. \je vous laisse euh
1485. \hein
1486. Chellamani parce que lui
1487. \oui oui

1488. parce que lui il faut signer
1489. Jacqueline oui
1490. oui
1491. euh vous vous l'envoyez euh
1492. Chellamani XXX (tamoul)
1493. Jacqueline eu::h ou vous y allez à l'agence
1494. Chellamani XXX (tamoul)
1495. Chellakani XXX (tamoul)
1496. Jacqueline à {ville} vous pouvez l'envoyer peut-être
1497. Chellamani euh recommandé c'est mieux
1498. Jacqueline recommandé
1499. voilà
1500. Chellamani recommandé
1501. mhm
1502. Jacqueline c'est ce que je voulais vous: vous conseiller
1503. Chellakani XXX (tamoul)
1504. Chellamani XXX (tamoul)
1505. Jacqueline voilà
1506. recommandé avec accusé de réception quand même
1507. Chellamani d'accord
1508. Jacqueline hein
1509. parce que tout ce qui concerne quand même les assurances
1510. Chellamani mh
1511. mhm::
1512. Jacqueline hein
1513. il faut quand même euh prendre des garanties que::
c'est bien reçu
1514. Chellamani ah oui
1515. Jacqueline hein
1516. parce que après si euh ça s'égare eu:::h
1517. ça traîne hein euh
1518. voilà
1519. hein
1520. donc euh il faut que je
1521. (relit)
1522. Chellamani XXX (tamoul)
1523. Jacqueline (range les papiers)
1524. alors voilà on va faire une photocopie de ça
1525. on va faire une photocopie de ça
1526. Chellamani de ça
1527. Jacqueline ça bah eu::h pas besoin
1528. Chellamani ça non c'est pas grave
1529. Jacqueline ça y a pas besoin non plus
1530. Chellamani c'est pour toi
1531. c'est combien de photos euh
1532. Jacqueline euh ben les photos euh faut les envoyer euh
1533. Chellamani tout
1534. Jacqueline enfin envoyer les originaux
1535. hein
1536. Chellamani tout
1537. Jacqueline ben je pense que tout est bien
1538. Chellamani mh
1539. Jacqueline hein
1540. parce que en fait euh eux::
1541. enfin d'après ce qu'elle dit

1542. c'est vrai que c'est très important
 1543. hein euh
 1544. Chellamani mh mh
 1545. Jacqueline (montre sur les photos)
 1546. donc là on voit bien que ça fait suite
 1547. Chellamani mh
 1548. Jacqueline là euh bah c'est votre voiture à vous

 1549. Chellamani ça euh pas toi
 1550. Jacqueline ça euh enfin ça c'est derrière
 1551. donc oui
 1552. euh ça a entraîné
 1553. c'est c'est la chaleur sans doute qui a fait claquer le
 1554. voilà
 1555. Chellamani XXX (tamoul)
 1556. Jacqueline ça c'est la voiture de devant
 1557. et puis voilà
 1558. donc on va les mettre dans l'ordre comme ça
 1559. Chellakani XXX (tamoul)
 1560. Chellamani \mh
 1561. Jacqueline (classe les photos)
 1562. Chellamani XXX (tamoul)
 1563. Chellakani (euh moment après là tout, ?)
 1564. Jacqueline voilà
 1565. \bon bah c'est parfait
 1566. non non
 1567. mais ça ça: ça va-
 1568. Chellamani combien
 1569. Jacqueline oui
 1570. Chellamani XX
 1571. oui
 1572. en
 1573. oui
 1574. cinq
 1575. Jacqueline voilà
 1576. donc je photocopie ça
 1577. et je reviens
 1578. hein
 1579. voilà
 1580. Chellamani oui
 1581. \d'accord
 1582. Chellamani XXX (tamoul)
 1583. Chellakani XXX (tamoul)
 1584. Chellamani XXX (tamoul)

enregistrement b

1585. Jacqueline voilà
 1586. (sil)
 1587. n'oub- n'oubliez pas de signer
 1588. hein
 1589. Chellamani oui oui oui
 1590. XXX
 1591. Jacqueline donc vous voulez signer

1592. vous dites
1593. Chellamani nan
1594. ben parce que
1595. Jacqueline nan
1596. vous allez vous arranger
1597. \hein
1598. \ (rire)
1599. Chellamani lui il a problème
1600. parce que même c'est pas le même signature que lui
1601. Jacqueline bah oui oui oui
1602. Chellamani oui
1603. assuré
1604. après ça
1605. Jacqueline alors donc ça c'est à joindre
1606. attendez
1607. on va lui faire une petite enveloppe
1608. (ouvre le tiroir)
1609. (sort une enveloppe)
1610. (ferme le tiroir)
1611. Chellamani le docteur il vient euh après-midi
1612. c'est pour ça
1613. Jacqueline ouh là
1614. ça colle
1615. (sil)
1616. Élodie fh
1617. Jacqueline (rouvre le tiroir)
1618. (referme le tiroir)
1619. alors l'original c'est ça
1620. (sil)
1621. Chellakani XXX (tamoul)
1622. Chellamani XXX (tamoul)
1623. Jacqueline voilà
1624. on va mettre comme ça
1625. (met les papiers dans l'enveloppe)
1626. (ferme l'enveloppe)
1627. alors oui
1628. depuis septembre euh ils ont été rachetés
1629. (rire)
1630. (écrit)
1631. par allianz
1632. (écrit)
1633. Chellakani XXX (tamoul)
1634. Jacqueline mais mêm- c'est la même chose
1635. (écrit)
1636. Chellamani (geint)
1637. Jacqueline alors est-ce que je vais
1638. (ouvre le tiroir)
1639. Élodie je vais refaire pareil
1640. d'accord
1641. je vais en avance voir si y a du monde
1642. Jacqueline oui
1643. euh je crois qu'y a personne là pour l'instant
1644. Élodie y a personne
1645. Jacqueline là
1646. \oui
1647. Élodie ah oui

1648. \vous avez-
1649. oui
1650. c'est vrai
1651. Jacqueline je je j'étais j-
1652. Élodie bon
1653. \alors c'est bon
1654. Jacqueline euh
1655. (rire)
1656. j'ai jeté un petit œil
1657. eu::h
1658. Ah
1659. j'ai plus
1660. avec accusé de réception
1661. vous verrez avec la poste
1662. Chellakani oui
1663. oui
1664. Jacqueline hein
1665. pour euh
1666. avec accusé de réception
1667. hein
1668. Chellakani XXX (tamoul)
1669. Chellamani oui
1670. parce que je voud- je viens vous faire une lettre fo-
 opac
1671. mais je
1672. c'est pas bien aujourd'hui
1673. c'est pour le- le
1674. Jacqueline ah oui
1675. vous reviendrez
1676. oui
1677. Chellamani oui
1678. parce que sinon je peux pas
1679. Jacqueline bah oui
1680. oui
1681. Chellakani XXX (tamoul)
1682. Jacqueline v- vous avez vu votre médecin:: récemment là
1683. Chellamani oui
1684. Jacqueline et oui
1685. Chellamani j'en ai vu deux XX
1686. il m'a dit c'est pas de problème XX
1687. XXX
1688. ça va continuer
1689. c'est hin
1690. Jacqueline (range les courriers)
1691. voilà
1692. (sil)
1693. donc gardez bien tout ça
1694. (sil)
1695. et donc pour l'instant (sil) y a rien d'autre à faire
1696. hein
1697. euh d'après ce qu'elle m'a dit
1698. hein
1699. donc euh donc voilà
1700. Chellamani merci
1701. Jacqueline hein donc tout est fait

1702. euh faut attendre maintenant que: les assurances
aillent voir le véhicule

1703. eu:h et puis après qu'ils fixent les responsabilités

1704. et: et que: après on vous voyiez l'indemnisation

1705. hein

1706. Chellakani ça c'est en bas signer

1707. Jacqueline alors ça je le- je le ferme pas

1708. hein

1709. Chellakani oui

1710. Jacqueline puisque faut signer

1711. Chellakani oui

1712. Chellamani XX

1713. Jacqueline hein

1714. voilà

1715. Chellakani date de aujourd'hui

1716. ou date pour de-

1717. Chellamani oui

1718. parce qu'il a déjà fait les dates

1719. Chellakani date

1720. où sont marquée la date

1721. Jacqueline oui

1722. \j'ai marqué la date d'aujourd'hui

1723. Chellamani c'est là

1724. Jacqueline oui oui

1725. Chellamani signature

1726. c'est bon

1727. Jacqueline oui oui

1728. oui oui

1729. Chellakani XXX (tamoul)

1730. Jacqueline et oui

1731. si vous avez des malaises comme ça

1732. Chellamani XXX (tamoul)

1733. Jacqueline il faut que vous retourniez voir votre médecin

1734. Chellamani XXX (marmonne)

1735. Jacqueline hein

1736. quand même

1737. hein

1738. Élodie mh mh

1739. Chellamani oui

1740. merci madame

1741. Jacqueline bon ben je vous revois bientôt alors

Écrivain public Chellamani 02

Date d'enregistrement : 02/02/2010

Durée de l'enregistrement : 00:47:48

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Jacqueline (F, LN)

Usagers : Chellakani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul),
Chellamani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul)

3 transactions de service :

- complétion d'un formulaire de déclaration d'accident pour l'assurance (voiture brûlée)
- mise en contact de l'assureur et du garagiste (l'expert de l'assurance a besoin de la carte grise qu'a le garagiste, l'usager a besoin de signer le certificat de cession pour récupérer la carte grise, l'usager veut une expertise avant de le signer)
- lecture et appropriation d'un courrier de la C.M.U. (chèque d'aide pour payer une mutuelle après l'arrêt de la C.M.U. pour payer une mutuelle après l'arrêt de la C.M.U. pour augmentation de revenus)

01. Jacqueline rentrez monsieur
02. \installez-vous
03. \hein
04. Chellakani oui oui oui
05. \merci
06. Chellakani & Chellamani (rentrent et s'installent)
07. Chellamani XXX (tamoul)
08. Les deux (continuent à s'installer)
09. Chellakani XXX (tamoul)
10. Les deux (continuent à s'installer)
11. Chellamani XXX (tamoul)
12. XXX (tamoul)
13. Chellakani XXX (tamoul)
14. Chellamani XXX (tamoul)
15. Les deux (continuent à s'installer)
16. Chellakani XXX (tamoul)
17. XXX (tamoul)
18. (sil)
19. XXX (tamoul)
20. XXX (tamoul)
21. (sil)
22. XXX (tamoul)
23. XXX (tamoul)
24. XXX (tamoul)
25. XXX (tamoul)
26. XXX (tamoul)
27. Chellamani c'est pas grave
28. XXX (tamoul)
29. Jacqueline voilà
30. bonjour messieurs
31. Chellakani bonjour
32. Chellamani XXX (tamoul)
33. Chellakani hein
34. Jacqueline voilà

35. Chellamani ça c'est le:
36. \on peut faire une photocopie
37. Chellakani ça c'est tombé là ici
38. ça c'est signé là
39. son frère la photo XXX (tamoul)
40. Chellamani non non non
41. c'est pas
42. Jacqueline oui
43. Chellamani c'est pas X
44. Jacqueline qu'est-ce qui::
45. (sil)
46. faut- faut le refaire
47. Chellamani non non non
48. Chellakani non
49. non
50. Chellamani il demande
51. mais là c'est original
52. (pointe et tape le document)
53. ça c'est original ça
54. Jacqueline Ah
55. d'accord
56. Chellamani non
57. aujourd'hui il vient
58. Chellakani (il est là pas il est signé là, ?)
59. Chellamani c'est pas grave
60. XXX (tamoul)
61. Chellakani il est signé là
62. XXX (tamoul)
63. signé là
64. XXX (tamoul)
65. Chellamani XXX (tamoul)
66. Chellakani XXX (tamoul)
67. photocopie l'a signé
68. et c'est a signé la original
69. il s'est trompé là la papier
70. Chellamani XXX (tamoul)
71. Chellakani non
72. Tous (regardent le document)
73. Jacqueline non
74. parce que là là c'est l'original
75. hein
76. parce que y a pas de photocopie
77. Chellakani vous vous
78. vous écrit là euh original
79. Jacqueline oui
80. Chellakani retombé là
81. ici là signé là ici là photocopie
82. Chellamani XX là là là
83. est pas
84. non
85. ça c'est photocopie
86. Jacqueline ah
87. \parce que ça c'est pas rempli
88. hein
89. Chellamani mh
90. Jacqueline là là i- c'est pas rempli là

91. ça peut pas être une photocopie
 92. Chellakani oui
 93. c'est pas grave
 94. ici il a signé
 95. là c'est photocopie
 96. Chellamani XXX (tamoul)
 97. Jacqueline non
 98. c'est l'original ça
 99. Chellakani oui
 100. c'est pas grave
 101. Jacqueline oui
 102. Chellakani c'est pas grave ça
 103. si si XXX (tamoul)
 104. Jacqueline oui
 105. Chellamani signature pareille
 106. pareille
 107. Jacqueline mais là y a rien d'écrit
 108. hein
 109. Chellakani oui
 110. Chellamani non
 111. parce que lui il a déjà signé
 112. Jacqueline ah
 113. \oui
 114. Chellamani ouais
 115. en fait c'est pour ça
 116. il a demandé là original ou::
 117. Jacqueline A:::h
 118. d'accord
 119. Chellakani normalement c'est c'est signé là
 120. Chellamani c'est c'est
 121. Chellakani original là
 122. Jacqueline ah
 123. c'est là-dessus qu'il a d- qu'il a: qu'il a écrit
 124. Chellakani oui oui
 125. XXX (tamoul)
 126. Chellamani mais là c'est original
 127. Jacqueline ah oui
 128. Chellakani ah
 129. l'original
 130. Jacqueline et ça c'est- il avait
 131. ah
 132. oui d'accord
 133. Chellakani oui
 134. Jacqueline donc faut le récrire
 135. Chellakani ici là ici là regardé là c'est écrié
 136. Chellamani oui
 137. Chellakani XXX
 138. Jacqueline faut faut récrire alors
 139. Chellakani oui XXX
 140. Jacqueline ah oui
 141. \d'accord
 142. d'accord d'accord
 143. (sil)
 144. Chellamani XXX (tamoul)
 145. Chellakani XXX (tamoul)
 146. XXX (tamoul)

147. Chellamani XXX (tamoul)
148. Chellakani XXX (tamoul)
149. Chellamani XXX (tamoul)
150. (sil)
151. Jacqueline d'accord
152. donc on va le récrire
153. Chellamani il est venu neuf heures moins le quart
154. et y a trop de monde
155. alors moi j'ai dit
156. Jacqueline ah oui
157. Chellamani faut revenir place pour deux
158. après moi on fait quelque chose
159. mais déjà beaucoup trop de monde
160. Jacqueline (s'installe pour récrire la lettre)
161. Chellamani tu étais là-bas
162. et puis des gens XX (marmonne)
163. faut prendre la place
164. Jacqueline (termine de préparer le papier)
165. donc on a dit {ville}
166. donc euh
167. alors nom et adresse du conducteur
168. si différent de l'assuré
169. donc euh
170. Chellamani mh
171. Jacqueline euh donc c'est vous
172. hein
173. euh je l'avais pas rempli
174. mais en fait c'est vous qui conduisez la voiture
habituellement
175. Chellamani non non non
176. Jacqueline non
177. Chellamani c'est lui
178. Jacqueline c'est lui qui vient
179. Chellamani parce que lui n'a pas de permis
180. Chellakani lui
181. Jacqueline ah oui
182. c'est vrai
183. \c'est vrai
184. \c'est vrai
185. Chellamani c'est lui il a le permis
186. contrat voilà
187. c'est lui euh il a le permis
188. et le propriétaire c'est {prénom}
189. Jacqueline oui oui
190. d'accord
191. (écrit)
192. donc je je f- je remets comme on avait mis
193. hein
194. (écrit)
195. Chellakani XXX (tamoul)
196. Chellamani XXX (tamoul)
197. Chellakani XXX (tamoul)
198. XXX (tamoul)
199. XXXXX (tamoul)
200. Chellamani XXX (tamoul)
201. XXX (tamoul)

202. XXX (tamoul)
 203. XXX (tamoul)
 204. Chellakani XXX (tamoul)
 205. Jacqueline alors quel XXX (marmonne)
 206. alors une dizaine
 207. Chellakani XXX (tamoul)
 208. Jacqueline {chiffre, lettre, lettre} qu'on avait mis
 209. alors environ (écrit) vingt litres (écrit) gasoil
 210. (écrit)
 211. six heures trente
 212. (écrit)
 213. seize heures (écrit) XX (marmonne)
 214. Chellamani neuf
 215. Jacqueline deux mille neuf
 216. (écrit)
 217. alors donc plan horizontal (écrit)
 218. un jour (écrit) et demi (écrit)
 219. non
 220. (écrit)
 221. tac
 222. (écrit)
 223. alors alors le véhicule il était en stationnement
 224. (écrit)
 225. voilà
 226. alors fenêtres fermées (écrit)
 227. portes verrouillées (écrit)
 228. vitres fermées (écrit)
 229. contact cupé (lapsus) (écrit)
 230. coupé
 231. voilà
 232. (sil)
 233. alors donc euh donc c'était {adresse}
 234. Chellakani oui
 235. mh
 236. Jacqueline (écrit)
 237. Chellakani {ville, quartier}
 238. Jacqueline {ville, quartier} (écrit)
 239. alors donc départ du feu par la v- par la:: voiture
 stationnée devant
 240. (écrit) départ (écrit) du feu (écrit) par la voiture
 (écrit) stationnée (écrit) devant (écrit) la mienne
 241. alors départ de feu par la voiture stationnée devant
 (lit) (écrit) la mienne (écrit)
 242. voilà
 243. alors quelles sont les mesures prises pour l'extinction
 du feu
 244. alors par les pompiers et la police (écrit) et la
 police (écrit)
 245. alors rapport des pompiers
 246. vous avez toujours pas reçu le: rapport des pompiers
 247. Chellamani non non non
 248. Jacqueline (écrit)
 249. voilà
 250. alors le procès-verbal (écrit) verbal (écrit)
 251. du onze zéro neuf (écrit) zéro neuf (écrit)
 252. donc là vous le joignez

253. hein le le
254. (sil)
255. Chellamani zéro neuf euh c'- douze
256. hein
257. Jacqueline pourquoi j'ai mis jéro (lapsus) neuf là
258. ah bah oui
259. euh bah oui oui oui (rire)
260. Chellamani éh éh (rire)
261. Jacqueline oui oui
262. vous avez raison
263. Chellakani hé XX
264. Jacqueline parce que comme je pensais à zéro neuf
265. Chellamani deux mille neuf
266. Jacqueline oui
267. c'est vrai que là y avait une erreur là
268. oui
269. oui oui
270. Chellamani (rire)
271. Chellakani XXX (tamoul) douze février
272. Chellamani XXX (tamoul)
273. Jacqueline oui
274. Chellakani XXX (tamoul)
275. Jacqueline oui oui
276. oui oui
277. oui
278. Chellakani décembre
279. oui
280. Jacqueline alors automobile
281. (écrit)
282. Chellakani eh eh
283. Jacqueline vous avez eu d'autres nouvelles du: véhicule
284. non
285. pas encore
286. Chellakani oui euh
287. oui
288. XXX
289. Chellamani on va téléphoner le expert
290. hein
291. Jacqueline oui
292. Chellamani parce que on a besoin carte grise
293. parce que- parce que a- l'assurance elle m'a demandé
toujours
294. Jacqueline d'accord
295. Chellamani XXX (tamoul)
296. Chellakani carte grise XX (tamoul) contrôle technique XXX (tamoul)
297. Chellamani mh
298. Chellakani carte grise XXX (tamoul)
299. (sil)
300. Chellamani XXX (tamoul)
301. XXX (tamoul)
302. Chellakani XXX (tamoul)
303. Chellamani XXX (tamoul)
304. Chellakani XXX (tamoul)
305. Jacqueline on met- on met la date
306. Chellamani XXX (tamoul)
307. Jacqueline on met la date d'aujourd'hui là

308. Chellamani oui
309. Jacqueline oui
310. Chellakani XXX (tamoul)
311. Chellamani XXX (tamoul)
312. Chellakani XXX (tamoul)
313. Jacqueline voilà
314. Chellamani XXX (tamoul)
315. bon ben celle-là on peut la déchirer alors
316. Chellamani c'est peut garder copie
317. non
318. Jacqueline non
319. bah euh non
320. ça revient- faut pas vous mélanger
321. parce que
322. Chellamani d'accord
323. oui oui
324. oui oui
325. Chellakani ici ça c'est bon photocopie
326. c'est on- c'est on maintenant
327. Chellamani non non non
328. (c'est pas photocopie, ?)
329. Jacqueline non
330. \on va- on va refaire une photocopie de celle-là
331. (déchire l'ancienne lettre)
332. Chellakani XXX (tamoul)
333. Chellamani mais après (tamoul)
334. Jacqueline faut faut mieux pas euh
335. Chellamani faut faut après vérifier la expert expertise
336. (sil)
337. parce que quelqu'un il a téléphoné
338. une dame de garage
339. venez chercher la avec carte grise
340. euh moi hier
341. il m'a dit euh vous voulez vender voiture moi
342. mais on ça on vende
343. on n'a rien touché
344. après il est à X
345. on (va, veut) pas
346. bon on va demander pourquoi euh::m
347. en fait envoyer le garage
348. j'ai besoin de carte grise d'abord
349. parce que la carte grise
350. pour voir l'assurance
351. assurance elle a demandé
352. parce que on va demander l'abord- d'abord
353. parce que madame elle m'a dit il faut dem- euh expert-
expertise
354. il va raconter
355. pourquoi
356. carte grise il est où
357. tout ça
358. Jacqueline ah oui
359. parce que on avait téléphoné la dernière fois au garage
360. hein
361. Chellamani mh

362. Jacqueline moi le garage disait que la carte grise elle était avec le véhicule

363. Chellamani oui

364. Jacqueline hein

365. Chellamani et que où ça

366. Jacqueline mais voilà euh

367. Chellakani moi déjà de:

368. Jacqueline oui

369. Chellakani avant-hier moi aller le truc là ici garage

370. Jacqueline oui

371. Chellamani moi demandé la carte grise

372. n'ai pas là ici:

373. Jacqueline non

374. c'est ce qu'elle avait dit la dame

375. c'est-à-dire que c'était parti avec

376. Chellakani non

377. Chellamani parti aill- parti ailleurs

378. c'est pas ici maintenant

379. Jacqueline voilà

380. Chellamani mais il est- quelque

381. Jacqueline c'est ce qu'elle avait dit

382. voilà

383. Chellamani il est parti quelque part

384. Jacqueline voilà

385. Chellamani parce que cette dame elle m'a téléphoné

386. Jacqueline oui

387. Chellamani pour venir chercher la carte grise

388. euhm d'abord vous allez vender la voiture moi

389. mais pourquoi on veut pas vendre la voiture

390. parce que

391. alors quelqu'un m'a dit- un ami il m'a dit

392. il faut téléphoner l'expert

393. Jacqueline alors attendez

394. parce que là c'est c'est où elle est actuellement la voiture

395. Chellamani oui

396. ici c'est le siège

397. Jacqueline donc c'est ça

398. donc ils v-

399. donc la voiture elle est eu::h en dépôt là

400. Chellakani oui

401. Chellamani oui

402. dépôt

403. ça c'est le certi-

404. ça c'est le {numéro de département} euh {ville}

405. vous connais {ville} {numéro de département}

406. la voiture est là maintenant

407. c'est quelques voitures brûlées (chs, ?) comme ça

408. ils sont gardés là

409. Jacqueline d'acco:rd

410. Chellamani mais cette dame elle me dit

411. vous allez: (sil) je vous envoie (sil) euh une formulaire avec carte grise

412. Jacqueline oui

413. Chellamani vous allez d'accord

414. je vous vender la voiture

415. c'est soixante-dix euros
416. alors elle m'a dit
417. non non non
418. parce que quand on vende soixante-dix euros la voiture
419. Jacqueline mh
420. Chellamani après c'est fini
421. on a vendé
422. mais assurance on peut pas remboursement
423. c'est pour cela
424. on besoin d'abord de carte grise
425. c'est
426. Jacqueline et alors là- là ils l'ont la carte grise
427. Chellamani oui
428. mais pourquoi elle et moi on ne comprend pas
429. Chellakani si moi moi n'a pas demandé
430. si carte euh a papier là
431. Chellamani il a envoyé là
432. mais c'est qu- comment
433. parce que expert il connaît
434. hein
435. tou:s tous les problèmes
436. Jacqueline oui
437. Chellamani il-
438. Jacqueline et alors là
439. donc là là ils ont la carte gri:se
440. Chellamani mh
441. Jacqueline ils ont
442. alors- et pourquoi
443. euh ça c'est quoi là exactement
444. Chellakani c'est quelqu'un là euh que il vend la euh XXX (tamoul)
445. Chellamani oui
446. parce que il a dit on- on va avec sa carte grise pièce
d'identité
447. Jacqueline oui
448. Chellamani certificat de:: cession
449. Jacqueline cession
450. Chellamani ça veut dire on vend la voiture
451. mais comme ça c'est pas bon
452. un ami m'a dit
453. c'est pas la peine d'accord avec ça
454. d'abord
455. Chellakani carte grise
456. Chellamani recupérer carte grise
457. envoyer
458. Jacqueline ah oui
459. d'accord
460. oui oui
461. Chellamani c'est pour téléphoner
462. Chellakani si expert là
463. Jacqueline ah oui
464. mais alors comment vous pouvez récupérer que la carte
grise là
465. Chellamani mais expert il euh comme ça il va rendre avec euh
garage
466. parce que ex- expert assu- assurance
467. Jacqueline ah oui

468. don- donc il faut que l'expert prenne contact avec c-
avec euh

469. Chellamani oui

470. on va demander expert d'abord

471. Jacqueline hein

472. Chellamani c'est pour cela

473. Jacqueline d'accord

474. alors là par contre

475. alors la facture d'achat v- vous l'avez

476. Chellakani la facture

477. Jacqueline euh non

478. l'a- l'achat du véhicule

479. Chellamani la- la dame il euh il a fait pareil

480. ou quoi

481. il m'a dit deux trois jours il y a XXX

482. Chellakani ah c'est c'est euh

483. Chellamani on a appris c'est

484. Chellakani contrôle technique

485. Chellamani contrôle technique on a appris déjà

486. Jacqueline ah d'accord

487. oui

488. Chellakani oui

489. Jacqueline vous l'avez

490. Chellamani oui

491. parce que l'avait

492. Chellakani si

493. l'avez

494. Chellamani papier de achat

495. elle m'a envoyé

496. Chellakani voyé

497. Jacqueline d'accord

498. Chellamani deux trois jours

499. elle m'a dit d'accord

500. Jacqueline d'accord

501. donc ça c'est c'est donc le contrôle technique

502. Chellakani XXX

503. Chellamani mh

504. Jacqueline la facture du remorquage euh euh

505. vous avez pas eu de facture là pour l'instant

506. Chellamani non

507. elle m'a dit elle va donner

508. Chellakani donner la facture après-demain

509. Jacqueline c'est là

510. \c'est l- là

511. Chellakani non

512. Chellamani non non non non

513. le

514. Chellakani ici là

515. Jacqueline ah oui

516. d'accord

517. Chellakani XXX

518. Jacqueline le le problème de départ

519. voilà

520. Chellakani XXX

521. voilà

522. Chellamani oui

523. ça c'est le garage général
524. Jacqueline et puis donc les factures d'entretien bon bah c'est:-
c'est là le:
525. \uvoilà
526. Chellamani mh
527. \c'est celui-là
528. Jacqueline constat amiable
529. bah c'est le procès-verbal
530. Chellamani c'est le procès-verbal
531. voilà
532. Jacqueline hein
533. le procès-verbal
534. la facture d'achat
535. Chellamani c'est ça
536. elle a X lui l'a donnée
537. c'est bon
538. elle a dit il va donner deux trois jours
539. Jacqueline d'accord
540. donc il manque que la carte grise
541. Chellamani oui
542. on va demander le monsieur
543. Jacqueline hein
544. Chellakani la dame euh reçoit le document
545. voilà
546. Jacqueline parce que là
547. donc vous voulez pas passer par eux
548. parce que il faut que vous donniez tout ça
549. Chellamani mh
550. Jacqueline et vous voulez pas le certificat de cession
551. Chellamani il m'a d-
552. Jacqueline hein
553. \c'est ça
554. Chellamani et- et il m'a demandé
555. il m'a dit
556. monsieur vous allez euh vender voiture moi
557. Jacqueline mh
558. Chellamani je vous donne soixante-dix euros
559. mais comment là
560. c'est pas
561. Jacqueline et oui oui oui
562. Chellamani c'est pour ça
563. expertise il va téléphoner
564. et expliquer pourquoi comme ça
565. parce que je n'aime pas ça avec ces
566. Jacqueline oui
567. Chellamani sinon on va laisser tomber tout
568. Jacqueline alors attendez euh
569. la compagnie d'assurance XXX (marmonne) concernant
l'incendie (lit)
570. Chellamani oui
571. \l'inc-
572. Jacqueline dans le but d'instruire cette affaire dans les
meilleurs délais XXX (marmonne) (lit)
573. une photocopie (lit)
574. bon
575. (sil)

576. d'accord
577. Chellamani attendez
578. actuellement où est la carte grise
579. parce que vous allez dire
580. c'est siège il a téléphoné
581. c'est lui
582. Jacqueline oui
583. Chellamani euh vient chercher le carte grise
584. mais pourquoi vous allez envoyer expertise
585. on va demander lui
586. Jacqueline (compose le numéro de téléphone de l'assurance)
587. Chellamani parce que là c'est siège
588. Chellakani XX (marmonne)
589. Jacqueline (compose un numéro de téléphone)
590. mhm
591. Chellamani ils vont une euh comment dire au garage
592. Jacqueline c'est-à-dire qu'ils veulent qu- ils veulent que vous
fassiez tout ça
593. Chellamani il m'a dit
594. il m'a dit le envie de vender moi soixante-dix euros
595. mais ça va pas
596. Jacqueline mais nan
597. mais de toute façon y a pas eu l'expertise encore
598. Chellamani oui
599. parce que ça exper- c'est pour ça
600. on va demander à la:
601. Jacqueline oui
602. \oui oui
603. \c'est ça
604. Chellamani on va contacter
605. parce que il croit on comprend pas bien
606. Jacqueline (commence à composer le numéro de téléphone de
l'assurance)
607. Chellamani c'est pour ça la dame elle m'a dit
608. venez venez soixante-dix euros
609. je vous donne
610. Chellakani ça va pas
611. Chellamani ça va pas
612. mais eu à m- pas nous même pas soixante-dix euros là
613. Chellakani XXX (tamoul)
614. Chellamani X (tamoul)
615. Jacqueline ah c'est occupé
616. (raccorche)
617. Chellakani XXX (tamoul)
618. Jacqueline (compose un autre numéro de téléphone)
619. ah zut
620. (raccroche)
621. (redécroche)
622. Chellamani pourquoi toujours occupé lui
623. Jacqueline (recompose le numéro)
624. Chellamani XXX (tamoul)
625. ? (ouvre un sac)
626. Jacqueline (appuie sur le haut-parleur)
627. Répondeur brièvement
628. Chellamani occupé
629. Jacqueline c'est occupé

630. Répondeur bonjour-
631. ? (cherche dans le sac)
632. Répondeur votre demande ne peut aboutir
633. nous vous remercions de la renouveler ultérieurement
634. Jacqueline ça marche pas
635. (raccroche)
636. Chellamani on va faire ça
637. ? (referme le sac)
638. Chellamani on va demander à la dame
639. pourquoi vous demandez comme ça
640. on va contacter les euh: expertise
641. Jacqueline (recompose le numéro de téléphone)
642. Chellakani XXX (tamoul)
643. Jacqueline (compose un numéro de téléphone)
644. Chellamani pourquoi
645. je veux pas
646. Jacqueline vous voulez
647. oui
648. oui
649. si ça répond pas là
650. on va on va voir
651. Haut-parleur (sonne)
652. Chellakani ah ça sonne
653. (sil)
654. Chellamani XXX (tamoul)
655. (sil)
656. Chellakani XXX (tamoul)
657. Chellamani XXX (tamoul)
658. Boite vocale bonjour
659. XXX
660. Chellakani XXX (tamoul)
661. Boite vocale pour contacter le service prise de rendez-vous
662. tapez un (sil)
663. pour toute autre demande tapez deux
664. Chellamani tapez deux
665. Jacqueline (appuie sur le deux)
666. Boite vocale je transfère votre appel
667. (musique)
668. (sonne)
669. Expert {anon.}
670. Jacqueline oui
671. bonjour
672. euh je suis au centre social de {nom du centre}
673. je suis écrivain public
674. et je vois une personne là
675. qui a reçu un courrier de chez vous
676. et qui comprend pas très bien
677. euh ce qu'elle doit fournir
678. par rapport donc à l'incendie d'un véhicule
679. donc y a une expertise en cours
680. euh vous voulez des références /
681. Expert {anon.}
682. Jacqueline alors c'-
683. Expert {anon.}
684. Jacqueline alors {nombre} vous dites
685. eu::h {même nombre}

686. ah oui
687. alors {même nombre complété} euh {autre nombre}
688. donc c'est quarante euh
689. c'est numéro police
690. Expert {anon.}
691. Jacqueline non
692. c'est pas ça
693. Expert {anon.}
694. Jacqueline ah oui
695. c'est ça
696. d'accord
697. oui oui
698. Chellamani c'est
699. Jacqueline alors c'est euh cé èr
700. Expert {anon.}
701. Jacqueline euh {nombre, nombre, nombre, lettre, lettre}
702. Expert {anon.}
703. Jacqueline alors il date euh du quinze euh février
704. (sil)
705. euhf euh quinze janvier je veux dire (rire)
706. Chellamani quinze février
707. Jacqueline février on est en éfrier
708. Chellakani même pas
709. aujourd'hui deux février
710. Jacqueline voilà
711. Expert {anon.}
712. Jacqueline oui
713. alors il a un souci avec la carte grise
714. parce que finalement euh la carte grise est partie avec
le véhicule
715. bon euh j- enfin en premier dans un garage
716. et après bon le- le véhicule a été transféré euh à une
autre euh ailleurs bon
717. et euh cette personne a pris contact
718. et on lui dit justement que
719. pour récupérer la carte grise qui est avec le véhicule
euh
720. il faut aussi qu'il fasse enfin qu'il y ait un
certificat de cession
721. donc euh et qu'il
722. Expert {anon.}
723. Jacqueline oui
724. Expert {anon.}
725. Jacqueline d'accord
726. d'accord
727. Expert {anon.}
728. Jacqueline d'accord
729. oui
730. ce sera le plus simple
731. parce que on lui redemande plusieurs choses
732. alors il est pas d'accord avec la cession
733. donc euh voilà
734. Expert {anon.}
735. Jacqueline euh oui
736. Chellamani oui
737. Jacqueline alors il a les papiers

738. oui
739. donc le constat euh
740. en fait c'est un procès-verbal
741. hein euh
742. parce que
743. Expert {anon.}
744. Jacqueline euh voilà
745. euh il a facture enfin l'entretien donc euh
746. donc euh
747. Expert {anon.}
748. Jacqueline voilà
749. oui
750. Expert {anon.}
751. Jacqueline je vois qu'il y a un document euh
752. Expert {anon.}
753. Jacqueline oui
754. voilà
755. d'accord
756. il manquait juste euh la carte grise
757. d'accord
758. bon bah donc euh on peut demander que l'an- le le
nouvel euh
759. Expert {anon.}
760. Jacqueline oui
761. mh mh
762. Expert {anon.}
763. Jacqueline faxe euh
764. Expert {anon.}
765. Jacqueline oui
766. voilà
767. Expert {anon.}
768. Jacqueline oui
769. Chellamani {anon.}
770. Jacqueline euh
771. ah bah je l'ai sur la lettre hein
772. Expert {anon.}
773. Chellamani onze quatre-vingt cinq vingt-six
774. Jacqueline voilà
775. c'est ça
776. Expert {anon.}
777. Jacqueline d'accord
778. Expert {anon.}
779. Jacqueline d'accord
780. Chellamani okay madame
781. Jacqueline très bien
782. ben je vous remercie
783. Expert {anon.}
784. Jacqueline voilà
785. ça fait rien
786. Expert {anon.}
787. Jacqueline bonne journée
788. Chellamani c'est ça
789. oui
790. bonne journée
791. Expert {anon.}
792. Jacqueline au revoir

793. Chellamani on peut téléphoner là
794. Jacqueline oui
795. Chellamani c'est faxé là
796. Chellakani XXX (tamoul)
797. Jacqueline (compose le numéro de téléphone du garage)
798. Chellamani mais on peut dire XXX (tamoul)
799. Chellakani XXX (tamoul)
800. Chellamani c'est pas grave
801. XXX (tamoul)
802. XXX (tamoul)
803. Chellakani mh
804. XXX (tamoul)
805. Chellamani XXX (tamoul)
806. Chellakani XXX (tamoul)
807. Jacqueline oui
808. \ bonjour
809. euh je suis au centre social de {nom}
810. et je vois des personnes là
811. qui euh viennent me voir avec des documents
812. par rapport à un véhicule renault euh qui serait euh
donc chez vous
813. Chellamani oui
814. Jacqueline et bon c'est en cours d'expertise
815. alors là j'ai joint la c-compagnie enfin l'expe- euh la
compagnie
816. (sil)
817. oui
818. (sil)
819. oui
820. merci
821. (sil)
822. oui
823. (sil)
824. oui
825. j-
826. (sil)
827. oui
828. alors c'est euh {nombre, lettre, lettre, lettre,
nombre}
829. Chellamani {lettre, lettre}
830. (sil)
831. Jacqueline voilà
832. c'est ça
833. (sil)
834. (inspire)
835. (sil)
836. voilà
837. alors euh donc j'ai joins le:- bon les experts
838. et ce qu'ils demandaient
839. alors c'est par rapport à la carte grise
840. donc si vous pouviez euh faxer donc à cette euh société
euh la carte grise
841. (sil)
842. enfin le faxer en
843. (sil)
844. Jacqueline (met le haut-parleur)

845. Garage {anon.}
846. Jacqueline voilà
847. alors ce qu'ils souhaiteraient les experts
848. c'est que vous la faxiez
849. ce serait le plus simple
850. Garage {anon.}
851. Jacqueline non
852. non non
853. elle m'a dit euh la personne responsable
854. alors je vais vous donner le numéro de fax
855. Garage {anon.}
856. Chellamani non
857. il veut pas s- pas signé encore
858. Jacqueline elle est pas signée
859. bah écoutez
860. vous vous faxez (rire étouffé) ce que vous avez euh
861. Chellamani sur copie faut la s-
862. Garage {anon.}
863. Chellamani bah assurance il va payer en charge
864. Jacqueline oui
865. assurance il va payer en charge pour euh garder le
voiture
866. c'est pas nous
867. hein
868. (sil)
869. pour ça c'est lui
870. c'est pas nous
871. {Chellakani}
872. Garage {anon.}
873. Jacqueline oui
874. Garage {anon.}
875. Jacqueline et voilà (rire)
876. Garage {anon.}
877. Chellamani pourquoi cession
878. Garage {anon.}
879. Chellamani non non non non non
880. Jacqueline oui
881. Garage {anon.}
882. Chellamani juste faxer
883. parce que prise en charge c'est allianz assurance
884. (sil)
885. c'est légal
886. (sil)
887. Garage {anon.}
888. Jacqueline oui
889. Garage {anon.}
890. Jacqueline hé (rire)
891. oui
892. Garage {anon.}
893. Jacqueline oui
894. Garage {anon.}
895. Jacqueline oui
896. Garage {anon.}
897. Jacqueline oui
898. Garage {anon.}
899. Jacqueline oui

900. Garage {anon.}
 901. Jacqueline oui
 902. Garage {anon.}
 903. Jacqueline oui
 904. Garage {anon.}
 905. (sil)
 906. Jacqueline euh oui
 907. euh alors euh certificat de cession vous pouvez
 m'expliquer: exactement
 908. Garage {anon.}
 909. Jacqueline ah oui
 910. mais alors de toute f-
 911. Garage {anon.}
 912. Jacqueline euh oui
 913. c'est ça
 914. alors donc
 915. et oui
 916. mais c- ce qui n'empêche
 917. Chellamani XXX
 918. Jacqueline oui
 919. que les experts euh
 920. oui
 921. ont besoin de de la carte grise quoi en fait
 922. Chellamani papier
 923. Jacqueline hein
 924. ça c'est autre chose l'expertise
 925. et et ce qu'il est réellement euh
 926. Garage {anon.}
 927. Jacqueline et ben c'est c'est c'est coché
 928. Chellamani faut la rembourser
 929. Jacqueline c'est coché
 930. hein
 931. dans le: sur l: sur le document
 932. hein
 933. \ils ont besoin de la carte grise du véhicule
 934. Chellamani photocopie
 935. Garage {anon.}
 936. Jacqueline oui
 937. (sil)
 938. Garage {anon.}
 939. Chellamani oh la la la la
 940. Chellakani oh
 941. Chellamani mh
 942. la dame il a envie de (prendre, rendre) la carte
 943. Chellakani XX
 944. Chellamani juste copie
 945. hein
 946. c'est tout
 947. Jacqueline copie
 948. non non
 949. euh copie
 950. Chellamani copie
 951. Chellakani XXX (tamoul)
 952. Chellamani même faxée
 953. Chellakani XXX (tamoul)
 954. Garage {anon.}

955. Chellamani XX
 956. Jacqueline euh oui
 957. ah bah alors attendez
 958. parce que comme je suis dans un (rire) centre social
 959. j'ai même pas (de, le) numéro de poste là
 960. Chellamani ça
 961. \là
 962. Jacqueline eu:::h attendez attendez attendez
 963. Chellakani XXX (tamoul)
 964. (sil)
 965. Chellamani {nombre, nombre, nombre}
 966. Jacqueline écrivain public alors
 967. Chellakani XXX (tamoul)
 968. Chellamani XXX (tamoul)
 969. Jacqueline (cherche dans les papiers du bureau)
 970. (rire) je l'ai pas sous les yeux
 971. comme je le fais pas
 972. Garage {anon.}
 973. Chellamani XXX (tamoul)
 974. Jacqueline alors c'est c'est le- c'-
 975. Garage {anon.}
 976. Jacqueline alors zéro {chiffre, nombre, nombre} euh {nombre, nombre}
 977. Chellamani {quatre derniers nombres}
 978. Jacqueline {nom de famille de Jacqueline}
 979. alors c'- vous allez tomber sur le standard
 980. vous demandez l'écrivain public
 981. Garage {anon.}
 982. Jacqueline voilà
 983. (sil)
 984. hein
 985. c'est la permanence de l'écrivain public
 986. alors je j'y suis que jusqu-
 987. quelle heure il est
 988. oh oui
 989. j'y suis jusqu'à: midi et demi à peu près
 990. hein
 991. oui
 992. Garage {anon.}
 993. Jacqueline mais alors là de toute façon
 994. si vous voulez
 995. le le le: les comment dire les documents demandé:s euh
 par le: l'expert c'est une série euh enfin très
 classique
 996. hein
 997. euh c'est euh la carte grise la facture d'achat le
 constat amiable les factures d'entretien
 998. Chellamani XXX XXX (tamoul)
 999. XXX (tamoul)
 1000. Jacqueline enfin bon
 1001. c'est pour leur dossier
 1002. Chellamani XXX (tamoul)
 1003. Garage {anon.}
 1004. Jacqueline alors (l'ex-, les c-)
 1005. voilà

1006. alors l'expert j- euh je vais vous donner les
coordonnées

1007. Chellamani {nom du cabinet}

1008. Jacqueline si vous les avez pas

1009. c'est euh {nom du cabinet}

1010. Chellamani oui

1011. \c'est ça

1012. Garage {anon.}

1013. Jacqueline vous avez

1014. à {ville du siège}

1015. hein

1016. Garage {anon.}

1017. Jacqueline voilà

1018. hein

1019. donc

1020. ah ben oui

1021. si vous avez toutes les coordonnées de l'expert

1022. \ça vous
permet de voilà de vous mettre d'accord avec eux

1023. Chellamani XXX (tamoul)

1024. Chellakani \XXX (tamoul)

1025. Chellamani \XXX (tamoul)

1026. Chellakani \XXX (tamoul)

1027. Jacqueline (rire)

1028. voilà

1029. (rire)

1030. entendu

1031. Chellakani XXX (tamoul)

1032. Jacqueline euh oui

1033. au revoir

1034. Chellamani XXX (tamoul)

1035. Haut-parleur (sonne)

1036. Jacqueline (raccroche)

1037. Chellamani elle va appeler

1038. hein

1039. Jacqueline voilà

1040. \donc elle va appeler

1041. Haut-parleur (sonne toujours)

1042. Jacqueline (repositionne le combiné)

1043. Haut-parleur (continue de sonner)

1044. Jacqueline (soulève le combiné)

1045. (raccroche)

1046. Chellamani elle a coup-

1047. Chellamani voilà

1048. (sil)

1049. XXX (tamoul)

1050. Chellakani XXX (tamoul)

1051. Chellamani XXX (tamoul)

1052. c'est pas le même original euh

1053. il va envoyer le copie euh eux

1054. ça va

1055. parce qu-

1056. Jacqueline alors ils vont appeler

1057. alors eux ils vont appeler là

1058. Chellamani le problème

1059. Jacqueline hein

1060. \et puis elle va me rappeler
1061. Chellamani parce que la cession de prise en charge
1062. à cause de ça
1063. il n'est pas d'accord
1064. Jacqueline oui oui
1065. mais de toute façon ils devraient pas
1066. Chellamani vous comprenez
1067. \ils l'ont envoyé des XXX
1068. Chellakani XXX (tamoul) demandé c'est pas normal
1069. Jacqueline voilà
1070. \oui oui
1071. \mais: mais de toute
façon c'est:-
1072. pour l'expert ils peuvent pas refuser
1073. Chellamani ah d'accord
1074. Jacqueline hein
1075. Chellamani déjà là
1076. Jacqueline oui oui
1077. ils peuvent pas refuser
1078. Chellamani expert
1079. \oui
1080. (sil)
1081. Jacqueline et voilà
1082. Chellamani et en attendant
1083. euh mê- euh même quand je remarque quelque chose comme
ça
1084. on est attentif
1085. Chellakani mh mh
1086. Chellamani pour finir
1087. Chellakani original
1088. Chellamani c'est original euh
1089. Jacqueline oui
1090. alors donc on va faire une photocopie
1091. donc ça photocopie
1092. Chellakani ça original
1093. Jacqueline voilà
1094. Chellamani original c'est c'est original
1095. c'est comme ça
1096. Chellakani ça ça origin- da- euh da:
1097. Jacqueline euh oui oui oui
1098. \euh duplicata
1099. mais c'est original
1100. oui
1101. Chellakani oui
1102. original
1103. \oui
1104. Chellamani d'accord
1105. XXX
1106. Jacqueline parce que vous voyez
1107. c'est pas la même euh
1108. Chellakani regardez
1109. Jacqueline voilà
1110. Chellamani d- et là c'est /
1111. c'est des feuilles grandes euh de cé èm u
1112. Jacqueline oui::
1113. Chellamani elle m'a proposé

1114. Jacqueline alors j'ai le plaisir de vous informer que vous et les membres de votre foyer bénéficiez d'une aide d'un montant total de sept cents euros (lit)

1115. Chellamani oui

1116. Jacqueline vous donnant droit à une réduction sur le montant annuel de votre cotisation à une ass- à une complémentaire santé (lit)

1117. Chellamani mh

1118. Jacqueline afin de faire valoir vos droits (lit)

1119. vous trouverez ci-joint une attestation de droits (lit)

1120. (regarde le papier d'attestation de droits)

1121. et un chèque aide pour une complémentaire santé (lit)

1122. (sil)

1123. une attestation un chèque d'aide pour complémen-taire santé pour chacun des autres membres de votre euh foyer (lit)

1124. voilà

1125. pour vous et pour votre famille (lit)

1126. Chellakani oui

1127. Jacqueline alors comment utiliser votre attestation chèque (lit)

1128. vous devez choisir une complémentaire santé auprès d'un organisme complémentaire une mutuelle société d'assurance institution de prévoyance (lit)

1129. si vous avez déjà une complémentaire santé (lit)

1130. donc vous avez pas de mutuelle encore

1131. Chellakani non

1132. Jacqueline vous devez remettre à l'organisme qui gère le contrat les attestations (lit)

1133. cette aide financière viendra en déduction de vos prochaines cotisations (lit)

1134. vous avez six mois (lit)

1135. donc jusqu'à fin juin

1136. pour choisir

1137. hein

1138. Chellamani sept cent euros

1139. c'est ça

1140. Jacqueline pour choisir

1141. voilà

1142. et et donc vous donnerez euh à l'organisme euh donc les le les chèques

1143. Chellamani la mutuelle

1144. Jacqueline les la mutuelle que vous aurez choisie

1145. les sept cents euros (sil) qui sera en déduction de vos cotisations à payer

1146. hein

1147. Chellakani ah oui

1148. alors

1149. Chellamani attends

1150. par exemple euh mille euros par an

1151. Jacqueline mh

1152. Chellamani mais je sept cents euros déjà

1153. Jacqueline voilà

1154. Chellamani le cé èm u

1155. Jacqueline déduites

1156. Chellamani c'est que ils va donner

1157. Jacqueline voilà

1158. voilà
1159. Chellamani le reste moi je dois payer
1160. Jacqueline voilà
1161. c'est ça
1162. hein
1163. Chellamani ça c'est le chéquier
1164. mais
1165. Jacqueline voilà
1166. Chellamani mais elle m'a dit
1167. c'est deux cents euros moi
1168. deux cents euros ma femme
1169. Jacqueline oui
1170. Chellamani euh trois enfants cinq enfants
1171. cent cent c'est sept cents déjà
1172. mais elle m'a dit
1173. je peux euh faire une demande euh comme quoi
1174. Jacqueline euh ça fait combien
au total euh la mutuelle
sept cents
1175. Chellamani
1176. non
1177. je n'ai pas encore demandé
1178. parce que j'ai reçu hier
1179. Jacqueline ah oui
1180. ah oui
1181. oui oui
1182. vous a-
1183. oui
1184. d'accord
1185. d'accord
1186. Chellamani je vous demande
1187. parce que ils ont marqué déjà
1188. je peux faire une demande euh de recours au secours
1189. si je peux demander
1190. parce que ça c'est pas assez pour moi
1191. parce que j'ai utilisé des appareils
1192. je ne sais pas combien par mois
1193. c'est c'est cher
1194. je vais montrer de visuel
1195. Jacqueline ah oui
1196. alors ce qu'y a
1197. c'est que ça ça va être pris en charge peut-être à cent
pour cent
1198. Chellamani ah bon
1199. je sais pas
1200. Jacqueline ah oui
1201. a- e- vous êtes à cent pour cent pour vos problèmes
1202. Chellamani euh non
1203. mais l'année dernière en fait cé èm u
1204. mais cette année ne:
1205. Jacqueline ah oui
1206. parce que vos ressources ont été examinées
1207. Chellamani oui
1208. Jacqueline et elles sont supérieures
1209. Chellamani et oui
1210. \umais mais elle me dit
1211. non

1212. mais
1213. parce que même ma femme elle travaille six heures euh
1214. c'est pas même c'est pas des
1215. Jacqueline alors je vous informe que XXX (marmonne) (lit)
1216. votre demande nin nin nin nin (marmonne) est refusée
(lit)
1217. en conséquence XXX (marmonne) (lit)
1218. en effet vos ressources sont supérieures au plafond
(lit)
1219. Chellamani ah bon
1220. Jacqueline vous pouvez toutefois effectuer (lit)
1221. (sil)
1222. alors il faut que les ressources soient euh
1223. Chellamani je- je- je peux rien faire ou pas
1224. Jacqueline bah c'est-à-dire que vos ressources
1225. celles que vous avez-
1226. les ressources que vous avez déclarées
1227. Chellamani hein
1228. Jacqueline elles sont supérieures euh au plafond qui est fixé
1229. pour avoir la cé èm u
1230. vous avez quand même une part pour- d'aide pour la
mutuelle
1231. Chellamani mh
1232. Jacqueline donc ce qu'il faut voir
1233. c'est combien ça vous coûte de mutuelle
1234. Chellamani mh
1235. Jacqueline faudrait vous renseigner auprès d'une mutuelle
1236. pour savoir euh euh combien ça vous coûterait euh
1237. Chellamani et ça c'est six mois
1238. c'est ça
1239. c'est jusqu'à premier juin euh premier janvier jusqu'à
trente juin
1240. Jacqueline voilà
1241. vous avez six mois euh pour remettre à l'organisme les
attestations euh les attestations
1242. Chellamani les sept cents
1243. Jacqueline les- les attestations de chèque là sont valables six
mois
1244. Chellamani euh- euh
1245. mais
1246. oui
1247. non
1248. jusqu'à trente juin
1249. Jacqueline voilà
1250. Chellamani mais encore ils me ils me encore ils me donnent cho-
chèque comme ça
1251. pour
1252. Jacqueline ah bah c'est-à-dire que il faut toujours euh
1253. Chellamani renouveler
1254. Jacqueline renouveler euh les ress- les déclarations de ressources
1255. hein
1256. Chellamani ah oui
1257. ça veut dire
1258. mutuelle par exemple je payer par mois
1259. c'est ça
1260. quatre-vingt euros elle m'a demande

1261. Jacqueline oui
1262. à peu près
1263. oui
1264. ça doit être ça
1265. oui
1266. Chellamani euh la famille
1267. Jacqueline oui
1268. Chellamani c'est déjà à peu près mille euros
1269. Jacqueline mh mh
1270. (sil)
1271. Chellamani mais là j- j- je peux demander pour sept
1272. Jacqueline alors là là
1273. Chellamani je peux écrire euh c'est p- c'est p-
1274. Jacqueline là là là pour l'assistance respiratoire
1275. Chellamani oui
1276. Jacqueline euh ça c'est des soins euh
1277. si vous avez une insuff- suff- une insuffisance respiratoire
1278. Chellamani mh mh
1279. Jacqueline en principe il faudrait que votre médecin vous fasse une demande de cent pour cent
1280. Chellamani d'accord
1281. Jacqueline hein
1282. parce que c'est une maladie de longue durée
1283. Chellamani ah d'accord
1284. Jacqueline hein
1285. donc euh ça euh il l'a jamais fait votre médecin
1286. Chellamani non
1287. parce que
1288. Jacqueline il a pas demandé
1289. Chellamani non non non
1290. l'année dernière la cé èm u c'est pas euh
1291. je n'ai pas demandé
1292. Jacqueline ah oui
1293. mais quand même hein euh::
1294. Chellamani euh c'était- je vais faire rendez-vous
1295. je vais demander euh
1296. Jacqueline voilà
1297. hein
1298. vous dites enfin- vous dites que vous êtes pas à cent pour cent
1299. Chellamani cent pour cent euh oui
1300. Jacqueline hein
1301. et que vous avez quand même des frais euh
1302. puisque l'assistance respiratoire
1303. c'est c'est c'est c'est très cher
1304. Chellamani mh mh
1305. Jacqueline et en plus c'est une maladie de longue durée que vous avez
1306. Chellamani oui oui oui
1307. Jacqueline c'est pas pour quinze jours
1308. c'est pour euh tout le temps
1309. Chellamani mh mh
1310. tout le temps
1311. oui

1312. d'accord
1313. oui
1314. Jacqueline voilà
1315. hein
1316. donc en fait il faut que votre médecin il fasse à la
sécurité sociale
1317. Chellamani oui
1318. Jacqueline un dossi- enfin il fait un certificat médical spécial
1319. pour une demande de cent pour cent
1320. Chellamani ah d'accord
1321. okay
1322. Jacqueline hein
1323. Chellamani mh mh
1324. Jacqueline c'est des maladies de longue durée
1325. Chellamani oui
1326. et là
1327. Jacqueline c'est-à-dire que quand y a des soins qui sont
supérieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des
soins supérieurs à six mois
1328. vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour
cent
1329. Chellamani ah oui
1330. Jacqueline sauf sauf les lunettes
1331. Chellamani mh
1332. Jacqueline ou les dents
1333. parce que c'est pas en rapport avec votre euh
maladie
1334. \ hein
1335. Chellamani mh mh
1336. Jacqueline mais autrement il faut faire la demande
1337. Chellamani d'accord
1338. mais il m'a dit c'est supérieur à moi
1339. c'est ça le
1340. Jacqueline oui
1341. c'est supérieur au plafond
1342. Chellamani plafond
1343. Jacqueline pour pour avoir la cé è m u complète
1344. Chellamani cé è m u
1345. Jacqueline mais par contre vous avez droit (sil) à une aide (sil)
spéciale
1346. hein
1347. Chellamani oui
1348. ça chèque déjà c'est cinq cents
1349. c'est ça
1350. Jacqueline cinq cents et deux cents
1351. (sil)
1352. alors si vous
1353. Réceptionniste (ouvre la porte)¹
1354. Jacqueline oui
1355. Réceptionniste {anon.}
1356. Jacqueline oui
1357. ah oui oui oui

¹ Interventions non transcrites (pas d'autorisation). Dans les échanges suivants, la réceptionniste explique que le garage a rappelé le standard mais qu'elle n'arrive pas à passer l'appel sur le poste de l'écrivain public. Ensemble, les participants suggèrent que le garage raccroche et que l'écrivain public le rappelle depuis son téléphone.

1358. j'avais demandé qu'ils me rappellent
1359. Réceptionniste {anon.}
1360. Jacqueline oui
1361. Réceptionniste {anon.}
1362. Jacqueline ah mince
1363. Chellamani on peut refaire le numéro
1364. peut-être
1365. Réceptionniste {anon.}
1366. Jacqueline oui oui
1367. Chellamani oui oui
1368. bien sûr
1369. Réceptionniste {anon.}
1370. Jacqueline oui
1371. \d'accord
1372. \oui
1373. Chellamani merci
1374. ah oui
1375. Chellakani XXX (tamoul)
1376. Réceptionniste (ferme la porte)
1377. Chellamani oui
1378. oui
1379. oui
1380. c'est le numéro que
1381. c'est ça
1382. Jacqueline oui
1383. Chellamani okay
1384. c'est bien
1385. (commence à ranger les papiers sur le bureau)
1386. donc ça on peut laisser là
1387. (continue à ranger les papiers)
1388. Jacqueline alors je rappelle
1389. (compose le numéro du garage)
1390. Haut-parleur (sonne)
1391. Garage {anon.}
1392. Jacqueline oui
1393. bonjour euh
1394. je suis madame {nom de famille de Jacqueline} au centre
de {nom du centre}
1395. on pouvait pas me passer là
1396. vous avez appelé
1397. je crois
1398. Garage {anon.}
1399. Jacqueline A::h oui
1400. parce qu'en fait euh euh y a une personne qui a rappelé
1401. et donc euh la personne au standard ne réuss- n'- n'a
pas réussi à me joindre
1402. Garage {anon.}
1403. alors c'est pour un problème de mh de véhicule
1404. eu::h bon qui est- avait un sinistre euh
1405. Garage {anon.}
1406. Jacqueline renault euh laguna
1407. Garage {anon.}
1408. Jacqueline oui
1409. (sil)
1410. Porte (s'ouvre toute seule)
1411. (sil)

1412. Haut-parleur (sonne)
1413. Garage {anon.}
1414. Jacqueline allo
1415. Garage {anon.}
1416. Jacqueline oui (rire)
1417. oui oui
1418. elle n'arrivait pas à me passer là
1419. oui
1420. Garage {anon.}
1421. Jacqueline oui
1422. Garage {anon.}
1423. Jacqueline oui
1424. Garage {anon.}
1425. Jacqueline oui
1426. Garage {anon.}
1427. Jacqueline oui
1428. Garage {anon.}
1429. Jacqueline oui
1430. Garage {anon.}
1431. Jacqueline oui
1432. Garage {anon.}
1433. Jacqueline oui
1434. Garage {anon.}
1435. Jacqueline oui
1436. Garage {anon.}
1437. Jacqueline oui
1438. Garage {anon.}
1439. Jacqueline oui oui
1440. Garage {anon.}
1441. Jacqueline oui
1442. parce que c'est le véhicule précédent
1443. oui
1444. qui avait été incendié
1445. Garage {anon.}
1446. Jacqueline oui
1447. Garage {anon.}
1448. Jacqueline ah oui
1449. alors là j'ai pas son contrat sous les yeux
1450. oui
1451. je sais pas
1452. oui
1453. Garage {anon.}
1454. Jacqueline oui
1455. Garage {anon.}
1456. Jacqueline ah oui
1457. Garage {anon.}
1458. Jacqueline mais alors le p- le problème c'est que l'expert l- lui
a envoyé une lettre
1459. euh donc le quinze euh janvier
1460. Garage {anon.}
1461. Jacqueline euh donc où on lui demande un certain nombre de
documen:ts
1462. Garage {anon.}
1463. Jacqueline Ah
1464. c'est pour faire la cession
1465. oui

1466. Garage {anon.}
1467. Jacqueline mh
1468. a::h d'accord
1469. Garage {anon.}
1470. Jacqueline oui oui
1471. Garage {anon.}
1472. Jacqueline a:h oui
1473. Garage {anon.}
1474. Jacqueline ah oui
1475. c'est le vingt et un janvier
1476. d'accord
1477. Garage {anon.}
1478. Jacqueline mh
1479. Garage {anon.}
1480. Jacqueline mh mh
1481. Garage {anon.}
1482. Jacqueline ah oui oui
1483. d'accord
1484. oui
1485. Garage {anon.}
1486. Jacqueline oui
1487. Garage {anon.}
1488. Jacqueline oui
1489. Garage {anon.}
1490. Jacqueline oui
1491. Garage {anon.}
1492. Jacqueline oui
1493. Garage {anon.}
1494. Jacqueline et oui
1495. mais alors-
1496. oui
1497. là ce qui serait logique c'- quand même
1498. c'est que la- les- l'expert ou les assurances lui aient
envoyé un courrier quoi en fait
1499. hein
1500. Garage {anon.}
1501. Jacqueline oui
1502. mh
1503. Garage {anon.}
1504. Jacqueline ah oui
1505. d'accord
1506. donc donc en fait
1507. Garage {anon.}
1508. Jacqueline oui
1509. il faut
1510. oui
1511. Garage {anon.}
1512. Jacqueline oui
1513. Garage {anon.}
1514. Jacqueline oui
1515. Garage {anon.}
1516. Jacqueline oui
1517. Garage {anon.}
1518. Jacqueline oui
1519. Garage {anon.}
1520. Jacqueline oui

1521. Garage {anon.}
1522. Jacqueline d'accord
1523. bon ben donc il faut- enfin
1524. à mon avis oui il faut qu'il attende là quand même
l'ex-
1525. euh enfin de recevoir la lettre
1526. Garage {anon.}
1527. Jacqueline et puis éventuellement euh bon bah revoir avec son
assurance euh ce son contrat d'assurance
1528. enfin bon
1529. je sais pas
1530. parce que là si il comprend pas
1531. pourquoi l'assurance ne marche pas
1532. il faut qu'il ait la réponse par son assurance quoi en
fait
1533. hein
1534. euh il f-
1535. il peut éventuellement se renseigner auprès de son
assurance
1536. Garage {anon.}
1537. Chellamani il est un mois là
1538. \depuis déjà janvier
1539. Chellakani XXX (tamoul)
1540. Chellamani décembre
1541. \jan-
vingt-deux
1542. \février
1543. Jacqueline euh oui
1544. \ben oui
1545. \c'est vrai que ce serait
1546. Chellakani XXX (tamoul)
1547. Garage {anon.}
1548. Jacqueline oui
1549. c'est ça
1550. voilà
1551. Chellamani pourquoi elle envoie pas la fax
1552. Garage {anon.}
1553. Jacqueline oui oui
1554. \oui oui
1555. Garage {anon.}
1556. Jacqueline oui
1557. Garage {anon.}
1558. Jacqueline oui:
1559. Garage {anon.}
1560. Jacqueline hin
1561. Garage {anon.}
1562. Jacqueline oui
1563. Garage {anon.}
1564. Jacqueline oui oui
1565. Garage {anon.}
1566. Chellakani XXX (tamoul)
1567. Jacqueline oui oui
1568. donc en fait
1569. oui
1570. on va attendre euh

1571. enfin ils vont attendre euh sans doute la lettre
d'expert

1572. Garage {anon.}

1573. Jacqueline et puis en voyant les termes de la lettre euh euh

1574. voilà

1575. pour comprendre euh

1576. voilà

1577. hein

1578. c'est ça

1579. Garage {anon.}

1580. Jacqueline d'accord

1581. Garage {anon.}

1582. Chellamani elle envoie quoi

1583. Jacqueline bah écoutez

1584. envoyez-le dès maintenant

1585. Chellamani fax

1586. Jacqueline et puis euh bon ils reviendront me voir euh

1587. je pense que à la prochaine permanence

1588. Garage {anon.}

1589. Jacqueline et puis comme c'est la semaine prochaine

1590. Garage {anon.}

1591. Jacqueline peut-être qu'on reverra à ce moment-là

1592. hein

1593. y a pas de:

1594. Garage {anon.}

1595. Jacqueline oui

1596. Garage {anon.}

1597. Jacqueline oui

1598. Garage {anon.}

1599. Jacqueline oui

1600. \ils auront déjà plus les documents

1601. Garage {anon.}

1602. Jacqueline oui

1603. oui oui

1604. Chellamani je comprends pas le fax

1605. Garage {anon.}

1606. Jacqueline oui oui

1607. oui oui

1608. oui oui

1609. Garage {anon.}

1610. Jacqueline oui oui

1611. oui oui

1612. ce sera plus simple

1613. hein

1614. Garage {anon.}

1615. Jacqueline donc vous leur envoyez la carte euh grise

1616. et puis après on voit avec les documents euh qu'ils
reçoivent de l'expert et tout ça

1617. voilà

1618. hein

1619. donc on revoit ça

1620. d'accord

1621. Garage {anon.}

1622. Chellamani elle envoie

1623. Jacqueline d'accord

1624. très bien (rire)

1625. Garage {anon.}
 1626. Jacqueline merci
 1627. au revoir madame
 1628. Chellakani XXX (tamoul)
 1629. Jacqueline (raccroche)
 1630. voilà
 1631. \je con-
 1632. Chellamani ils euh envoient l'original
 1633. c'est ça
 1634. Chellakani envoient l'original
 1635. Jacqueline je comprends
 1636. ils vont vous renvoyer la carte grise
 1637. Chellamani si si
 1638. Jacqueline alors (sil) ce qu'y a
 1639. c'est qu'en fait l'expert là
 1640. Chellamani mh
 1641. Jacqueline ils l'ont eu hier
 1642. en principe (sil) il doit renvoyer la lettre
 1643. pour dire que (sil) c'est une cession
 1644. parce que l'assurance ne m- l'assurance allianz
 assurance ne marche pas dans ces circonstances-là
 1645. alors moi ce que je crois c'est qu'il faudrait quand
 même que vous alliez voir peut-être allianz assurance
 1646. Chellamani assurance
 1647. voilà
 1648. Jacqueline hein
 1649. Chellamani oui
 1650. Jacqueline pour leur demander
 1651. Chellamani mh mh
 1652. Jacqueline parce que à priori c'est eux qui ont dit qu'ils ne
 marchent pas
 1653. alors je sais pas comment est votre contrat de de de de
 de comment dire
 1654. Chellakani d'assurance
 1655. Jacqueline euh d'assurance
 1656. Chellamani oui
 1657. on a déjà discuté comme ça
 1658. parce que il a il n'est pas incendie
 1659. Jacqueline ah
 1660. voilà
 1661. Chellamani oui
 1662. mais quand même l'a- accident vient par devant la
 voiture
 1663. Jacqueline oui
 1664. voilà
 1665. Chellamani mais il faut (comme ça, constat)
 1666. mais c'est pas c'est là
 1667. Jacqueline voilà
 1668. Chellamani la dame
 1669. parce que l'assurance expert ils ont déjà discuté
 1670. Jacqueline voilà
 1671. \voilà
 1672. Chellamani ils ont dit vendez votre voiture
 1673. il m'a dit soixante-dix euros
 1674. c'est pas bon maintenant
 1675. Jacqueline oui

1676. Chellamani il il envoie d'original
1677. Jacqueline voilà
1678. Chellamani ou quoi
1679. Jacqueline donc pour l'instant la cession on re- on laisse comme
ça
1680. Chellamani oui
1681. Jacqueline hein euh
1682. Chellamani mh
1683. Jacqueline et quand vous aurez reçu la lettre euh de l'expert
1684. Chellamani la dame euh peut
1685. la dame
1686. quand elle envoie
1687. Jacqueline euh ben là elle a dit qu'elle l'envoyait
1688. Chellamani euhm original carte grise
1689. Chellakani mh
1690. Chellamani avec cession
1691. c'est ça /
1692. Jacqueline euh
1693. ah non non euh pour l'instant la cession vous la
retournez pas
1694. même si elle vous envoie les papiers
1695. vous retournez pas pour l'instant
1696. Chellamani non non
1697. Jacqueline hein
1698. Jacqueline elle envoie
1699. Chellamani elle envoie le fax
1700. Jacqueline elle envoie
1701. Chellamani elle envoie fax
1702. Jacqueline non
1703. non
1704. elle envoie à vous
1705. hein
1706. Chellamani ah
1707. d'accord
1708. Jacqueline voilà
1709. Chellakani XXX (tamoul)
1710. Jacqueline hein
1711. elle l'en- elle- elle la retourne la carte grise
1712. Chellamani mh
1713. Jacqueline alors quand vous- si vous voulez
1714. vous revenez la semaine prochaine
1715. parce que vous aurez sans doute reçu la lettre
1716. Chellamani toujours mardi
1717. hein
1718. c'est
1719. Jacqueline oui
1720. vous aurez reçu la lettre de l'expert
1721. hein
1722. Chellamani oui
1723. Jacqueline vous pouvez éventuellement retourner voir allianz aussi
1724. Chellamani oui oui oui
1725. Jacqueline hein
1726. eu:h pour euh pour euh voir avec eux
1727. euh vous avez les coordonnées de la dame là qui avait
euh
1728. Chellamani euh on a pris le numéro de téléphone

1729. vous savez
1730. XXX (tamoul)
1731. Chellakani XXX (tamoul)
1732. Chellamani XXX (tamoul)
1733. Chellakani XXX (tamoul)
1734. Chellamani XXX (tamoul)
1735. Chellakani {nom de la propriétaire de la voiture de devant}
1736. Chellamani euh euh
1737. Chellakani {nom de la propriétaire de la voiture de devant}
1738. Chellamani oui
1739. donc la dame elle
1740. Jacqueline parce que parce que pour l'assurance
1741. il faudra peut-être euh quand même euh donner ces coordonnées-là
1742. parce que ça devrait être son assurance
1743. Chellamani parce que quand on téléphone
1744. la dame elle veut pas parler avec nous
1745. elle veut le-
1746. parce que je crois que la dame elle a brûlé sa voiture
1747. après il est parti:
1748. ? hin hin
1749. Chellamani c'est la vieille voiture
1750. mais la nôtre XXX
1751. Chellakani {nom de la propriétaire} le numéro vous marqué là
1752. Jacqueline ah oui
1753. c'est ça
1754. voilà
1755. Chellakani photocopie
1756. Jacqueline voilà
1757. donc ça ça avait été donc donné à allianz
1758. donc donc en fait faudrait voir avec euh votre assurance
1759. Chellamani mh mh
1760. Jacqueline euh ce qu'ils ont fait par rapport à au responsable
1761. Téléphone portable de Chellakani (sonne jusqu'à 1771)
1762. Chellamani mh mh
1763. Jacqueline hein
1764. Chellamani mh
1765. Jacqueline à au au véhicule qui est responsable
1766. voilà
1767. donc là
1768. Chellamani pour l'instant on laisse un peu
1769. Chellakani (cherche son téléphone)
1770. Jacqueline on laisse euh on voit le courrier que que vous allez recevoir
1771. hein
1772. Chellamani mh et pis j'ai j'ai une question
1773. Chellakani (répond au téléphone)
1774. Jacqueline oui
1775. Chellamani mais ici il me dit vous pouvez toutefois effect-
1776. je peux demander un recours
1777. c'est ça
1778. Jacqueline oui
1779. mais il faut que les ressources soient différentes de ce que vous avez fait euh
1780. si vous si les ressources sont pas bonnes

1781. celles que vous avez déclarées
1782. pour avoir la cé è m u
1783. si y a un changement dans votre situation
1784. Chellamani ah
1785. c'est toujours comme ça
1786. ah he
1787. Jacqueline vous pouvez faire un recours
1788. Chellamani mais sinon non
1789. Jacqueline euh sinon non
1790. si les ressources depuis que vous
1791. Chellamani mais moi je peux demander au médecin
par c'est ça
1792. Jacqueline alors pour vous faut demander les cent pour cent
1793. hein
1794. euh à votre médecin
1795. Chellamani mh
1796. mais là c'est les sept cent euros (faut, pour) le- mh
1797. Jacqueline la mutuelle
1798. Chellamani mutuelle
1799. Jacqueline vous connaissez des mutuelles
1800. Chellamani oui:::
1801. Jacqueline oui
1802. Chellamani un petit peu
1803. Jacqueline oui
1804. donc euh bon peut-être quand vous referez un dossier
1805. Chellamani mh
1806. Jacqueline pour l'an prochain
1807. Chellamani mh
1808. Jacqueline peut-être que si vos ressources diminuent
1809. Chellamani mh
1810. Jacqueline euh vous aurez droit à nouveau à la cé è m u
1811. c'est vu chaque année
1812. Chellamani ah oui
1813. oui
1814. Jacqueline hein
1815. Chellamani je vais- je perds de ça
1816. c'est pour c'est XXX
1817. Jacqueline et oui
1818. Chellamani parce que c'est
1819. Jacqueline et y a des
1820. Chellamani ça c'est deuxième demander
1821. parce que ça c'est de logement
1822. alors madame {nom}
1823. on va::
1824. j'ai envoyé une lettre
1825. \elle n'a p-
1826. Jacqueline XXX (marmonne) (lit)
1827. \uvu votre situation XXX (marmonne)
(lit)
1828. votre XX est transmise (lit)
1829. pour étude à la permanence sociale rattachée à mon
cabi- (lit)
1830. je vous XXX (marmonne) invite à prendre contact pour
XXX (marmonne) (lit)
1831. Chellamani parce que le problème
1832. on est pas assez les chambres

1833. on est quatre euh dans la chambre
1834. Jacqueline et oui
1835. alors XXX (marmonne)
1836. \votre situation transmise pour étude à la
permanence sociale rattachée à mon cabinet
1837. Chellamani mais avec un appareil
1838. \c'est bruit
1839. Jacqueline je vous invite à prendre contact avec euh XXX
(marmonne) (lit)
1840. vous pouvez également lui adresser par courrier à
l'attention de la permanence sociale (lit)
1841. le numéro de téléphone où il sera possible de vous
joindre (lit)
1842. euh
1843. (sil)
1844. ah oui
1845. alors faut prendre un rendez-vous
1846. Chellamani avec qui
1847. Jacqueline je vous invite à prendre contact avec madame {nom} XXX
(marmonne) (lit)
1848. vous pouvez également lui communiquer par courrier à
l'attention de la permanence sociale (lit)
1849. Chellamani mh
1850. (sil)
1851. Jacqueline permanence sociale (lit)
1852. donc c'est rue {nom de la rue} (marmonne) (lit)
1853. euh le numéro de téléphone où il est possible de vous
joindre (lit)
1854. (lit)
1855. d'accord
1856. (lit)
1857. euh vous
1858. euh oui euh
1859. (sil)
1860. alors
1861. (sil)
1862. Chellamani parce que j'ai déjà envoyé des lettres euh madame
ressources XX
1863. c'est pas (vrai, ?)
1864. Jacqueline vous aviez fait la lettre
1865. Chellamani oui:
1866. Jacqueline une lettre déjà à elle
1867. Chellamani oui::
1868. parce que elle (sil) mairie
1869. Jacqueline oui oui
1870. Chellamani euh {adresse de l'office public de l'habitat de la
ville}
1871. Jacqueline oui
1872. Chellamani euh {ville} habitat quatre lettres toujours je fais
1873. Jacqueline oui
1874. et oui
1875. Chellamani parce que on n'est pas assez
1876. on a vraiment vraiment problème
1877. Jacqueline alors ce qu'il faudrait
1878. c'est euh
1879. mais là aujourd'hui on va peut-être pas avoir le temps

1880. Chellamani mh
1881. Jacqueline euhm si vous voulez
1882. on on essaiera la semaine prochaine
1883. de refaire une lettre
1884. Chellamani oui
1885. Jacqueline hein
1886. parce que-
1887. en réexpliquant bien tout euh toute votre situation
1888. Chellamani mh
1889. Jacqueline hein
1890. je crois qu'il vaut mieux se donner le temps euh de- de
la refaire mh
1891. Chellamani mh
1892. Jacqueline donc je vais noter ça
1893. Chellakani ça au- ça au-
1894. Jacqueline alors ça vous le gardez pour l'instant
1895. Chellamani oui
1896. Jacqueline hein
1897. Chellakani ça original ça
1898. Jacqueline voilà
1899. hein
1900. Chellamani oui
1901. Jacqueline et puis on reverra ça
1902. Chellamani mais c'est mardi prochain
1903. c'est pas vendredi
1904. vous êtes pas là
1905. Jacqueline non
1906. ou alors vous vous venez le vendredi
1907. pour voir les collègues
1908. mais comme vous venez mardi
1909. bon ça peut attendre
1910. \hein
1911. Chellamani oui
1912. \c'est bien comme ça
1913. oui
1914. Jacqueline hein
1915. voilà
1916. alors vous gardez ça aussi
1917. et puis on revoit ça mardi
1918. Chellamani mh
1919. mais là je c'est- je comprends pas
1920. Jacqueline alors je vais marquer
1921. (sort le dossier des usagers)
1922. et maintenant on va noter
1923. Chellakani ah oui
1924. ah oui
1925. Jacqueline (rire)
1926. Chellakani XXX (tamoul)
1927. (sil)
1928. XXX (tamoul)
1929. Chellamani XXX (tamoul)
1930. Jacqueline alors euh
1931. (écrit la synthèse)
1932. donc voilà je vais noter que vous revenez mardi
1933. pour qu'on fasse la lettre
1934. hein

1935. (écrit)
1936. mais avec euh vous revenez avec tous les documents euh
logement
1937. Chellamani oui oui
1938. Jacqueline hein
1939. Chellamani tous les
1940. mais là c'est- ça c'est problème encore mutuelle qui
est fait
1941. ils sept sept ils le donnent à moi sept sept cents
euros
1942. c'est ça
1943. par an
1944. Jacqueline c'est-à-dire que si vous voulez une adhésion à la
mutuelle
1945. vous allez voir une mutuelle
1946. Chellamani oui
1947. Jacqueline ils vont vous faire un devis
1948. hein
1949. Chellamani mh
1950. Jacqueline avec ce que vous allez payer
1951. et ils vont prendre les bons de sept cents
1952. Chellamani oui
1953. Jacqueline et ils vont déduire de-
1954. du montant que vous devez ils vont déduire sept cents
euros
1955. Chellamani sept cents euros
1956. et reste je dois payer
1957. Jacqueline voilà
1958. hein
1959. Chellamani mhm
1960. Jacqueline et donc vous payez
1961. alors ce que dans les mutuelles en général on peut
payer par mois
1962. Chellamani oui
1963. Jacqueline hein
1964. donc vous demandez à payer par mois
1965. ce qui est moins élevé que de payer une la somme
complète pour l'année
1966. hein
1967. Chellamani mh mh mh
1968. Jacqueline voilà
1969. Chellamani d'accord
1970. peut-être mardi on va encore euh
1971. Chellakani XXX (tamoul)
1972. Jacqueline voilà
1973. Chellakani ça là c'est envoyé le original euh contrôle technique
1974. Jacqueline euh tout ça c'est l'original
1975. hein
1976. Chellakani d'accord
1977. Jacqueline donc vous gardez
1978. et puis on reverra la semaine prochaine
1979. Chellakani oui
1980. \oui
1981. \oui
1982. Jacqueline hein
1983. Chellamani oui

1984. il faut donner le XX
1985. Chellakani la semaine prochaine bien
1986. Jacqueline oui
1987. voilà
1988. Chellamani parce que pour que tout le monde se XX (marmonne)
1989. Jacqueline voilà
1990. hein
1991. on- on revoit ç-
1992. Chellakani XX envoyer la carte grise la semaine prochaine
1993. Jacqueline alors vous l'aurez peut-être reçue
1994. parce que en principe elle doit l'envoyer
1995. Chellamani oui
1996. Jacqueline hein
1997. donc euh vous l'aurez reçue sans doute
1998. hein
1999. donc vous venez avec hein euh
2000. Chellamani oui
2001. peut-être carte grise
2002. quand tu viens avec lui
2003. Jacqueline oui
2004. vous venez avec tous les papiers
2005. hein
2006. Chellamani merci madame
2007. Jacqueline voilà
2008. à bientôt
2009. Chellamani merci
2010. au revoir
2011. XX
2012. Jacqueline au revoir
2013. bonne semaine
2014. Tous (sortent)

Écrivain public Chellamani 03

Date d'enregistrement : 09/02/2010
Durée de l'enregistrement : 01:03:42
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Jacqueline (F, LN)
Usagers : Chellakani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul),
Chellamani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul)

3 transactions de service :

- contestation de la proposition de rachat de la voiture (épave) ou demande d'indemnisation par la supposée responsable de l'incendie
- réponse à un courrier de la permanence sociale, rappel de la situation
- questions sur le fonctionnement du chèque d'aide à l'adhésion à une mutuelle envoyé par la C.M.U.

01. Élodie (entre)
02. bonjour
03. Jacqueline ah
04. bonjour
05. Élodie voilà
06. (pose le magnétophone)
07. je viens déposer la machine
08. Jacqueline voilà
09. \très bien
10. (rire)
11. Élodie d'accord
12. Jacqueline à plus tard
13. Élodie vous aviez pas encore commencé
14. \hein
15. Chellamani XXX (tamoul)
16. \XXX (tamoul)
17. Jacqueline comment
18. Élodie vous aviez pas encore commencé
19. Jacqueline si
20. j'ai- j'ai eu une personne avant
21. Élodie oui
22. nan
23. mais avec euh l- euh avec ces messieurs
24. Jacqueline ah non non non
25. Élodie vous veniez juste de commencer
26. Jacqueline juste juste
27. oui oui
28. Élodie d'accord
29. Jacqueline oui
30. d'accord
31. Élodie d'accord
32. merci
33. (sort)
34. Jacqueline alors
35. donc voyons
36. Porte (est refermée)
37. Jacqueline c'est ce que vous avez reçu là

38. (ouvre l'enveloppe)
39. d'accord
40. alors
41. Chellakani XXX (tamoul)
42. Chellamani c'est la carte grise
43. Jacqueline ah oui
44. alors donc ils vous l'ont envoyée
45. d'accord
46. Chellamani oui
47. mais elle envoie le chèque euh soixante-dix euros
48. c'est rien
49. Jacqueline comment
50. Chellamani le chèque euh un chèque de soixante-dix euros
51. Chellakani le courrier là là marqué là
52. Chellamani la dame elle a marqué
53. vous signez
54. et vendez le
55. Chellakani X
56. Chellamani (rire)
57. Jacqueline (rire)
58. (lit le papier)
59. vo- votre voiture elle valait combien
60. euh à à l'origine
61. vous l'avez achetée combien
62. Chellakani euh cinq mille cinq cent
63. XXX (tamoul)
64. Chellamani ça c'est déjà quatre ans
65. Chellakani l- l- la- la-
66. Jacqueline mh
67. et à l'argus
68. vous vous êtes renseignés à l'argus
69. Chellakani l-
70. \l-
71. attends attends
72. Chellamani mais lui il a fait là
73. Chellakani moi la X donnée là
74. le mardi on est là
75. trois mille trois cent et euh
76. Chellamani plus deux mille
77. Chellakani plus deux mille
78. Chellamani cinq mille trois cent
79. Chellakani cinq mille trois cent
80. Jacqueline et et les deux mille c'était payé euh
81. Chellamani euh cash
82. Jacqueline ah oui
83. alors ça vous pouvez pas en faire euh état
84. hein
85. parce que c'est que l'argent
86. euh ça le payer cash ça peut pa:s
87. Chellakani XXX (tamoul)
88. Chellamani XXX (tamoul)
89. Jacqueline alors on va regarder
90. hein
91. donc
92. Chellamani ? XXX (tamoul)
93. Chellakani \XXX (tamoul)

94. \XXX (tamoul)
95. \XXX (tamoul)
96. Jacqueline suite au sinistre référencé (lit)
97. \veuillez trouver ci-joint
le résultat de l'expertise effectuée (lit)
98. \estimation du
montant- (lit)
99. Chellamani c'est marqué comptant et crédit trois mille et deux
mille
100. Chellakani cinq mille
101. crédit
102. Jacqueline ah oui
103. Chellamani c'est marqué
104. Jacqueline d'accord
105. Chellamani cinq mille trois cents euros
106. Jacqueline d'accord
107. parce qu'autrement euh si c'était de l'argent euh comme
ça
108. Chellamani oui
109. Jacqueline un petit peu en dessous de table
110. ça compte pas
111. hein
112. alors estimation du montant des réparations (lit)
113. (lit)
114. onze mille
115. voilà
116. valeur du véhicule (lit)
117. alors ça ca doit être la valeur à l'argus
118. hein
119. en principe
120. hein
121. (lit)
122. voilà
123. le montant des réparations avant démontage et contrôle
étant supérieur à la valeur de votre véhicule (lit)
124. ce dernier est déclaré économiquement non réparable et
techniquement (lit) et techniquement non réparable
(lit)
125. et rentre dans le champ d'application des dispositions
de (lit)
126. copie jointe à la présente (lit)
127. à cet effet nous informons que nous avons procédé à des
appels d'offre (lit)
128. afin de vous apporter la possibilité de vous séparer de
votre matériel (lit)
129. de ce fait il vous appartient éventuellement de
négocier vous-même avec votre véhicule avec le
réparateur (lit)
130. s'- euh mieux disant suivan:t la pièce automobi:le à
{nom de ville}
131. Chellamani XXX (tamoul)
132. \XXX (tamoul)
133. Jacqueline lequel (sil) lesquels ont proposé la somme de soixante-
dix
134. \offre valable vingt jours
135. Chellamani XXX (tamoul)

136. Chellakani \XXX (tamoul)
137. Chellamani \XXX (tamoul)
138. toutefois afin de faire procéder à l'enlèvement de
votre véhicule (lit)
139. indispensable de vous acquitter des frais de dépannage
(lit)
140. ainsi que des frais de gardiennage éventuellement
facturés par l'éventuel détenteur de votre matériel
(lit)
141. euh d'autre part pour tout renseignement complémentaire
concernant les conditions de votre indemnisation (lit)
142. nous vous invitons à prendre contact avec votre
assureur auprès duquel nous déposons v- notre rapport
(lit)
143. une copie vous sera également adressée (lit)
144. (retourne le document)
145. alors
146. (lit)
147. Chellakani XXX (tamoul)
148. XXX (tamoul)
149. Jacqueline (lit)
150. alors en cas d'accord du propriétaire de céder le
véhicule à l'assureur (lit)
151. celui-ci transmet le certificat d'immatriculation du
véhicule au représentant de l'état dans le département
(lit)
152. bon
153. (lit)
154. l'assureur doit vendre le véhicule à un acheteur
professionnel (lit)
155. pour destruction réparation ou récupération des pièces
(lit)
156. en vue de leur revente ou reconstruction (lit)
157. (lit)
158. en cas de réparation du véhicule (lit)
159. celui-ci ne doit pas être remis en circulation (lit)
160. et faire l'objet d'une réimmatriculation (lit)
161. que- au vue du rapport d'expertise certifiant que ledit
véhicule a fait l'objet des réparations touchant à la
sécurité (lit)
162. bon
163. donc toute façon là p- d'après eux y a pas de
réparation possible
164. hein
165. parce que le coût serait euh énorme
166. ça fait onze mille euh euh quatorze mille euh
167. tout le moteur était détruit euh
168. Chellamani mh
169. tout le moteur
170. Jacqueline oui
171. alors en cas de refus du propriétaire de céder le
véhicule à l'assureur (lit)
172. euh l'assureur doit en informer le représentant de
l'état (lit)
173. celui-ci procède alors pendant la période nécessaire
(lit)

174. jusqu'à ce que le propriétaire l'ait informé que le
véhicule a été réparé (lit)

175. euh à l'inscription d'une opposition à tout transfert
d'immatriculation (lit)

176. il informe le propriétai:re (lit)

177. pour obtenir la levée de cette opposition (lit)

178. représenter un second rapport d'expertise certifiant
que ledit véhicule a fait l'objet de réparations
touchant à la sécurité (lit)

179. (sil)

180. un arrêt (lit)

181. bon

182. euh visant la valeur de la pers- (lit)

183. alors euh arrêt ministériel fixant la valeur de la
chose assurée (lit)

184. par l'application de la procédure des véhicules
économiquement (sil) irréparables (lit)

185. alors le rapport d'expertise

186. donc

187. (lit)

188. renault (lit)

189. circonstances (lit)

190. euh accord pris (lit)

191. réparateur (lit)

192. véhicule irréparable (lit)

193. (lit)

194. (tourne le document)

195. alors je regarde un peu tout le détail de la liste des
pièces

196. c'était tout

197. enfin forcément ils font un rapport en notant

198. Chellamani mh

199. Jacqueline euh tout ce qu'il faudrait refaire

200. hein

201. alors personnes présentes lors de l'expertise (lit)

202. per- euh pièces présentées à l'appui d'expertise (lit)

203. incendie (lit)

204. dans le cas de XX ou XXX (marmonne) origine XXX
(marmonne) (lit)

205. il y a une possibilité de recours XXX (marmonne) (lit)

206. d'accord

207. (lit)

208. alors la personne qui est responsable en fait

209. hein

210. Chellamani mh

211. Jacqueline de l'autre véhicule qui était devant

212. euh vous aviez son téléphone

213. je crois

214. c'est ça

215. mais vous avez jamais eu sa- la s- la société
d'assurance

216. (sil)

217. qu'elle avait cette personne

218. ? mh

219. Jacqueline parce que éventuellement euh y a une possibilité de se
retourner contre cette personne-là

220. Chellamani la dame
221. Jacqueline parce que c'est elle qui est responsable
222. hein
223. mais alors ça entraine une procédure
224. Chellamani la dame elle veut pas
225. Jacqueline oui
226. mais bon qu'elle veuille pas c'est une chose
227. mais vous vous êtes en droit
228. mais alors faut voir si c'est valable
229. vu- bon quand même vu que c'est un véhicule qui était
quand même ancien
230. faut savoir si c'est valable de faire une procédure par
rapport à ça
231. (sil)
232. si v- si vous allez pas dépenser plus dans la procédure
233. que ce que vous allez gagner
234. hein
235. mais euh y a une possibilité
236. puisque elle elle est responsable
237. Chellamani cette- cette dame
238. Jacqueline cette dame
239. donc
240. Chellakani on a le numéro de téléphone
241. Jacqueline mais-
242. non
243. mais attendez
244. on va pas téléphoner comme ça
245. parce qu'en fait il faut que vous ayez un conseil euh
plutôt juridique
246. hein
247. pour euh pour ça
248. Chellamani oui
249. parce que on- euh parce que elle est euh elle est
cachée euh maintenant
250. Jacqueline oui oui
251. Chellamani donc euh
252. Jacqueline oui
253. mais ça
254. Chellamani parce que elle a fait exprès
255. je crois
256. Jacqueline oui
257. voilà
258. alors soit vous pouvez enfin disons euh vous retourner
contre elle
259. mais ça c'est une procédure qui peut coûter un petit
peu d'argent
260. donc il faut que vous ayez euh un renseignement précis
juridique euh un renseignement précis juridique là-
dessus
261. hein
262. donc attendez
263. je vais lire complètement le: le rapport
264. et puis après on va discuter
265. hein
266. alors bon de transfert (lit)
267. (sil)

268. donc estimation des XXX (marmonne) selon l'information (lit)

269. mission XXX (marmonne) (lit)

270. annulation du bon de transfert (lit)

271. véhicule enlevé (lit)

272. voilà

273. convention applicable suivant XXX (marmonne) (lit)

274. alors résultat d'appel d'offre (lit)

275. (sil)

276. vous avez toujours les photos

277. Chellamani oui

278. Chellakani oui

279. Jacqueline oui

280. alors (lit) certification de cession (lit)

281. Chellakani XXX (tamoul)

282. Jacqueline certification de situation administrative (lit)

283. alors (lit) la situation administrative ne fait apparaître aucune particularité (lit)

284. absence de gage et d'opposition (lit)

285. d'accord

286. donc ça c'est les pièces qui sont nécessaires

287. eu::h certificat de cession (lit)

288. Chellakani XXX (tamoul)

289. Jacqueline bon

290. donc ça c'est les documents qu'il vous fallait

291. effectivement

292. avec la carte grise

293. donc voilà

294. Chellamani et pis on a téléphoné à cette dame là

295. Chellakani adresse (dame, mail)

296. Chellamani elle m'a dit- elle m'a donné adresse

297. celle du XXX

298. mais toujours elle m'a dit euh samedi après XX

299. Chellakani le vendredi

moi de (repérer, rappeler, ?)

300. Chellamani on est allés

301. elle m'a dit

302. va là euh mardi

303. Chellakani comptable a demandé

304. Chellamani XXX

305. Chellakani XXX

306. Chellamani elle dit comme ça

307. il faut donner

308. Jacqueline qui

309. Chellakani (si l'a d'autre monde blessé elle, ?)

310. Chellamani la dame

311. Jacqueline Ah

312. pour le- le

313. Chellakani pour le XXX cession

314. Chellamani elle a dit

315. demain: euh c'est comme ça

316. Jacqueline ah oui

317. Chellakani peut-être demain euh

318. aujourd'hui elle a parlé après son frère euh se

319. Chellamani mon frère il habite là-bas

320. Jacqueline ah oui

321. parce que vous avez eu que ça
322. Chellamani oui
323. on a téléphoné
324. on a été allé directement à la place
325. elle m'a dit
326. oui
327. voilà je vous donne euh le part comptable
328. Chellakani comptable
329. Jacqueline oui
330. Chellamani euh je vous donne demain
331. et (aujourd'hui, elle dit) oh là là
332. il n'est pas là maintenant
333. ta ta ta te te te
334. Jacqueline d'accord
335. Chellamani c'est pour ça
336. on:- on va essayer
337. Jacqueline alors par contre pour cette affaire-là
338. Chellamani mh
339. Jacqueline euh moi je- je souhaiterais quand même que vous alliez voir quelqu'un un peu spécialisé
340. Chellamani mh
341. Jacqueline pour euh
342. attendez
343. je vais- je vais voir euh que vous preniez rendez-vous avec quelqu'un spécialisé sur le plan juridique
344. Chellamani mh
345. Jacqueline hein
346. pour voir avant avant de signer
347. Chellamani (juridique, politique)
348. y a un monsieur ici
349. monsieur est là déjà
350. monsieur {nom}
351. euh non
352. Jacqueline oui
353. mais je sais pas si il est toujours là
354. Chellamani ah
355. je sais pas
356. Jacqueline attendez
357. \ je vais demander
358. parce que il devait arrêter
359. Chellamani euh c'est quelqu'un
360. il remplacé ou pas
361. déjà demande-
362. Jacqueline je je vais voir
363. hein
364. (sort)
365. Chellakani XXX (tamoul)
366. Chellamani XXX (tamoul)
367. Chellakani mh
368. Chellamani XXX (tamoul)
369. Chellakani XXX (tamoul)
370. Chellamani XXX (tamoul)
371. Chellakani XXX (tamoul)
372. Chellamani XXX (tamoul)
373. XXX (tamoul)
374. XXX (tamoul)

375. XXX (tamoul)
376. (sil)
377. Chellakani XXX (tamoul)
378. Chellamani XXX (tamoul)
379. Chellakani XXX (tamoul)
380. Chellamani XXX (tamoul)
381. Chellakani XXX (tamoul)
382. Chellamani XXX (tamoul)
383. Chellakani mh
384. Chellamani XXX (tamoul)
385. Chellakani XXX (tamoul)
386. Chellamani XXX (tamoul)
387. Chellakani XXX (tamoul)
388. Chellamani XXX (tamoul)
389. Chellakani X (tamoul)
390. Chellamani XXX (tamoul)
391. (sil)
392. Chellakani XXX (tamoul)
393. Chellamani XXX (tamoul)
394. Chellakani XXX (tamoul)
395. Jacqueline (rentre)
396. euh non
397. (ferme la porte)
398. il est plus là (rire)
399. Chellamani bah
400. Jacqueline c'est dommage
401. alors je vais téléphoner à un autre euh
402. c'est pas loin
403. euh si ils peuvent vous recevoir
404. hein
405. parce que
406. attendez
407. je vais-
408. (sort un annuaire)
409. Chellamani XXX (nom, ?)
410. Jacqueline (prépare les papiers)
411. donc c'est c'est à votre nom
412. \hein
413. Chellamani XXX (tamoul)
414. Chellakani oui
415. Chellamani XXX (tamoul)
416. Chellakani {nom de famille de Chellakani}
417. Jacqueline donc c'est- vous connaissez ça
418. c'est euh
419. c'est au pad¹
420. Chellamani pad
421. Jacqueline alors c'est c'est {nom du lieu}
422. c'est pas loin d'ici ce:
423. alors donc {nom du quartier}
424. Chellamani où ça
425. quelle rue
426. Jacqueline alors c'est {nom du lieu}
427. alors attendez
428. je vais vous dire où c'est

¹ « pad », point d'accès au droit.

429. (ouvre un tiroir)
430. bah attendez
431. on va b'ab- d'abord voir si ils peuvent vous recevoir
432. hein
433. (compose le numéro de téléphone du « pad », point
d'accès au droit)
434. oui
435. bonjour
436. euh je suis euh écrivain public euh à {nom du centre
social}
437. je vous appelle là
438. parce qu'on n'a plus de permanence juridique
439. et j'ai un problème euh euh
440. enfin je:: j'ai des personnes là euh dans mon bureau
euh qui auraient besoin quand même d'un conseil
juridique euh
441. pour euh un problème euh de voiture euh incendiée
442. enfin bon c'est un peu particulier
443. donc euh avant de leur faire signer les papiers qu'ils
ont reçus
444. (rire)
445. euh je préférerais que y ait un conseil euh particulier
446. est-ce que quelqu'un peut les recevoir
447. et quand euh
448. (écoute)
449. oui
450. (écoute)
451. oui
452. et le plus tôt ça serait euh
453. (écoute)
454. mardi prochain
455. euh alors il faut que je voie
456. par rapport au délai qu'ils ont de réponse
457. Chellamani mais ce soir
458. non
459. Jacqueline (écoute)
460. ah oui
461. et c-
462. (écoute)
463. euh donc c'est à la mairie là
464. (écoute)
465. à quelle adresse vous dites
466. (écoute)
467. ah oui
468. d'accord
469. d'accord
470. (écoute)
471. d'accord
472. euh donc là vous pensez qu'y aurait des places
473. (écoute)
474. d'accord
475. bon bah je vais les appeler
476. est-ce que vous avez leur numéro de téléphone euh
477. (écoute)
478. zéro {chiffre}
479. ? (bouge)

480. Jacqueline alors zéro {chiffre}
481. (écoute)
482. {nombre, nombre, nombre, nombre} (écrit)
483. (écoute)
484. zéro {chiffre, nombre, nombre} (écrit)
485. d'accord (écrit)
486. (écrit)
487. d'accord
488. bah je vous remercie
489. (écoute)
490. au revoir
491. madame
492. (raccroche)
493. ils ont pas de place avant mardi
494. donc euh
495. Chellamani d'accord
496. Jacqueline donc il vaut mieux quand même euh bon euh voir (sil) un
autre rendez-vous
497. parce que vous allez peut-être plus être dans les
délais là
498. (décroche le téléphone)
499. (compose un des numéros de téléphone)
500. Chellakani XXX (tamoul)
501. Chellamani XXX (tamoul)
502. Chellakani XXX (tamoul)
503. Chellamani XXX (tamoul)
504. Chellakani XXX (tamoul)
505. Chellamani XXX (tamoul)
506. (sil)
507. XXX (tamoul)
508. (sil)
509. Chellakani XXX (tamoul)
510. Chellamani XXX (tamoul)
511. Chellakani XXX (tamoul)
512. (sil)
513. XXX (tamoul)
514. XXX (tamoul)
515. (sil)
516. Jacqueline ça répond pas
517. (sil)
518. (raccroche avec le doigt)
519. (décroche)
520. (compose l'autre numéro de téléphone)
521. (sil)
522. (classe les papiers sur le bureau)
523. (sil)
524. Chellamani XXX (tamoul ?)
525. XXX (tamoul ?)
526. XXX (tamoul ?)
527. (sil)
528. Jacqueline (tourne des pages)
529. (met le haut-parleur)
530. Répondeur (musique)
531. service social départemental polyvalent du {nom de la
zone}
532. bonjour

533. vos correspondants étant déjà en ligne
534. nous vous remercions de bien vouloir renouveler votre
appel ultérieurement
535. Chellamani ah oui
536. Jacqueline ah
537. (raccroche)
538. Répondeur (musique)
539. Jacqueline (raccroche à nouveau)
540. je vais
541. Chellamani c'est la euh rue {nom de rue}
542. Jacqueline je- (tourne les pages de l'annuaire)
543. oui
544. je vais- je vais appeler la mairie
545. ça va être plus simple
546. Chellamani rue {nom de rue} peut-être
547. non
548. Jacqueline eu:::h
549. (sil)
550. oui
551. il doit avoir une permanence aussi
552. mais
553. Chellamani c'est XX
554. Jacqueline mais ça doit être-
555. le premier numéro c'est ça que j'ai eu
556. mais bon ça répondait pas non plus (rire)
557. (sil)
558. tout était euh
559. (sil)
560. Chellakani XXX (tamoul)
561. Chellamani ça c'est le service euh {nom du service local}
562. (sil)
563. Jacqueline alors (tourne les pages)
564. on va regarder
565. (tourne les pages)
566. que je trouve
567. parce que en fait ça doit être indiqué
568. (sil)
569. mais (lit) alors le temps libre euh (lit, cherche) euh
di mh di (marmonne)
570. normalement c'est à la mairie
571. alors les permanences à la mairie
572. consultations juridiques (lit)
573. (lit)
574. ah voilà
575. (décroche le téléphone)
576. Chellamani c'est quelle heure ces XX
577. Jacqueline alors du m- les mardis et mercredis
578. Chellamani mh
579. Jacqueline de dix-sept heures à dix-neuf heures trente
580. Chellamani mhm
581. Jacqueline sur rendez-vous
582. alors attendez
583. on va-
584. (compose le numéro de téléphone du service juridique de
la mairie)
585. ça va peut-être être plein aussi

586. hein
587. (termine de composer le numéro de téléphone)
588. (sil)
589. oui
590. bonjour
591. ce serait pour prendre un rendez-vous auprès d'un
conseiller juridique euh
592. (écoute)
593. oui
594. (écoute)
595. le lundi
596. (écoute)
597. oui
598. (écoute)
599. d'accord
600. (écoute)
601. d'accord
602. (écoute)
603. oui
604. (écoute)
605. d'accord
606. (met le haut-parleur)
607. Agent {anon.}
608. Jacqueline d'accord
609. bon ben je vous remercie
610. Agent {anon.}
611. Jacqueline au revoir monsieur
612. Agent {anon.}
613. Jacqueline (raccroche)
614. Chellamani (c'est pour quand, ?)
615. Jacqueline alors il faut là
616. Haut-parleur (sonne)
617. Jacqueline (décroche)
618. \(raccroche)
619. pour les conseillers juridiques à la mairie
620. il faut aller le lundi (sil) toute la journée
621. pour avoir un rendez-vous le mardi suivant ou le
mercredi
622. Chellamani hin hin
623. Jacqueline et faut se déplacer
624. donc ça va pas non plus
625. Chellamani mais pourquoi lundi
626. on peut aller aujourd'hui par exemple
627. Jacqueline non non
628. non non
629. parce qu'en fait ils prennent les rendez-vous euh
(rire)
630. (décroche)
631. Chellamani lundi pour le mardi et mercredi
632. Jacqueline oui
633. alors attendez
634. on va ré-essayer le premier numéro
635. (compose le premier numéro)
636. Chellamani ça service {nom du service local}
637. Jacqueline donc je vais essayer de:
638. (met le haut-parleur)

639. Boite vocale (musique)
640. bonjour
641. vous êtes bien au centre d'action sociale de la ville
 de {ville, quartier}
642. Chellamani mh
643. Boite vocale nous sommes ouverts de huit heures trente à dix-neuf
 heures sans interruption
644. veuillez ne pas quitter
645. un correspondant va prendre votre appel
646. Chellamani mh
647. Boite vocale (musique)
648. Téléphone (sonnerie)
649. Agent {anon.}
650. Jacqueline oui
651. bonjour
652. euh j'aurais souhaité un renseignement
653. est-ce qu'y a une permanence eu:h juridique eu:h dans
 vos locaux
654. Agent {anon.}
655. Jacqueline oui
656. et c- euh pour prendre rendez-vous
657. Agent {anon.}
658. Jacqueline oui
659. Agent {anon.}
660. Jacqueline oui
661. alors c'est- là je suis écrivain public
662. hein
663. euh à {nom du centre social}
664. euh donc c'est pour des personnes là qui sont en face
 de moi:
665. donc je vais leur poser la question aussi par la même
 oc- (rire)
666. euh qu'est-ce que vous pouvez proposer::
667. Agent {anon.}
668. Jacqueline oui
669. mais ils ont pas de place là dans l'immédiat (rire)
670. Agent {anon.}
671. Jacqueline demain
672. ça vous irait demain
673. Chellamani à quelle heure
674. Jacqueline à quelle heure
675. Agent {anon.}
676. Jacqueline voilà
677. qu'est-ce qui vous arrange
678. Chellakani onze heures quarante-cinq
679. Chellamani onze heures quarante-cinq
680. Jacqueline onze heures quarante-cinq
681. oui
682. Agent {anon.}
683. Chellamani monsieur {nom de famille de Chellakani}
684. Jacqueline alors c'est monsieur {nom de famille de Chellakani}
685. Agent {anon.}
686. Jacqueline oui
687. Agent {anon.}
688. Chellamani {nom de famille, Chellakani}
689. Jacqueline alors {épèle le nom}

690. Agent {anon.}
691. Jacqueline {épèle de nouveau}
692. Agent {anon.}
693. Jacqueline {nom de famille}
694. voilà
695. c'-
696. Agent {anon.}
697. Jacqueline alors vous avez un numéro de téléphone
698. Chellakani oui
699. zéro {chiffre, nombre}
700. Jacqueline zéro {chiffre, nombre} (répète)
701. Agent {anon.}
702. Chellakani euh {nombre}
703. Chellamani {nombre}
704. Chellakani {nombre} (répète)
705. Jacqueline {nombre} (répète)
706. Chellakani {nombre}
707. Jacqueline {nombre} (répète)
708. Chellakani {nombre}
709. Jacqueline {nombre} (répète)
710. Agent {anon.}
711. Chellakani c'est ça
712. (sil)
713. Jacqueline eu::h y a assez de chiffres (rire)
714. je sais plus
715. Agent {anon.}
716. Chellamani c'est bon
717. Jacqueline oui
718. Chellamani voilà
719. Agent {anon.}
720. Jacqueline voilà
721. donc eu:h le lieu c'est euh
722. Agent {anon.}
723. Jacqueline {adresse}
724. Agent {anon.}
725. Jacqueline oui:
726. Chellamani ah
727. Chellakani {nom du quartier}
728. Agent {anon.}
729. Jacqueline d'accord
730. euh et y a un étage
731. y a un nom euh
732. c'est l'accueil
733. Agent {anon.}
734. Jacqueline d'accord
735. Agent {anon.}
736. Jacqueline d'accord
737. très bien
738. Agent {anon.}
739. Jacqueline merci
740. Agent {anon.}
741. Jacqueline je vous en prie
742. au revoir
743. madame
744. Agent {anon.}
745. Jacqueline bonne journée

746. ? XXX (marmonne)
747. Jacqueline (raccroche)
748. Haut-parleur (sonne)
749. Jacqueline bon voilà
750. Chellamani XXX
751. Jacqueline oui
752. \ voilà
753. (décroche)
754. (raccroche)
755. parce que je pense qu'il vaut mieux (sil) avec le document que vous avez (sil) aller le voir
756. Chellamani mhm
757. Jacqueline pour lui demander si c'est correct euh comme eu:h comme procédure
758. Chellamani mhm
759. (sil)
760. Jacqueline et aussi (sil) demander si vous avez intérêt à faire une procédure contre la personne qui est responsable
761. Chellamani mh
762. c'est dangereux
763. Jacqueline si vous avez intérêt
764. parce que si vous voulez l'intérêt c'est euh si ça v- si ça va pas vous coûter plus cher
765. Chellamani mh
766. Jacqueline que ce que vous allez en tirer
767. Chellamani oui
768. Jacqueline hein
769. parce que si y a des frais de procédure et tout ça
770. Chellamani mhm
771. Jacqueline peut-être
772. Chellamani mh
773. Jacqueline que ça va vous coûter plus cher
774. que le prix euh de la voiture
775. Chellamani mhm
776. Jacqueline voyez
777. pour une voiture qui serait en très bon état tout ça
778. peut-être que ce serait valable
779. Chellamani mhm
780. mhm
781. Jacqueline mais là peut-être pas
782. mais moi je suis pas spécialiste
783. hein
784. Chellamani mh
785. Jacqueline euh juridique
786. donc je préfère que vous voyiez quelqu'un
787. Chellamani d'accord
788. Jacqueline qui connaît bien le droit
789. Chellamani mh
790. Jacqueline hein
791. pour être sûrs
792. Chellamani mh
793. Jacqueline que vous pouvez retourner les papiers
794. Chellamani mhm
795. Jacqueline donc lui ou elle
796. je ne sais pas si c'est une femme ou un homme
797. euh vous dira si euh vous pouvez retourner ça

798. hein
799. si c'est bien euh enfin
800. si c'est euh correct de le retourner
801. hein
802. Chellamani mh
803. mh
804. Jacqueline je préfère que vous voyiez Avant de retourner les papiers
805. Chellamani mhm
806. mh
807. Jacqueline hein
808. Chellamani d'accord
809. Jacqueline hein
810. bref
811. parce qu'il faut bien voir
812. alors donc vous allez (sil) avec ça demain
813. Chellamani mh
814. mh
815. Jacqueline surtout faut avec ça
816. Chellamani XXX (tamoul)
817. Chellakani XXX (tamoul)
818. Jacqueline vous allez aussi avec eu:h (sil) les photos
819. Chellakani oui
820. d'accord
821. Chellamani mh
822. Jacqueline hein
823. vous allez avec les photos
824. Chellakani oui
825. Jacqueline avec les coordonnées de la dame
826. Chellamani mh
827. Chellakani he
828. Jacqueline hein
829. euh qui est responsable
830. hein
831. avec son téléphone
832. hein
833. et puis alors eu::h bon là de toute façon
834. hein
835. et puis alors euh bon là de toute façon euh vous avez pas le certificat vraiment de- d'achat
836. mais c'est juste
837. parce que lui il va se renseigner de toute-
838. il va vous renseigner quand même de toute façon sur le principe
839. Chellamani mhm::
840. Jacqueline si vous avez intérêt à faire quelque chose
841. Chellamani mh
842. Jacqueline ou pas
843. Chellakani d'accord
844. Jacqueline hein
845. Chellamani mh
846. Jacqueline donc ça je crois que c'est important que vous soyez sûrs que eu::h y a pas de:::- qu- que vous aurez le meilleur euh la meilleure indemnisation possible
847. parce que voyez eux disent- l'expert dit que c'est la meilleure indemnisation

848. les soixante-dix euros
849. mais (sil) vous (sil) peut-être que vous pouvez euh
faire autre chose pou- en vous retournant contre euh la
personne
850. Chellamani X
851. mhm
852. Jacqueline et c'est son assurance peut-être qui indemniserà
853. alors est-ce qu'elle indemniserà plus
854. ou pas
855. Chellamani et pourquoi c'est marqué là
856. il euh il n'est pas remboursé cette somme
857. Jacqueline ah non
858. parce que ç::a ç:-
859. Chellamani mh
860. Jacqueline alors là justement il faudra lui demander
861. hein
862. parce que ça c'est la valeur du véhicule
863. alors pourquoi ils di:- ils vous disent soixante-dix
864. donc il faut quelqu'un spécialisé
865. Chellamani ah oui oui oui
866. Jacqueline hein
867. Chellamani comprends pas soixante-dix
868. Jacqueline voilà
869. Chellamani parce que (un panneau est, ?) déjà (rire) cent euros
870. Jacqueline oui
871. mais vous voyez
872. il faut v- il faut vraiment av- voir quelqu'un qui est
spécialiste dans le droit
873. hein
874. Chellamani mh
875. Jacqueline qui pourra vous dire (sil) si- (sil) vous expliquer
exactement pourquoi
876. hein
877. Chellamani parce que la dame il a dit quoi
878. il a dit
879. il faut vous vendez
880. et signez
881. c'est ça
882. Jacqueline oui
883. mais oui
884. donc donc en fait avant de le faire
885. Chellamani mhm
886. Jacqueline hein
887. il faut être sûr que c'est valable
888. hein
889. Chellamani mh
890. Jacqueline ou alors vous pouvez peut-être faire une procédure
contre la dame
891. mais (sil) je vous dis
892. c'est peut-être pas valable
893. Chellamani mh
894. Jacqueline parce que si si y a rien à retirer par exemple
895. si il faut que vous preniez euh bon soit un conseil euh
qui va vous coûter cher ou avocat ou tout ça
896. bon
897. ça vaut peut-être pas la peine

898. Chellamani ça vaut la peine ou pas
899. parce que mon ami il habite à {ville}
900. Jacqueline oui
901. Chellamani {ville}
902. euh le même problème comme ça
903. Jacqueline hin hin
904. oui
905. Chellamani la camionnette
906. mais ils disent d'abord
907. non
908. non
909. non
910. et puis trois quatre mois
911. ils ont fait comme ça photos tout ça
912. après remboursé quatre mille euros
913. Jacqueline mh mh
914. Chellamani l'assurance
915. Jacqueline et c'est-
916. oui
917. mais alors là le problème c'est que l'assurance
918. Chellamani mh
919. Jacqueline euh il faudrait avoir les coordonnées de l'assurance de
la personne qui est responsable
920. Chellamani oui
921. la dame il faut- il faut euh lui-même il peut
renseigner là
922. Jacqueline mh
923. Chellamani parce que il y a numéro de matricule
924. il peut renseigner
925. Jacqueline oui
926. \voilà
927. mais alors ça il va falloir faire une procédure
928. peut-être porter plainte
929. Chellamani procédure
930. voilà
931. Jacqueline peut-être porter plainte
932. hein
933. Chellamani mh mh mh
934. Jacqueline euh à la pol- euh bon
935. donc il faut- il faut demander à un conseiller
936. Chellamani mh
937. Jacqueline hein
938. donc euh alors je vais vous marquer
939. donc
940. Chellamani XXX (tamoul)
941. Chellakani XXX (tamoul)
942. (sil)
943. Chellamani XXX (tamoul)
944. (sort un document)
945. Chellakani XXX (tamoul)
946. Chellamani XXX (tamoul)
947. Chellakani XXX (tamoul)
948. Chellamani XXX (tamoul)
949. \XXX (tamoul)
950. Chellakani XXX (tamoul)
951. Chellamani XXX (tamoul)

952. Chellakani XXX (tamoul)
953. Jacqueline parce que- vous voyez c'est- c'est- c'est très-
954. c'est-
c'est-
955. l'expert lui il a fait son rapport
956. Chellamani mh
957. Jacqueline hein
958. en disant qu'elle pouvait pas être réparée
959. hein
960. (sil)
961. donc (sil) qui est responsable
962. en principe le responsable c'est la personne qui a
(sil) euh enfin dont la voiture a brûlé
963. Chellamani mhm mhm
964. Jacqueline mais euh est-ce que vous avez-
965. comme elle vou:s
966. enfin vous connaissez pas l'assurance
967. elle a pas voulu donner euh son: son assureur
968. Chellamani mh mh mh
969. Jacqueline hein
970. Chellamani mh mh
971. Jacqueline en fait (sil) bon qu'est-ce que vous pouvez faire comme
procédure par rapport à ça
972. hein
973. Chellamani si la personne ils l'ont v- fait exprès
974. il faut une place spéciale
975. pourquoi euh beaucoup de voitures garées là (brûlées,
brûlé)
976. c'est pas bon
977. maintenant la dame il est tranquille
978. on a problème toujours
979. Jacqueline ben oui oui
980. donc- donc c'est pour ça
981. il faut- il faut demander conseil
982. Chellamani la dame elle habite à côté-là {nom de quartier}
983. Chellakani XXX (tamoul)
984. elle habite {nom de quartier}
985. pourquoi elle vient de garer là-bas
986. Jacqueline ah oui
987. ah oui
988. Chellakani XXX (tamoul)
989. Chellamani on peut téléphoner
990. et demander si elle est là
991. Chellakani XXX (tamoul)
992. XXX (tamoul)
993. Chellamani XX X (tamoul)
994. Jacqueline ben ça il faudrait mieux
995. alors il faudra voir
996. Chellamani on est allés deux trois fois déjà
997. Jacqueline oui
998. Chellamani elle m'a dit
999. Chellakani euh le comptable demandé
1000. Chellamani elle pas là
1001. euh comme ça
1002. elle mal compris mon frère
1003. c'est pour ça

1004. on (peut, veut) demander
1005. pourquoi madame vous allez
1006. il est- il est deux trois fois été la place
1007. hein
1008. pour donner coordonnées
1009. Chellakani XX
1010. Jacqueline mais il faudrait mieux faire une lettre recommandée
1011. Chellamani non
1012. juste de téléphoner
1013. sinon on va faire quelque chose
1014. Chellakani XXX (tamoul)
1015. Chellamani mon frère il me dit il va venir aujourd'hui
1016. il va venir
1017. \ou pas
1018. Jacqueline (décroche le téléphone)
1019. (compose un numéro de téléphone)
1020. Chellamani XXX (tamoul)
1021. Chellakani XXX (tamoul)
1022. Chellamani XXX (tamoul)
1023. Chellakani XXX (tamoul)
1024. (sil)
1025. Chellakani XXX (tamoul)
1026. Chellamani XXX (tamoul)
1027. Jacqueline vous voulez y aller
1028. Chellamani mh
1029. Jacqueline (met le haut-parleur)
1030. Répondeur bonjour
1031. nous sommes ouverts du mardi au vendredi de dix heures
à douze heures trente et de quatorze heures à dix-neuf
heures le samedi de dix heures à dix-huit heures
dix heures déjà
1032. Chellamani
1033. Répondeur nous sommes fermés le dimanche et le lundi
1034. Chellamani oui
1035. Répondeur au revoir
1036. une fois l'enregistrement terminé
1037. appuyez sur la touche dièze
1038. Chellamani il est déjà dix heures /
1039. Répondeur (sonne)
1040. Chellamani c'est pas encore euh
1041. parce que à dix-heures normalement
1042. Jacqueline et oui
1043. non
1044. ça rép- ça ma- ça marche pas
1045. (raccroche)
1046. bon de toute façon l- ce qui est important c'est que
vous alliez d'abord euh donc à ce rendez-vous
1047. (prend une feuille)
1048. Chellakani XX
1049. Jacqueline alors
1050. (coupe une feuille en deux)
1051. (écrit)
1052. Chellakani XXX (tamoul)
1053. Chellamani XXX (tamoul)
1054. (sil)
1055. Chellakani XXX (tamoul)
1056. Jacqueline alors donc c'est {zone géographique}

1057. hein
1058. m- elle a dit
1059. hein
1060. Chellamani oui
1061. XXX (tamoul)
1062. Chellakani XXX (tamoul)
1063. Chellamani XXX (tamoul)
1064. Jacqueline {arrêt de transports en commun}
1065. hein
1066. (écrit)
1067. Chellakani si
1068. Chellamani non
1069. il y a des (pé cés, ?) c'est mieux là
1070. Chellakani (pé cé, ?) c'est-
1071. Chellamani (pé cé, ?) c'est bon
1072. XXX
1073. Jacqueline voilà
1074. (sil)
1075. alors donc mercredi (écrit)
1076. Chellakani XXX (tamoul)
1077. Jacqueline onze heures quarante-cinq
1078. Chellamani onze heures quarante-cinq
1079. Jacqueline voilà
1080. (sil)
1081. Chellamani c'est p-
1082. Jacqueline donc à l'accueil euh à l'accueil- vous allez à
l'accueil
1083. hein
1084. Chellamani mhm
1085. Jacqueline voilà
1086. hein
1087. Chellakani (si, c'est)
1088. Jacqueline vous dites que vous avez rendez-vous donc auprès du
conseiller juridique
1089. (sil)
1090. donc voilà
1091. Chellakani XXX (tamoul)
1092. Chellamani conseil juridique
1093. (sil)
1094. Jacqueline voilà
1095. (range les papiers et le courrier)
1096. donc surtout vous allez bien avec tous les papiers les
photos
1097. Chellamani mh
1098. Jacqueline les photos le rapport de police
1099. vous l'aviez
1100. le rapport de police
1101. Chellamani ah oui oui
1102. Jacqueline vous l'avez toujours
1103. Chellamani mh
1104. Jacqueline hein
1105. donc vous allez avec le rapport de police
1106. euh ça
1107. la carte-
1108. Téléphone XX maximum aut-
1109. Chellamani mais c'est pas possible (rire)

1110. Jacqueline (finit de ranger les documents)
1111. voilà
1112. hein
1113. donc vous gardez tout ça
1114. (sil)
1115. et vous- vous n'envoyez pas
1116. avant que vous n'ayez vu cette personne
1117. hein
1118. parce que c'est très très particulier
1119. hein
1120. ce ce problème
1121. (continue de ranger les papiers)
1122. voilà
1123. donc je vous range les papiers là
1124. (continue)
1125. alors ils vous disaient qu'il fallait répondre
1126. fallait répondre dans les euh
1127. offre valable vingt jours
1128. ? (ouvre la fermeture éclair de son sac)
1129. (met les papiers dedans)
1130. Jacqueline donc euh
1131. (sil)
1132. oui
1133. donc ça ça
1134. (sil)
1135. comme vous l'avez reçu le premier
1136. ça fait jusqu'au vingt à peu près
1137. Chellamani mh
1138. (sil)
1139. Jacqueline voilà
1140. (sil)
1141. ? (ferme la fermeture du sac)
1142. Chellakani XXX (tamoul)
1143. Jacqueline donc votre carte grise surtout
1144. \oui
1145. \faut pas la perdre
1146. Chellamani XXX (tamoul)
1147. \XXX (tamoul)
1148. \XXX (tamoul)
1149. (sil)
1150. Jacqueline voilà
1151. eu:::h
1152. ah signer la carte grise
1153. alors ça de toute façon il faut toujours la signer la
carte grise
1154. donc alors eu:::h vous l'aviez pas signée
1155. (sil)
1156. Chellakani XXX (tamoul)
1157. Jacqueline alors (sil) c'est- c'est là
1158. hein
1159. qu'il faut signer
1160. (sil)
1161. bon enfin c'est pas grave
1162. \hein
1163. \oui
1164. Chellamani (c'est XX c'est, ?)

1165. Jacqueline oui
1166. (range des papiers)
1167. voilà
1168. (continue à ranger)
1169. voilà
1170. et ça
1171. (continue à ranger)
1172. Chellamani XXX (tamoul)
1173. Jacqueline voilà
1174. Chellakani XXX (tamoul)
1175. Chellamani XXX (tamoul)
1176. Chellakani XXX (tamoul)
1177. Chellamani XXX (tamoul)
1178. Jacqueline voilà
1179. \ bon on a quand même eu un
1180. \ on a réussi à avoir un
rendez-vous
1181. parce que y a beaucoup (sil) de conseillers juridiques
1182. euh y a beaucoup de permanences
1183. mais ils sont très pris quand même aussi
1184. hein
1185. donc euh
1186. Chellamani d'accord
1187. Jacqueline voilà
1188. donc bah vous me direz
1189. hein
1190. si vous avez besoin de- de faire le
1191. Chellamani okay
1192. (je, c'est) lui parle
1193. parce que moi je- parce que j'ai pri::s le nom à la
prochain mois
1194. Jacqueline d'accord
1195. (sil)
1196. Chellamani c'est l'autre jour on est euh
1197. (déplie un papier)
1198. (donne le papier à Jacqueline)
1199. Jacqueline (prend le papier)
1200. (commence à lire)
1201. Chellamani je- parce que j'ai pris madame euh {nom} euh
1202. Jacqueline alors vous avez appelé nin nin nin (marmonne) (lit)
1203. ah oui
1204. pour étude à la permanence XXX (marmonne) (lit)
1205. essayer de prendre contact avec ma collaboratrice
madame {nom} euhm nin (marmonne) (lit)
1206. XXX quer- vous pouvez également lui communiquer XXX
(marmonne) (lit)
1207. permanence sociale numéro de téléphone où il est
possible de vous joindre (marmonne) (lit)
1208. vous f- euh on fait un petit mot
1209. (sil)
1210. on fait une lettre
1211. Chellamani euh oui oui
1212. qu'est-ce qu- elle demande on peut contacter numéro
téléphone
1213. non
1214. Jacqueline oui

1215. mais bon je vous invite à prendre contact avec euh
(lit)

1216. ça on va pas l'avoir

1217. avec ma collaboratrice (lit)

1218. vous pouvez également lui communiquer par courrier à
l'attention de la permanence sociale (lit)

1219. le numéro de téléphone où il sera possible de vous
joindre (lit)

1220. Chellamani euh oui

1221. parce que ça c'est pas madame {nom}

1222. ça non

1223. Jacqueline non

1224. ça c'est euh la responsable de la permanence sociale
euh qui qui vous répond là

1225. (sil)

1226. mais-

1227. Chellamani X euh on va on va

1228. parce que écrire madame {nom}

1229. on va faire une- un mot

1230. Jacqueline un petit mot

1231. hein

1232. en disant- en envoyant la photocopie de cette lettre-là

1233. (ouvre le tiroir du bureau)

1234. comme ça elle verra que

1235. (prend une feuille)

1236. voilà

1237. (place la feuille sur le bureau)

1238. (ferme le tiroir)

1239. que c'est une réponse à cette lettre-là

1240. Chellamani XXX (tamoul)

1241. Chellakani XXX (tamoul)

1242. Chellamani XXX (tamoul)

1243. Chellakani XXX (tamoul)

1244. Chellamani XXX (tamoul)

1245. Chellakani XXX (tamoul)

1246. Jacqueline alors donc euh v- votre- votre nom

1247. coordonnées exactes

1248. Chellamani là

1249. (tend un papier)

1250. c'- c'- c'-

1251. Jacqueline voilà

1252. hein

1253. que je fasse pas d'erreur dans dans le:: l'orthographe

1254. Jacqueline \hein

1255. Chellamani c'est pas marqué

1256. Chellakani {nom de famille de
Chellakani}

1257. XXX (tamoul)

1258. Chellamani XXX (tamoul)

1259. Chellakani XXX (tamoul)

1260. Chellamani XXX (tamoul)

1261. Chellakani XXX (tamoul)

1262. Chellamani XXX (tamoul)

1263. Chellakani XXX (tamoul)

1264. Chellamani XXX (tamoul)

1265. Chellakani XXX (tamoul)

1266. Chellamani XXX (tamoul)
1267. Chellakani XXX (tamoul)
1268. Chellamani XXX (tamoul)
1269. Chellakani XXX (tamoul)
1270. ? (ouvre le sac)
1271. Jacqueline (écrit)
1272. ? (ferme le sac)
1273. Chellakani XXX (tamoul)
1274. Chellamani XXX (tamoul)
1275. Jacqueline alors on est le dix (écrit) le dix (écrit)
1276. Chellamani mh
1277. XXX (tamoul)
1278. Chellakani XXX (tamoul)
1279. Chellamani XXX (tamoul)
1280. Chellakani XXX (tamoul)
1281. au revoir
1282. on va aller
1283. Jacqueline au revoir monsieur
1284. Chellakani on va aller là après euh après le:
1285. Jacqueline voilà
1286. \voilà
1287. \hein
1288. c'est ça
1289. voilà
1290. pour voir vraiment euh ce que vous pouvez faire
1291. hein
1292. Chellakani oui madame
1293. Jacqueline voilà
1294. (rire)
1295. Chellakani (sort)
1296. Jacqueline alors donc on va écri::re
1297. (écrit)
1298. madame {nom} (écrit)
1299. (écrit)
1300. permanence sociale (écrit) ministère (écrit) de la
santé (écrit) et des sports (écrit) {numéro, type de
voie} (écrit) {nom de rue} (écrit)
1301. (écrit)
1302. alors madame (écrit)
1303. Chellamani pour montrer notre situation XX
1304. Jacqueline voilà
1305. alors
1306. Chellamani eh
1307. Jacqueline eu::h
1308. communiqué parcouru
1309. Chellamani excusez-moi madame
1310. Jacqueline pardon
1311. Chellamani on va montrer un peu notre situation
1312. ou pas
1313. Jacqueline alors en fait elle va- elle va récupérer après euh la
première lettre que vous aviez eue
1314. elle va- elle va: récupérer le dossier
1315. quand elle recevra la lettre
1316. donc c'est pas la peine de lui redem- de lui
reexpliquer
1317. hein

1318. puisque toute façon euh le dossier ils l'ont déjà
1319. hein
1320. donc on
1321. Chellamani oui
1322. mais euh on n'avait pas écrit bien expliqué
1323. euh c'est pas vous écrivez
1324. parce que un- mais un autre monsieur elle a écrit
lettre
1325. juste euh faire une lettre comme quoi
1326. mais j'ai là
1327. mais c'est pas comme vous
1328. c'est vous avez fait bien une explication {nom de la
rue de l'office public de l'habitat de la ville}
1329. mais j'ai le copie déjà
1330. Jacqueline ah oui
1331. faites voir la copie
1332. Chellamani (sort le document)
1333. mais là monsieur c'est pas très bien euh écrit
1334. mais comme quoi vous écrivez là
1335. c'est c'est nh-
1336. euh n'ai pas là c'- juste demander de logement comme ça
madame {nom}
1337. parce que plusieurs fois j'ai écrit à rien à {nom de la
rue de l'office public de l'habitat}
1338. c'est pour ça
1339. monsieur m'a dit
1340. Jacqueline mh
1341. Chellamani on va faire une lettre de là-bas
1342. mh
1343. (sil)
1344. c'est pas une bonne explication euh
1345. c'est pour ça je demande euh
1346. (sort des papiers)
1347. tout ça c'est vous avez écrit
1348. (sort les papiers)
1349. (tend les papiers)
1350. Jacqueline ah oui
1351. (regarde le papier)
1352. Chellamani XX
1353. Jacqueline (tourne la feuille)
1354. ah
1355. y a qu'une page
1356. voilà
1357. Chellamani X
1358. Jacqueline d'accord
1359. Chellamani oui
1360. c'est là
1361. ça c'est vous
1362. mesdames messieurs
1363. non
1364. Jacqueline donc c'était {ville} habitat
1365. hein
1366. c'est ça
1367. Chellamani oui
1368. ça c'est {ville} habitat
1369. Jacqueline mh

1370. Chellamani mais
1371. Jacqueline (lit)
1372. (écrit)
1373. (reprend le courrier)
1374. alors donc eu::h
1375. (sil)
1376. alors comme suite au c-
1377. Chellamani ça c'est comme ça
1378. je crois c'est pas bien expliqué
1379. euh parce que moi je toujours le problème de resp-
respiratoire à la maison
1380. (sil)
1381. ma fille elle dort pas
1382. c'est bruyant
1383. Jacqueline béh oui oui oui
1384. Chellamani elle réveille deux heures du matin
1385. elle dit pourquoi
1386. après lendemain sept heures du matin
1387. elle dit
1388. je suis fatiguée
1389. j'ai mal
1390. je veux pas aller à l'école
1391. des problèmes toujours même y a avec un petit garçon
quatre ans
1392. Jacqueline et oui
1393. Chellamani ma femme (sil) pour se réveiller quatre heures tous les
matins
1394. j'ai expliqué {nom de la rue de l'office public de
l'habitat}
1395. mais cette dame il faut
1396. et puis
1397. Jacqueline oui
1398. Chellamani ma- ma mère de soixante-dix-sept ans euh certificat
médical
1399. (sil)
1400. Jacqueline d'accord
1401. alors ce qu'il y a c'est que euh c'est pour prendre un
rendez-vous
1402. hein
1403. Chellamani oui
1404. Jacqueline euh donc euh alors on va marquer donc euh
1405. Chellamani oui oui oui
1406. mais c'est pas
1407. Jacqueline euh pour l'étude euh à la permanence sociale eu::h
1408. voilà
1409. alors en réponse (écrit)
1410. Chellamani difficile XXX toujours négative
1411. hein
1412. (sil)
1413. XXX avant c'était ma mère
1414. maintenant maintenant c'est moi
1415. (rire)
1416. Jacqueline (rire)
1417. Chellamani et oui
1418. mais après moi pourquoi XX est là
1419. (sil)

1420. c'est ma mère elle arrive à dormir bien
1421. mais soixante-sept ans
1422. avec (pour se reposer, XX superposé) euh
1423. elle arrive pas à dormir
1424. elle fait comme ça comme ça
1425. ah oh mon fils
1426. elle a bagarre tous les matins
1427. ma mère et mon fils c'est bagarre
1428. Jacqueline et oui
1429. Chellamani maintenant c'est- avant c'était tous les deux bien
1430. contents
1431. Jacqueline ah oui
1432. Chellamani XXX
1433. Jacqueline alors je me permets
1434. Chellamani maintenant ils sont comme ça
1435. chiens et chats
1436. Jacqueline bah oui
1437. (écrit)
1438. d'appeler (écrit) votre attention (écrit)
1439. Chellamani qu'est-ce qu'on va faire
1440. Jacqueline alors je me permets d'appeler votre attention (lit)
1441. sur (écrit)
1442. votre attention sur euh eu::h (sil)
1443. Chellamani comme quoi un explication
1444. Jacqueline sur le probl- sur un problème je me permets d'appeler
votre attention sur euh mt euh donc euh (sil) ma
situation
1445. on va mettre
1446. hein
1447. Chellamani mh
1448. Jacqueline ma situation (écrit)
1449. ma situation (sil) situation (sil)
1450. euh sur ma situation (lit)
1451. au regard de euh (sil)
1452. situation (sil) ma situation (sil) euh (sil)
1453. relative (écrit) à (écrit) problème (écrit) urgent
(écrit) de logement (écrit) urgent (écrit) de logement
(écrit)
1454. urgent de logement (lit)
1455. euh euh en réponse euh au courrier
1456. alors (écrit) en réponse (écrit) au (écrit) courrier
(écrit) de madame {nom} (écrit)
1457. j'- alors votre numéro de téléphone
1458. Chellamani zéro {chiffre}
1459. Jacqueline (écrit)
1460. parce qu'ils demandent de le mettre le n-
1461. Chellamani {début de nombre}
1462. {nombre}
1463. Jacqueline {nombre} (répète)
1464. (écrit)
1465. Chellamani {nombre}
1466. Jacqueline {nombre} (répète)
1467. (écrit)
1468. Chellamani {nombre}
1469. Jacqueline alors {deuxième et troisième nombres} (répète)
1470. (écrit)

1471. Chellamani {nombre}
1472. Jacqueline {nombre} (répète)
1473. (écrit)
1474. XXX numéro de téléphone XXX (marmonne)
1475. alors (sil) donc ils disent qu'il faut communiquer le
numéro de téléphone
1476. donc on va l'écrire
1477. hein
1478. en réponse à votre c- alors en réponse au courrier de
madame euh XXX (marmonne)
1479. je vous communique (écrit) mes coordonnées (écrit)
1480. vous avez un portable aussi
1481. Chellamani oui
1482. Jacqueline alors on va mettre le numéro de portable aussi
1483. Chellamani zéro six
1484. Jacqueline voilà (écrit)
1485. Chellamani {nombre}
1486. Jacqueline {nombre} (répète)
1487. (écrit)
1488. Chellamani {nombre}
1489. Jacqueline {nombre} (répète)
1490. (écrit)
1491. Chellamani {nombre}
1492. Jacqueline {nombre} (répète)
1493. (écrit)
1494. alors je vous communique mes c- coordonnées
téléphoniques (écrit)
1495. parce que le dossier là ils disent qu'ils l'ont
1496. hein
1497. donc euh en raison de mada- hin hin hin (marmonne)
1498. je vous communique mes coordonnées
1499. et je suis à votre disposition
1500. pour eu::h
1501. et je suis à votre disposition
1502. pour vous eu:::h (sil)
1503. pour vous rencontrer euh (sil)
1504. alors
1505. non
1506. on va mettre
1507. en réponse à votre courrier
1508. je vous communique mes coordonnées téléphoniques
1509. alors dans l'attente eu:h de votre eu:h
1510. dans l'attente de votre appel
1511. on va mettre
1512. hein (écrit)
1513. Chellamani si elle appelle pas à nous toujours
1514. hein
1515. Jacqueline si elle appelle pas
1516. bah euh enfin d'ici euh fh dix jours
1517. à ce moment-là on appellera
1518. hein
1519. Chellamani XX dix-sept janvier
1520. Jacqueline voilà
1521. parce qu'à ce moment-là
1522. Chellamani un mois
1523. Jacqueline à ce moment-là vous pourrez dire

1524. nan
1525. oui
1526. parce que fallait donner les coordonnées
1527. hein
1528. dans l'attente de votre (écrit) appel (écrit)
1529. je vous (écrit) prie (écrit) d'agréer (écrit) madame
(écrit) l'expression (écrit)
1530. Chellamani j'ai écrit septembre
1531. il répondu dix-sept janvier
1532. mais maintenant euh encore
1533. Jacqueline on avait écrit
1534. Chellamani non
1535. un (autre, ?) monsieur
1536. c'est pas vous
1537. Jacqueline ah oui
1538. d'accord
1539. Chellamani un ami il m'a dit
1540. il faut écrire madame {nom}
1541. ministère de santé des sénateurs
1542. (sil)
1543. ça c'est dernière lettre de nous
1544. après je rencontrer directement la madame {prénom}
1545. elle toujours elle m'a dit
1546. mais elle veut pas
1547. Jacqueline (écrit)
1548. voilà
1549. bon
1550. donc vous signez là
1551. Chellamani euh c'est pas la peine d'explication
1552. non
1553. Jacqueline euh non
1554. parce que en fait ils ont déjà le dossier
1555. Chellamani mais c'est pas bien
1556. Jacqueline et et et si vous avez un rendez-vous
1557. vous réexpliquerez après
1558. hein
1559. parce que là ce qu'ils demandent simplement c'est de
pouvoir vous appeler
1560. Chellamani (se racle la gorge)
1561. Jacqueline hein
1562. sur la lettre
1563. donc on va faire
1564. c'est seulement ça qu'ils demandent
1565. hein
1566. (sil)
1567. pour pouvoir vous appeler
1568. et vous dev- fixer certainement un rendez-vous
1569. Chellamani (signe)
1570. mh
1571. Jacqueline alors à ce moment-là
1572. au moment où vous verrez euh vous rencontrerez la
personne
1573. Chellamani mh
1574. Jacqueline elle pourra- vous pourrez détailler les les problèmes
1575. hein
1576. donc on fait une photocopie de ça

1577. Chellamani oui
1578. parce que mon fils euh le résultat ça va pas
1579. Jacqueline hein
1580. bah oui oui
1581. Chellamani parce que XXX il n'a pas de place à la maison
1582. même XX il m'a dit
1583. il n'y a de place pour euh faire euh scolarité
1584. Jacqueline je- je vais faire les photocopies
1585. hein
1586. (sort)
1587. (sil)
1588. Chellamani (attend)
1589. (range ses sous)
1590. (range son sac)
1591. (attend)
1592. (regarde les papiers)
1593. Jacqueline (revient)
1594. voilà
1595. (ferme la porte)
1596. ça a été un petit peu long
1597. parce que (rire) à la photocopie y avait déjà quelqu'un
1598. (se dirige vers son bureau)
1599. alors attendez
1600. je vais- je vais rectifier un peu
1601. XXX (marmonne) ci-dessus (écrit)
1602. voilà
1603. (sil)
1604. donc vous envoyez une photocop- une euh photocopie de
la lettre que vous avez reçue avec
1605. (sil)
1606. comme ça
1607. (ouvre un tiroir)
1608. (cherche une enveloppe)
1609. (écrit l'enveloppe)
1610. voilà
1611. Chellamani c'est original
1612. et photocopie c'est ça
1613. Jacqueline voilà
1614. (met le courrier dans l'enveloppe)
1615. on va mettre votre adresse derrière
1616. (écrit)
1617. bon
1618. pis on va voir la réponse que vous avez
1619. hein
1620. sou:s dix jours à peu près
1621. hein
1622. (écrit)
1623. Chellamani c'est vraiment un situation qui est pas
1624. Jacqueline bah oui oui
1625. c'est sûr
1626. Chellamani c'est mon fils déjà cinquième
1627. le résultat vraiment
1628. Jacqueline c'est sûr que ça a des répercussions euh
sur euh les études
1629. hein
1630. Chellamani des fois c'est pareil

1631. XXX
1632. (se racle la gorge)
1633. c'est ma fille ça va
1634. mais c'est pas tout le monde pareil
1635. hein
1636. ma fille XX elle travaille
1637. Jacqueline bah oui oui
1638. y a des enfants qui travaillent dans n'importe quelles conditions
1639. Chellamani (rire)
1640. Jacqueline pis y a d'autres pour lesquels c'est plus compliqué
1641. hein
1642. c'est sûr
1643. Chellamani hein
1644. Jacqueline voilà
1645. \alors ça c'est le double
1646. Chellamani ça c'-
1647. Jacqueline alors ça c'était ce qu'on avait envoyé l'autre fois (range les documents)
1648. voilà
1649. (continue de ranger)
1650. voilà
1651. (sil)
1652. oh
1653. vous avez signé
1654. non
1655. Chellamani signé
1656. oui oui oui oui
1657. Jacqueline vous avez signé
1658. Chellamani signé
1659. oui
1660. j'ai signé
1661. Jacqueline oui
1662. oui oui
1663. euh tout d'un coup j'ai eu un doute
1664. Chellamani oui
1665. parce que ça c'est toujours mal compris
1666. m'ont envoyé deuxième aussi
1667. Jacqueline oui
1668. Chellamani complémentaire
1669. qu'est-ce qu'y a
1670. y a
1671. Jacqueline (regarde un document)
1672. alors donc là c'est la sécurité sociale
1673. Chellamani oui
1674. Jacqueline euh vous avez récemment reçu un accord d'aide pour une complémentaire santé (lit)
1675. Chellamani oui
1676. Jacqueline d'accord
1677. Chellamani mh
1678. Jacqueline accompagné de l'attestation (lit)
1679. il restera cependant une char- (sil) une somme à votre charge (lit)
1680. afin de renforcer ce dispositif applicable sur tout le territoire (lit)

1681. la caisse primaire vous propose une aide additionnelle qui facilitera encore plus votre adhésion à une complémens-(sil)taire santé (lit)

1682. cette aide qui vient s'ajouter à celle du dispositif national peut relever la forme d'un virement à votre compte une fois votre adhésion a- effectuée (lit)

1683. à quelle aide pouvez-vous prétendre (lit)

1684. donc alors vous vous avez pour une mutuelle

1685. hein

1686. Chellamani mhm

1687. Jacqueline vous avez une aide supplémentaire de deux cents euros

1688. (sil)

1689. euh ça c'est votre euh c'est votre f-

1690. nan

1691. \c'est vos enfants

1692. Chellamani mes enfants

1693. Jacqueline hein

1694. Chellamani cent euros

1695. Jacqueline donc cent- cent euros par euh par enfant

1696. voilà

1697. donc ça fait euh ça fait euh cing- sept- cinq cents euros

1698. Chellamani cing cents euros

1699. Jacqueline hein

1700. Chellamani plus ma femme sept cents

1701. oui

1702. Jacqueline voilà

1703. hein

1704. donc oui

1705. c'est ça

1706. Chellamani mais ça c'est valable six mois

1707. Jacqueline alors c'est vala::ble

1708. alors je vais vous dire jusqu'(où, au) euh

1709. (retourne le papier)

1710. Chellamani c'est marqué ici

1711. ça c'est le chèque là

1712. c'était avant là

1713. voyez le chéquier

1714. c'est six mois

1715. c'est marqué

1716. Jacqueline (cherche l'information)

1717. Chellamani c'est ça

1718. Jacqueline euh nan

1719. y a pas de préci-

1720. ah

1721. ah

1722. Chellamani si

1723. Jacqueline voilà

1724. à utiliser

1725. oui

1726. c'est jusqu'au trente juin

1727. voilà

1728. Chellamani oui

1729. après il faut renouveler

1730. Jacqueline après il faut renouveler la demande

1731. parce que votre situation a pu changer

1732. hein
1733. Chellamani ah oui
1734. Jacqueline donc euh donc ils revoient les ressources
1735. ils revoient euh régulièrement
1736. hein
1737. donc euh ça c'est valable que six mois
1738. (sil)
1739. Chellamani ah
1740. il peut encore euh six mois
1741. et peut-être il peut payer
1742. Jacqueline ah oui oui
1743. oui oui
1744. Chellamani c'est ça
1745. Jacqueline ce qu'y a c'est qu'en fait ils vous redemanderont vos ressources
1746. Chellamani c'est les mêmes condit- c'est les mêmes conditions
(que, comme) ça
1747. Jacqueline voilà
1748. ils vous redemanderont vos ressources
1749. Chellamani mais ça c'est pour le:: mutuelle
1750. Jacqueline alors ça c'est pour les mutuelles
1751. voilà
1752. Chellamani parce que il envoie directement le chéquier ou quoi
1753. là c'est chèque euh
1754. Jacqueline alors là il faut que vous
1755. bon
1756. si vous prenez une mutuelle
1757. Chellamani mh
1758. Jacqueline et que vous avez une adhésion
1759. vous avez l'attestation de l'adhésion de la mut- à la mutuelle
1760. à ce moment-là vous leur transmettez (sil) l'adhésion que vous avez eue avec ce que vous avez payé
1761. et à ce moment là ils vous font un virement
1762. (sil)
1763. de ça
1764. Chellamani mh
1765. Jacqueline sur votre compte
1766. (sil)
1767. hein
1768. Chellamani mh
1769. Jacqueline voilà
1770. mais il faut déjà avoir adhéré
1771. ils vont pas vous l'envoyer avant d'avoir la certitude que vous avez réglé euh enfin que vous avez v- adhéré à une mutuelle
1772. Chellamani euh par exemple j'ai déjà fait un contrat de la mutuelle
1773. Jacqueline oui
1774. Chellamani après il faut envoyer une copie
1775. non
1776. Jacqueline voilà
1777. voilà
1778. Chellamani mais ce n'est pas demandé là de derrière
1779. Jacqueline si

1780. cette aide qui vient s'ajouter à celle du dispositif
revêt la forme d'un virement à votre compte (lit)

1781. une fois votre adhésion effectuée (lit)

1782. c'est-à-dire qu'il faut qu'ils aient la certitude que
vous avez adhéré à la mutuelle

1783. Chellamani j'ai déjà mutuelle comme ça alors

1784. Jacqueline voilà

1785. donc vous leur transmettez

1786. et eux après ils font leur virement

1787. Chellamani oui

1788. parce que derrière il m'a dit

1789. il faut remplir ici

1790. (sil)

1791. non

1792. (sil)

1793. oui

1794. hein

1795. Jacqueline voilà

1796. bénéficiaire

1797. donc là une fois que vous avez adhéré à la mutuelle

1798. Chellamani mh

1799. Jacqueline vous complétez ça

1800. voilà

1801. bah- avec le numéro de contrat

1802. Chellamani mhm

1803. Jacqueline voilà

1804. donc là il faut mettre tous les renseignements
concernant la mutuelle

1805. Chellamani ah

1806. d'accord

1807. Jacqueline voilà

1808. hein

1809. donc c'est après avoir été euh-

1810. Chellamani mais je vais aller faire

1811. parce que je m'a déjà demandé

1812. Jacqueline oui

1813. Chellamani ma femme elle travaille là

1814. Jacqueline mh

1815. elle paie par an- par mois ce- quatre-vingt euros
quelque chose

1816. Jacqueline d'accord

1817. oui oui

1818. \c'est correct

1819. Chellamani pour euh pour euh la famille

1820. Jacqueline oui

1821. ah oui oui

1822. bah si-

1823. c'est le mieux la mutuelle par l'employeur

1824. effectivement c'est le mieux

1825. Chellamani oui

1826. (sil)

1827. mais après j'ai déjà a::

1828. Jacqueline ben après on remplira

1829. hein

1830. euh on enfin:: vous venez me- soit me

1831. voilà

1832. Chellamani trois quatre
1833. voilà
1834. Jacqueline hein
1835. tous les- tous les enfants qui sont euh
1836. donc on mettra le numéro
1837. voyez
1838. numéro de contrat euh bénéficiant (marmonne)
1839. Chellamani euh je peux poser quel-
1840. Jacqueline oui
1841. Chellamani quel est le meilleur avec euh ma fe- avec travail
1842. ou particulier
1843. je fais un s-
1844. Jacqueline en général travail c'est mieux
1845. parce que y a une part de de l'employeur qui paie
1846. Chellamani ah employ-
1847. Chellamani voilà
1848. Jacqueline mh
1849. euh donc en fait euh c'est mieux le travail
1850. Chellamani et oui
1851. \ parce qu'ailleurs quatre-vingt-cinq
1852. soixante-dix-huit
1853. elle m'a dit
1854. Jacqueline pour toute la famille ça va
1855. oui
1856. mh
1857. Chellamani soixante-dix
1858. Jacqueline mh
1859. Chellamani mais ailleurs c'est cher
1860. Jacqueline ah oui oui
1861. c'est m- c'est mieux
1862. Chellamani on est à-
1863. parce que moi j'ai déjà comme quoi malade un peu:
1864. ma femme des problèmes
1865. Jacqueline ah oui oui oui
1866. ah pis faut toujours avoir une mutuelle
1867. parce que c'est très très cher à euh
1868. sinon
1869. hein
1870. Chellamani mh
1871. Jacqueline c'est sûr que les frais hospitaliers
1872. même une journée d'hospitalisation
1873. Chellamani ah oui
1874. \ d'abord je-
1875. Jacqueline oui
1876. Chellamani je fais mutuelle
1877. après (rembourser, remplacer, remplir ça)
1878. envoyer
1879. Jacqueline v:oilà
1880. Chellamani ils ont directement à cet argent
1881. Jacqueline voilà
1882. Chellamani okay
1883. j'ai compris
1884. Jacqueline voilà
1885. Chellamani parce que je XX
1886. Jacqueline voilà
1887. hein

1888. Chellamani ici c'est bien bien expliqué
1889. là déjà
1890. XXX des impôts
1891. mais quand même
1892. Jacqueline voilà
1893. c'est ça
1894. hein
1895. (plie le courrier)
1896. alors à la mutuelle
1897. alors vous avez euh vous avez euh
1898. la mutuelle vous- vous donnez quand même ça
1899. hein
1900. euh
1901. Chellamani cette euh cette euh feuille
1902. non
1903. Jacqueline vous montrez ça
1904. hein
1905. Chellamani mh
1906. (sil)
1907. oui
1908. parce que l'année dernière il a lieu
1909. c'est pour cela
1910. il me donne
1911. sinon il donne pas
1912. parce que j'ai déjà beaucoup de fois allé à l'hôpital
1913. à cause de ma situation grave
1914. Jacqueline (range le courrier)
1915. voilà
1916. Chellamani XXX euh
1917. Jacqueline alors vous voyez euh
1918. donc bon euh une attestation de droit et un chèque
1919. Chellamani oui
1920. Jacqueline une attestation
1921. vous utilisez votre euh
1922. pour une complémentaire (marmonne) (lit)
1923. comment utiliser votre attestation XX (marmonne) (lit)
1924. vous devez choisir une complémentaire santé (lit)
1925. voilà
1926. si vous avez déjà une (lit)
1927. bon
1928. vous avez six moi::s (lit)
1929. les membres de votre famill::e donc choisissent aussi::
(lit)
1930. quelle est la démarche pour- (lit)
1931. Chellamani au mois de juin
1932. déjà un mois
1933. parce-
1934. Jacqueline vous pouvez bénéficier de la dispense d'avance de frais
sur les honoraires XX (lit)
1935. si vous respectez le parcours de soins (lit)
1936. mais ça c'est après que vous ayez eu donc euh
l'adhésion
1937. XX de lettre XX jusqu'à nin nin nin nin nin nin nin nin
(marmonne) (lit)
1938. Chellamani ils m'ont envoyé ça
1939. c'est vingt-sept janvier

1940. ça c'est de deux février
 1941. Jacqueline (lit)
 1942. Chellamani après six mois encore (on peut, je peux) demander
 1943. Jacqueline (lit)
 1944. d'accord
 1945. (sil)
 1946. donc euh s- (sil) vous aviez la comp- la: la cé èm u
 complémentaire
 1947. Chellamani non
 1948. ça c'est terminé
 1949. Jacqueline hein
 1950. avant
 1951. c'est ça
 1952. c'est terminé
 1953. donc euh euh si vous étiez jusqu'à présent bénéficiaire
 de la cé èm u complémentaire (lit)
 1954. ça c'était votre cas
 1955. auprès d'un organisme complémentaire (lit)
 1956. ben en fait euh vous aviez pas de mutuelle à l'époque
 1957. hein
 1958. celle-ci doit vous proposer une complémentaire santé à
 tarif modéré
 1959. mais vous aviez pas de mutuelle déjà
 1960. hein
 1961. donc euh voilà
 1962. (range le papier)
 1963. donc donc en fait la première chose c'est que vous
 voyiez une mutuelle
 1964. la mutuelle ou effectivement de:: de l'employeur de::
pour votre femme
 1965. Chellamani ma femme
 1966. oui
 1967. Jacqueline hein
 1968. et puis donc après vous aurez le remboursement euh
 1969. donc
 1970. voilà
 1971. Chellamani cet argent
 1972. (sil)
 1973. mh
 1974. okay
 1975. Jacqueline voilà
 1976. alors pour l'inscription qu'elle aille quand même faire
 voir les papiers
 1977. hein
 1978. quand elle s- quand elle
 1979. Chellamani XXX
 1980. Jacqueline euh
 1981. Chellamani elle m'a demandé l'attestation
 1982. Jacqueline oui
 1983. voilà
 1984. hein
 1985. ? (range le courrier dans l'enveloppe)
 1986. Chellamani oui
 1987. mais c'est
 1988. Jacqueline voilà

1989. \mais c'est sûrement mieux euh que ce soit
effectivement euh

1990. (sil)

1991. Chellamani XX

1992. on va voir

1993. Jacqueline de l'employeur

1994. Chellamani (ouvre son sac)

1995. beh je vais

1996. ma femme elle- elle travailler

1997. et pas moi

1998. (range les papiers dans son sac)

1999. Jacqueline surtout prenez bien une complémentaire qui

2000. Chellamani oui

2001. Jacqueline paie le forfait hospitalier

2002. Chellamani ah oui

2003. Jacqueline vous savez

2004. c'est les dix-huit euros par jour

2005. Chellamani oui

2006. Jacqueline d'hospitalisation

2007. hein

2008. surtout vous prenez vous demandez que ce soit bien pris
en charge ça

2009. Chellamani à l'hôpital par jour dix-huit

2010. Jacqueline voilà

2011. hein

2012. parce que si- y a des mutuelles des fois qui prennent
euh que trente jou::rs que quatre-vingt-dix jou::rs euh

2013. bon donc vérifiez bien que c'est une mutuelle qui prend
le forfait

2014. Chellamani même un jour

2015. euh c'est ça

2016. Jacqueline euh voilà

2017. parce que c'est cher maintenant

2018. le forfait

2019. hein

2020. Chellamani oui

2021. Jacqueline euh journalier

2022. hein

2023. donc euh vérifiez bien les:: les conditions

2024. hein

2025. Chellamani d'accord

2026. Jacqueline voilà

2027. hein

2028. Chellamani merci beaucoup madame

2029. Jacqueline voilà

2030. je vous en prie

2031. Porte (s'ouvre)

2032. Jacqueline au revoir monsieur

2033. Chellamani (sort)

2034. au revoir

Écrivain public Chellamani 04

Date d'enregistrement : 16/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:11:39
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Jacqueline (F, LN)
Usagers : Chellamani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul),
Chellamani (M, LNN, Sri Lanka, tamoul)

2 transactions de service :

- envoi à l'assurance des documents demandés sur la responsable présumée de l'incendie
- écriture d'un rappel de situation pour accélérer la réponse de l'interlocutrice de l'OPAC

01. Chellamani on n'a pas fini
02. c'est ça
03. Jacqueline oui
04. voilà
05. Élodie voilà
06. c'est ça
07. Jacqueline voilà
08. Élodie d'accord
09. Chellamani d'accord (rire)
10. Élodie voilà
11. merci beaucoup
12. Jacqueline voilà
13. donc eu
14. Élodie à tout à l'heure
15. Jacqueline voilà
16. à tout à l'heure
17. Chellamani oui
18. Jacqueline donc je revoyais euh
19. donc qu'est-ce que:- qu'est-ce qu'elle vous a dit la
personne là pour eu:h
20. Chellamani juridique
21. Jacqueline oui
22. qu'est-ce qu'il faut faire
23. Chellamani elle X elle- elle m'a dit
24. elle a téléphoné
25. Jacqueline oui
26. Chellamani elle a téléphoné l'autre euh
27. on était là
28. il a téléphoné
29. il a parlé avec elle
30. Jacqueline oui
31. Chellamani il a dit voilà
32. elle n'est pas dans sa- ta ta ti ta ta ta
33. et puis il m'a dit voilà
34. il doit rembourser
35. parce que à cause de la dame
36. euh après il m'a téléphoné
37. il y a deux trois jours avant
38. Jacqueline oui
39. Chellamani euh l'a- a- l'assurance elle va contacter cette dame

40. Jacqueline d'accord
41. Chellamani elle va faire avec euh c'est pas nous
42. elle va faire quand même
43. mais comme quoi euh on a pris le numéro téléphone la
dame
44. comme ça vous téléphonez
45. elle va expliquer bien vous peut-être
46. madame X s'appelle comment
47. on a son numéro de téléphone
48. Jacqueline non
49. mais euh
50. Chellamani elle a dit X-
51. Jacqueline il vaut mieux laisser- il vaut mieux laisser
l'assurance faire
52. Chellamani euh oui
53. Jacqueline hein
54. euh il vaut mieux laisser -rance- euh laisser
l'assurance prendre contact avec elle
55. Chellamani oui
56. Jacqueline plutôt que vous
57. Chellamani mhm
58. Jacqueline hein
59. Chellamani mhm
60. Jacqueline euh je pense que c'est préférable
61. hein
62. parce que si l'assurance s'en occupe
63. Chellamani mh
64. Jacqueline il faut pas mélanger les choses
65. hein
66. parce que ça va s'embrouiller
67. Chellamani mh
68. Jacqueline hein
69. parce que elle va v- vous- elle va avoir tendance de
négocier avec vous euh
70. je sais pas quoi
71. euh alors que vraiment il faut que ça passe par
l'assurance
72. Chellamani d'accord
73. Jacqueline hein
74. du moment qu'il y a le numéro de téléphone
75. et que l'assurance va s'occuper du problème
76. Chellamani mhm
77. Jacqueline il faut pour l'instant laisser faire les choses
78. hein
79. Chellamani oui
80. Jacqueline parce que comme jusque là elle s'est pas manifestée
81. Chellamani oui
82. Jacqueline euh il faut laisser l'assurance
83. hein
84. Chellamani mais quand même la dame elle euh c'est pas très bien
compris aussi cette histoire
85. parce que la dame elle m'a dit
86. ils ont envoyé i- i- i- i- euh de- au garage
87. Jacqueline oui
88. Chellamani le- euh l- le garage il a dit à la dame

89. euh euhm ils ont envoyé un courrier de gardiennage de frais

90. Jacqueline oui

91. Chellamani c'est lui il m'a dit

92. mais j'ai déjà demandé à ma- à monsieur (sil) qui m'a dit

93. non

94. parce que la dame elle peut pas

95. ça c'est assurance toujours

96. Jacqueline voilà

97. d'accord

98. Chellamani jusqu'à problème finir toujours

99. Jacqueline oui

100. donc vous vous payez rien

101. Chellamani non

102. Jacqueline voilà

103. Chellamani toujours des assurances

104. Jacqueline d'accord

105. Chellamani il doit payer

106. parce que ils croient que on (est-, ne-) on ne savait pas

107. ils veulent profiter à vous

108. à cause de ça ils ont envoyé des cessions

109. pour achat de XX

110. non non

111. il a dit

112. non

113. Jacqueline voilà

114. \c'est ça

115. \d'accord

116. Chellamani tous les problèmes jusqu'à la fin l'assurance

117. Jacqueline d'accord

118. Chellamani il m'a dit

119. c'- t'inquiète pas

120. il a rien fait vous

121. il demande à rien

122. Jacqueline d'accord

123. d'accord

124. donc c'est

125. Chellamani mais la dame aussi elle comprend pas

126. elle croit que il a dit ils ont envoyé un courrier du gardiennage

127. Jacqueline oui

128. Chellamani vous négociez avec eux

129. Jacqueline mh

130. Chellamani elle m'a dit que soixante-dix euros

131. peut-être vous négociez un peu ils donner un peu plus

132. peut-être quatre-vingt-dix

133. Jacqueline (rire)

134. Chellamani non

135. Jacqueline non

136. non non

137. Chellamani elle a dit

138. je suis pas d'accord d'abord

139. il faut finir

140. Jacqueline voilà

141. c'est ça
142. Chellamani même la voiture vendée
143. il va payer euh demain le intervention
144. ça veut dire de remboursement
145. Jacqueline d'accord
146. Chellamani lui d'abord c'est problème faut régler
147. Jacqueline d'accord
148. donc il faut laisser l'assurance
149. donc euh d'accord
150. \d'accord
151. Chellamani oui oui
152. \oui oui oui
153. c'est pour cela
154. Jacqueline d'accord
155. oui
156. bah oui oui
157. c'est mieux
158. oui
159. oui oui
160. parce qu'en fait là c'était un petit arrangement euh
qui n'était pas dans les règles
161. hein
162. en fait
163. hein
164. Chellamani oui
165. Jacqueline oui (rire)
166. Chellamani parce que elle m'a dit
167. toujours gardiennage l'assurance c'est pas à vous euh
nous
168. parce que quand euh ils ont ramené
169. il n'est pas demandé nous
170. Jacqueline oui
171. oui
172. \voilà
173. \voilà
174. Chellamani ils ont ramené
175. \oui
176. \mais c'est pas d'accord euh
177. Jacqueline voilà
178. d'accord
179. \d'accord
180. Chellamani XXX (marmonne)
181. Jacqueline donc euh bon très bien
182. donc
183. Chellamani parce que il m'a dit il va contacter cette dame
184. Chellakani c'est là la dame il a gardé le numéro ici
185. Chellamani c'est pas grave
186. je crois
187. mais comme ça qu'est-ce (que, qu'on, qu'il) va faire
188. Jacqueline nan nan
189. \parce que pour l'instant
190. voilà
191. il faut laisser l'assurance euh faire
192. Chellamani mhm
193. mhm
194. Jacqueline et puis euh alors par contre

195. Chellamani parce que un ami m'a dit
196. hein
197. l'assurance il euh prise en charge la voiture toujours
tou- jusqu'à là
198. les assurances
199. c'est pas nous
200. Jacqueline voilà
201. voilà
202. Chellamani ils ont contacté
203. c'est pour ça ils ont contacté euh
204. téléphoné
205. négocié
206. ils m'ont dit
207. voilà monsieur soixante-dix euros
208. pourquoi
209. nan
210. Jacqueline nan nan
211. c'est ça
212. oui
213. Chellamani m- euh toujours parce qu'il y a beaucoup d'accidents
tout ça
214. et peut-être
215. Jacqueline et oui oui oui
216. oui oui
217. donc il faut laisser l'assurance voir avec l'assurance
de la personne
218. Chellamani mh
219. Jacqueline euh qui a f- qui- du premier véhicule
220. Chellamani et la dame la dame ({nom}, ?) qu'elle
m'a dit non
221. c'est- elle a dit
222. voilà
223. l'assurance il va m::h contacter euh cette dame
224. Jacqueline voilà
225. Chellamani euh assurance à eux euh eux
226. Jacqueline voilà
227. Chellamani elle va:: remboursement vous
228. Jacqueline voilà
229. donc pour l'instant vous laissez l'assurance faire
230. et vous payez rien
231. Chellamani mhm
232. mhm
233. Jacqueline hein
234. c'est ça
235. Chellamani oui
236. oui oui
237. j'ai demandé à monsieur
238. il m'a dit
239. non
240. c'est pas vous
241. Jacqueline d'accord
242. Chellamani parce que il a déjà de problème
243. Jacqueline il me semblait bien
244. oui
245. Chellamani parce que
246. mais problème

247. il a déjà eu le même problème
 248. son frère problème la voiture eh une camionnette
 249. Jacqueline oui oui
 250. Chellamani euh ils disent quatre mois
 251. elle n'est pas rien
 252. assurance donné rien
 253. après quatre mois ils ont a fait comme ça remboursement
 devant la voiture
 254. Jacqueline et oui
 255. Chellamani et voilà il m'a dit
 256. envoie le courrier voilà gardiennage
 257. non non
 258. euh c'est assurance
 259. Jacqueline voilà
 260. d'accord
 261. Chellamani ça
 262. Jacqueline d'accord
 263. très bien
 264. bon bah que- c'est-
 265. voilà
 266. Jacqueline comme ça c'est clair
 267. Chellamani on a fait eh XXX (marmonne)
 268. Jacqueline (rire)
 269. alors par contre il faut renvoyer les papiers là
 270. Chellamani oui oui
 271. oui
 272. voilà
 273. \oui
 274. Jacqueline hein
 275. \hein
 276. Chellamani mh
 277. Jacqueline alors je vous adresse les documents demandés (lit) euhm
 euh voilà
 278. hein
 279. donc on a fait la liste euh des des documents
 280. euh je vous adresse les documents demandés et je reste
(écrit) à (écrit) disposition (écrit) pour tout
renseignement (écrit)
 281. Chellakani XXX (tamoul)
 282. Chellamani XXX (tamoul)
 283. Chellakani XXX (tamoul)
 284. Chellamani XXX (tamoul)
 285. Chellakani XXX (tamoul)
 286. Chellamani XXX (tamoul)
 287. Jacqueline (écrit)
 288. Chellamani XXX (tamoul)
 289. Jacqueline donc là maintenant vous attendez de voir ce que
 l'assurance va::
 290. mais vous payez rien
 291. Chellamani XXX
 292. oui
 293. on- on va envoyer::
 294. et qu'est-ce qu'il va raconter
 295. Jacqueline voilà
 296. c'est à- c'est à l'expertise
 297. hein

298. \on envoie ça

299. Chellamani mhmhmhm

300. Jacqueline hein

301. pour tout renseignement complémentaire (relit)

302. alors veuillez agréer (écrit) l'expression (écrit)

 -sion (écrit) distinguée (écrit)

303. voilà

304. (écrit)

305. (tend le papier)

306. voilà

307. \donc ça c'est pour euh envoyer les documents

308. Chellamani signer

309. tous les- tous les papiers XXX

310. Jacqueline alors donc

311. Chellakani XX X (tamoul)

312. Chellamani XXX (tamoul)

313. Chellakani XXX (tamoul)

314. Chellamani mais là c'est::

315. Jacqueline c'est juste pour ac- pour envoyer les papiers

316. Chellamani oui

317. \mais i- lui il va signer quand
même mon frère

318. Chellakani XX (tamoul ?)

319. Chellamani l'autre frère

320. Jacqueline oui

321. Chellamani parce que c'est pas lui

322. Jacqueline ah oui

323. d'accord

324. d'accord

325. bah je vous laisse la lettre comme ça

326. hein

327. Chellamani comme ça

328. Jacqueline voilà

329. alors ça- ça c'est euh une photocopie

330. hein

331. voilà

332. donc on joint tout ça

333. là là la carte grise le certificat le procès-verba:l la
visite technique et le re- dém- r- remorquage (prend
les papiers un par un)

334. Chellamani le m- p-

335. procès-
verbal

336. Jacqueline voilà

337. (tape le bord des feuilles sur la table)

338. Chellamani là

339. non

340. Jacqueline je- je l'ai en photocopie

341. \hein

342. Chellakani ah ça ça potocopie

343. Jacqueline voilà

344. Chellamani ah d'accord

345. Jacqueline voilà

346. (range les papiers)

347. Jacqueline \voilà

348. Chellakani XXX (tamoul)

349. Chellamani \ça on va
350. \XXX (tamoul)
351. Chellakani XXX (tamoul)
352. Chellamani mhm
353. c'est le- il faut signer après ou une fois tout de suite
354. Jacqueline voilà
355. oui
356. pensez à signer
357. hein
358. voilà
359. Chellakani XXX (tamoul)
360. Chellamani XX (tamoul)
361. Jacqueline (met les documents dans une enveloppe)
362. voilà
363. (sil)
364. donc ça j'ai rempli
365. Chellakani XXX (tamoul)
366. Chellamani \XXX (tamoul)
367. Jacqueline ça c'est les- ça c'est les- ça c'est les- y a des originaux là
368. hein
369. Chellakani oui
370. originaux
371. Chellamani XXX (tamoul)
372. Jacqueline alors ça je vous le rends
373. (donne des documents)
374. Chellakani et d- et d-
375. oui
376. d'accord
377. oui
378. Jacqueline et ça aussi
379. (donne des documents)
380. Chellakani XXX (tamoul)
381. Jacqueline (coupe du papier)
382. Chellamani XXX (tamoul)
383. Jacqueline (met un papier dans une enveloppe)
384. Chellakani quelqu'un (l'a signé, -l a signé, là signer)
385. il faut signer
386. Chellamani non non non
387. ça c'est la- aujourd'hui elle a fait le courrier
388. il faut signer
389. Jacqueline voilà
390. \voilà
391. Chellakani XXX (tamoul)
392. Jacqueline vous envoyez
393. Chellamani mh
394. Jacqueline et on attend après de voir euh
395. Chellamani il y a le numéro de téléphone la dame
396. si voulez le garder
397. la dame- la dame jurique
398. Chellakani la dame jurique
399. Jacqueline ben euh vous le gardez vous
400. euh oui
401. Chellakani XXX (tamoul ?)
402. oui

403. Jacqueline bah si- si v- euh quand vous revenez
 404. vous a- revenez avec
 405. hein
 406. voilà
 407. hein
 408. Chellamani ouais
 409. Jacqueline on- on rever- on va suivre ça
 410. Chellamani XXX (tamoul)
 411. Chellakani XXX (tamoul)
 412. Chellamani XXX (tamoul)
 413. (renifle)
 414. est-ce qu'on a écrit euh l'autre jour permanente
 sociale
 415. mais elle n'est pas répondu toujours
 416. Jacqueline euh c'était quoi déjà euh
 417. Chellamani c'est le logement
 418. Jacqueline ah oui
 419. d'accord
 420. oui oui
 421. d'accord
 422. Chellamani XX (murmure)
 423. Chellakani (range les documents dans son sac)
 424. Jacqueline ah oui oui
 425. madame euh
 426. ah oui
 427. mais faut attendre un petit peu peut-être
 428. hein
 429. ça fait que huit jours
 430. Chellamani mh
 431. (renifle)
 432. Jacqueline pour les problèmes de logement-
 433. écoutez
 434. Chellamani oui
 435. Jacqueline on attend encore huit jours
 436. et puis sinon euh la s- euh vous pouvez venir la
 semaine prochaine
 437. Chellamani oui
 438. Jacqueline à ce moment-là on téléphonera
 439. si
 440. Chellakani ça original
 441. et ça laisse
 442. non
 443. c'est pas ça
 444. Jacqueline non non
 445. ç- vous gardez l'original
 446. hein
 447. Chellakani d'accord
 448. Jacqueline parce que ça c'est comme quoi la- la- la voiture v- euh
 vous appartient
 449. Chellamani oui
 450. Jacqueline hein
 451. donc il faut envoyer la photocopie seulement
 452. Chellakani oui
 453. \moi garder
 454. Jacqueline hein
 455. ça c'est précieux quand même

456. Chellakani oui
 457. \d'accord
 458. Jacqueline hein
 459. Chellamani d'accord
 460. Jacqueline parce que vous l'aviez pas
 461. mai:s bon il fallait l'avoir
 462. Chellamani d'accord
 463. Jacqueline hein
 464. oui
 465. oui oui
 466. (cherche des papiers)
 467. Chellamani parce que on a à faire euh de mutuelle
 468. mais pas encore euh de contrat
 469. parce que ma femme a fait
 470. euh comme ça j'ai envoyé déjà à mon XX depuis janvier
 471. Jacqueline ah oui
 472. Chellamani c'était février déjà
 473. d'abord il doit contrat euh marquer le numéro
 474. XXX
 475. Jacqueline ah oui
 476. \ah oui
 477. il faut vraiment le- le contrat euh signé
 478. oui
 479. Chellamani bon
 480. sinon ça ça X
 481. madame {nom de famille} on n'a rien fait aujourd'hui
 482. parce que (sil) on a écrire euh
 483. on avait dit
 484. voilà mesdames on a récupéré le numéro de téléphone
 tout ça
 485. (sort le document)
 486. (montre le document)
 487. Jacqueline ah oui
 488. c'est ça
 489. voilà
 490. bah écoutez euh
 491. on l'a fait le dix
 492. bon c'est un peu tôt encore pour- ça fait qu'une
 semaine
 493. hein
 494. Chellamani mhm
 495. Jacqueline euh c'est encore un peu tôt
 496. si vous voulez la semaine prochaine
 497. Chellamani mh
 498. Jacqueline euh vous revenez
 499. et puis on essaiera de téléphoner
 500. Chellamani d'accord
 501. Jacqueline hein
 502. pour euh suite à la lettre
 503. hein
 504. vous revenez avec ça
 505. Chellamani mh mhm
 506. Jacqueline et puis on retéléphonerà
 507. hein
 508. mais là bon ça fait qu'une semaine qu'on a fait la
 lettre

509. c'est un petit peu un petit peu juste
510. Chellamani c'est pas assez
511. Jacqueline hein
512. Chellamani oui
513. mais moi je écrire une- au mois de novembre
514. elle m'a dit
515. Jacqueline et oui
516. Chellamani vous allez contacter
517. Jacqueline bah oui
518. mais vous savez la- y a- enfin (sil) comme c'est un
service qui est important
519. y a le tri du courrier
520. tout ça enfin bon
521. ça met toujours un petit peu de temps
522. lorsque ça arrive à la personne
523. euh il suffit que la personne soit absente une semaine
524. hein
525. donc on va attendre la semaine prochaine
526. Chellamani bon
527. \allez
528. Jacqueline pour pouvoir euh
529. Chellakani XXX (tamoul)
530. Chellamani mhm
531. Chellakani XXX (tamoul)
532. Chellamani XXX (tamoul)
533. Chellakani XXX (tamoul)
534. Chellamani XXX (tamoul)
535. Chellakani XXX (tamoul)
536. Jacqueline ça c'est votre euh attestation
537. Chellakani oui
538. \oui
539. \oui
540. \oui
541. Jacqueline hein
542. Chellamani ici la potocopie
543. Jacqueline oui
544. voilà
545. Chellamani XXX (tamoul)
546. Jacqueline mais l'original est là
547. \hein
548. Chellakani oui
549. \oui
550. XXX (tamoul)
551. (range ses papiers)
552. Chellamani XXX (tamoul)
553. (range ses papiers)
554. Chellakani XXX (tamoul)
555. Chellamani XXX (tamoul)
556. Chellakani XXX (tamoul)
557. (sil)
558. XXX (tamoul)
559. XXX (tamoul)
560. (sil)
561. XXX (tamoul)
562. XXX (tamoul)
563. Chellamani XXX (tamoul)

564. Chellakani XXX (tamoul)
565. Chellamani bon je viens mardi prochain madame
566. Jacqueline oui
567. voilà
568. on verra- on-
569. Chellakani XXXXX (tamoul)
570. Chellamani X (tamoul)
571. X (tamoul)
572. Jacqueline bon ben ça avance un petit peu quand même le dossier
(rire)
573. Chellakani au revoir
574. Jacqueline hein
575. Chellamani au revoir
576. merci
577. ? (ouvre la porte)
578. Jacqueline au revoir
579. Tous (sortent)

Écrivain public Ikram

Date d'enregistrement : 09/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:08:50
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Jacqueline (F, LN)
Usager : Ikram (F, LNN, Maroc, arabe)

1 transaction de service :
- conseils sur les démarches à mettre en place en réaction à un courrier du Pôle Emploi (titre de séjour en cours de renouvellement)

01. Jacqueline ah
02. Élodie voilà
03. (pose le magnétophone)
04. merci
05. (sort)
06. Jacqueline voilà
07. Ikram oui
08. parce que madame (sil) MOI (sil) j'ai bien:
09. ici j'ai pas compris bien bien
10. bon j'ai XXX euh
11. Jacqueline oui
12. alors avis d'échéance du titre de séjour (lit)
13. donc madame vous êtes inscrite sur la liste des
demandeurs d'emploi (lit)
14. alors en vertu de l'article euh du code du travail
(lit)
15. le travailleur étranger justifie de la régularité de sa
situation (lit)
16. au regard des dispositions XX l'exercice d'activité
professionnelle salariée par les étrangers (lit)
17. pour vous inscrire (lit)
18. vous avez présenté un titre de séjour et de travail
(lit)
19. le titre expire le dix-sept février (lit)
20. vous voudrez bien d'ici cette date vous présenter munie
d'un titre de séjour et de travail en cours de validité
à l'adresse suivante (lit)
21. d'accord
22. donc là vous avez renouvelé votre titre euh de séjour
23. Ikram oui
24. Jacqueline oui
25. Ikram oui
26. Jacqueline donc là actuellement vous avez un- un titre qui va
jusqu'à quelle date euh
27. Ikram trois mois encore
28. récépissé
29. Jacqueline trois- trois mois
30. donc euh alors ce qu'il faudrait c'est que vous le
fournissiez donc euh euh à- au pôle emploi
31. Ikram mhm
32. Jacqueline hein

33. euh il v- il va jusqu'à quand là votre euh titre que vous avez eu récemment alors

34. Ikram (sort le titre de séjour)

35. Jacqueline faites voir

36. parce que là ce qu'ils notent i- ils ont

37. votre titre de transport euh de de séjour

38. excusez-moi

39. que jusqu'au dix-sept février

40. (sil)

41. donc là celui que vous avez il va plus loin

42. Ikram mh non

43. c'est t- c'est trois mois

44. Jacqueline ah

45. d'accord

46. (regarde le titre)

47. d'accord

48. mais là

49. Ikram c'était

50. \ parce que j'attendais encore

51. parce que j'attendais l'autre rendez-vous

52. il est là

53. (passe la convocation au rendez-vous de renouvellement de titre de séjour de la préfecture)

54. Jacqueline (prend la convocation)

55. ah

56. \ d'accord

57. Ikram (j'attendais, ?) l'autre rendez-vous

58. Jacqueline alors

59. préfecture (lit)

60. d'accord

61. (lit)

62. alors

63. (lit)

64. vous êtes convoquée (lit)

65. priée de vous présenter le (lit)

66. ah

67. c'est qu'en avril là

68. Ikram oui

69. (sil)

70. Jacqueline ah oui

71. mais entre avril et février le problème c'est que vous allez être sans titre de séjour

72. Ikram je sais

73. je XX titre de séjour

74. je sais plus XX

75. (cherche un papier)

76. Jacqueline euh

77. Ikram (continue à chercher)

78. Jacqueline oui

79. vous avez un récépissé

80. Ikram oui

81. j'ai laissé à la maison

82. Jacqueline ah

83. oui

84. d'accord

85. Ikram vu qu'on sait jamais

86. Jacqueline donc euh
87. (sil)
88. Ikram ils demandent cép- récépissé
89. y a rien d'autre
90. Jacqueline alors ce qu'ils demandent
91. ils demandent le nouveau titre de séjour
92. alors comme il est en cours
93. votre euh de renouvellement
94. Ikram mh
95. mh
96. Jacqueline je pense que ce qu'il faudrait que vous alliez leur
déposer c'est la date du rendez-vous que vous avez
97. Ikram oui
98. oui
99. Jacqueline et puis l'attestation euh d- que vous avez euh de dépôt
100. Ikram de récépissé
101. Jacqueline voilà
102. récépissé
103. hein
104. Ikram oui oui
105. \d'accord
106. Jacqueline eu::h
107. Ikram ils demandent pas d'attestation de le patron:: de la
108. Jacqueline alors pas sur cette euh l- pas sur cette lettre là
109. ils-
110. Ikram XX
111. Jacqueline c'est par rapport au li-
112. Ikram c'est pas XX
113. Jacqueline ah oui
114. Ikram XXX
115. Jacqueline alors y a peut-être une autre lettre
116. hein
117. voilà
118. (prend un papier)
119. alors donc euh ça c'est de janvier
120. (prend un autre papier)
121. ça c'est de novembre
122. alors vous avez enregistré votre demande comme
demandeur d'emploi (marmonne) (lit)
123. pour que celle-ci devienne effective (lit)
124. ah oui
125. alors ça c'était en décembre
126. donc là vous avez dû y aller
127. (sil)
128. un conseiller (lit)
129. d'accord
130. pour cela sécurité sociale (lit)
131. bon
132. ça c'est une lettre ancienne
133. hein
134. vous avez dû y aller pour vous in- votre inscription
135. hein
136. donc euh c'était en novembre
137. ça c'est la lettre de novembre
138. hein
139. donc euh

189. Ikram pour les habitants
190. Jacqueline donc euh vous faites une euh une photocopie de votre
quittance de loyer
191. Ikram oui
192. Jacqueline il faut trois photos
193. Ikram ah oui
194. Jacqueline alors vous savez les conditions pour les photos
195. Ikram oui oui
196. je comprends
197. oui
198. \je comprends
199. Jacqueline oui
200. \hein
201. Ikram oui oui
202. Jacqueline voilà
203. (prend le certificat de nationalité de l'enfant
d'Ikram)
204. certificat de nationalité de votre enfant
205. Ikram d'accord
206. Jacqueline il est né en france
207. Ikram oui
208. Jacqueline oui
209. Ikram il est français
210. Jacqueline d'accord
211. donc à ce moment-là vous d- vous savez comment faire
pour les papiers à votre mairie
212. hein
213. Ikram oui
214. Jacqueline voilà
215. Ikram d'accord
216. j'ai compris
217. Jacqueline présence personnelle obligatoire
218. donc voilà
219. donc ça surtout n'oubliez pas euh tous ces documents-là
220. parce que euh voyez les rendez-vous c'est (rire) c'est
très compliqués à avoir
221. donc il faut vraiment que vous ayez tous les papiers
222. hein
223. parce que si ils vous font revenir euh un mois après
224. vous allez avoir des problèmes avec euh les papiers
225. Ikram mhm
226. Jacqueline hein
227. Ikram oui
228. d'accord
229. Jacqueline voilà
230. hein
231. donc euh
232. Ikram j'irai même maintenant là
233. comme ça (peux, peut)
234. je pars maintenant pour la:
235. Jacqueline voilà
236. hein
237. donc euh récépissé de votre dépôt et puis la lettre
aussi
238. hein
239. comme ça-

240. Ikram oui
241. \j'ai oublié récépissé
242. Jacqueline comme ça ils verront que vous avez une euh
243. alors je vais faire une photocopie peut-être de votre euh lettre
244. comme ça vous leur laisserez
245. Ikram d'accord
246. Jacqueline hein
247. comme ça ils verront la- le rendez-vous
248. (se lève)
249. (marche jusqu'à la porte)
250. (ouvre la porte)
251. (sort faire la photocopie)
252. Ikram (attend)
253. Jacqueline (revient)
254. (referme la porte)
255. (revient à son bureau)
256. voilà
257. (se rassoit à son bureau)
258. donc euh vous- vous leur laissez ça avec le récépissé
259. (donne la photocopie)
260. hein
261. et pis vous vous avez l'original
262. Ikram d'accord
263. \XXX
264. Jacqueline voilà
265. alors je vais le marquer
266. vous êtes déjà venue peut-être euh
267. Ikram oui
268. c'est la première fois je viens ici
269. Jacqueline c'est la première fois
270. d'accord
271. alors donc (écrit) je vais marquer maintenant
272. faire vite une petite fiche
273. comme ça on saura (murmure)
274. euh vot- votre adresse c'est
275. Ikram euh j'ai oublié je donner le numéro de social (rire)
276. Jacqueline (rire)
277. Ikram numéro {numéro de rue}
278. Jacqueline oui
279. Ikram rue {nom de rue}
280. (sort un papier)
281. Jacqueline je vais le noter comme ça
282. pour qu'on fasse une petite fiche
283. alors euh donc {numéro, voie, nom de rue} (écrit)
284. voilà
285. donc XXX (murmure) (écrit)
286. Ikram (ouvre son sac)
287. Jacqueline voilà
288. bon bah je pense que ça marchera comme ça
289. hein
290. Ikram mhm
291. Jacqueline euh de toute façon pour l'instant vous pouvez pas leur présenter autre chose
292. mais faut quand même bien y aller
293. parce que pour pas qu'ils vous rayent euh de des-

294. Ikram oui
295. je vais y aller tout à l'heure
296. Jacqueline hein
297. voilà
298. Ikram je vais y aller tout à l'heure
299. voilà
300. merci beaucoup
301. Jacqueline voilà
302. bah je vous en prie
303. Ikram merci
304. au revoir
305. Jacqueline au revoir madame
306. Ikram (se lève)
307. (sort)

41. je vous rappelle que la taxe d'habitation est due pour l'année entière à raison de tout logement occupé le premier janvier (lit)

42. pour XX (marmonne) dans de meilleures conditions l'imposition à la taxe d'habitation (lit)

43. je vous serais obligé de bien vouloir nous faire revenir dans un délai de quinze jours les renseignements ci-après (lit)

44. en cas de non réponse (lit)

45. vous risquez d'être imposés sur un local qui n'est pas le vôtre (lit)

46. et recevoir ainsi une imposition erronée ou exagérée (lit)

47. d'accord

48. donc euh (sil) donc vous allez rép- (lit)

49. alors ce logement-là donc c'est euh occupé

50. Meimouna et-

51. non

52. lui le monsieur je veux pas ça

53. parce que c'est mon mari qui fait ça

54. comme ça il habite avec nous

55. moi je veux pas

56. Jacqueline mhm

57. Meimouna moi je habite moi avec mon mari avec tous les enfants

58. deux filles

59. Jacqueline oui

60. Meimouna c'est ça

61. je reste comme ça à la maison

62. mais pas y a quelqu'un il habite avec nous

63. Jacqueline mh

64. Meimouna mais pas y a quelqu'un

65. comme mon mari il a comme ça le facteur pour euh eu dé èf ça et ça

66. non

67. je veux pas ça comme ça

68. Jacqueline et oui

69. alors expliquez-moi

70. donc là

71. Meimouna un problème ou quelque chose

72. je veux pas

73. Jacqueline monsieur {nom prénom}

74. Meimouna oui

75. Jacqueline c'est c'est qui euh

76. Meimouna mais ça dépend

77. c'est:- c'est la famille à mon mari

78. ou je sais pas

79. Jacqueline d'accord

80. d'accord

81. Meimouna il habite pas avec nous

82. hein

83. Jacqueline d'accord

84. Meimouna je sais pas avec euh

85. Jacqueline donc donc là lui euh il a déclaré quoi alors

86. Meimouna et mais je sais pas il a déclaré

87. parce que comme il habite avec moi

88. ah non

89. comme il habite avec moi à la maison
 90. ah non
 91. il pas habiter avec m- avec nous
 92. Jacqueline d'accord
 93. Meimouna comme il a problème quelque chose comme ça
 94. je veux pas
 95. après il revient et tout
 96. non
 97. Jacqueline oui
 98. alors donc là euh ce- ce nom-là c'est- c'est vous
 99. Meimouna euh non
 100. c'est pas n- c'est pas moi
 101. Jacqueline euh {nom de famille}
 102. Meimouna ça c'est {nom de famille}
 103. oui
 104. euh c'est à moi
 105. c'est mon mari
 106. Jacqueline voilà
 107. Meimouna oui
 108. c'est mon mari
 109. c'est {nom de famille}
 110. Jacqueline voilà
 111. donc vous euh vous habitez donc euh rue {nom de rue}
 112. Meimouna oui
 113. Jacqueline donc vous vous déclarez le logement normalement
 114. Meimouna oui
 115. oui::
 116. Jacqueline euh voilà
 117. Meimouna oui
 118. Jacqueline donc vous avez votre taxe euh d'habitation bon
 119. Meimouna oui
 120. oui
 121. \c'est ça
 122. Jacqueline voilà
 123. et lui donc euh il a décla- ce monsieur:: aurait déclaré
 124. Meimouna oui
 125. oui
 126. Jacqueline qu'il habitait chez vous
 127. Meimouna oui
 128. ah moi non
 129. il habite pas chez moi
 130. Jacqueline d'accord
 131. Meimouna mon mari il est fait ça comme ça
 132. moi je veux pas
 133. Jacqueline d'accord
 134. donc euh donc ce que vous souhaitez déclarer c'est que ce monsieur {prénom nom} n'habite pas chez vous
 135. Meimouna non
 136. Jacqueline c'est ça
 137. Meimouna non
 138. Jacqueline vous voulez déclarer
 139. Meimouna oui
 140. je veux déclarer qu'il habite pas chez nous (murmure)
 141. Jacqueline d'accord
 142. d'accord

244. alors (écrit) monsieur {prénom} (écrit) {nom} (écrit)
n'habite (écrit) PAs (écrit) à l'adresse (écrit)

245. Meimouna est-ce que je suis raison

246. ou c'est pas raison

247. Jacqueline ah bah

248. vous f- vous faites tout à fait comme vous voulez

249. Meimouna parce que moi je suis raison

250. \ou c'est pas raison

251. oui

252. Jacqueline parce que en fait euh bon c'- vous avez un domicile
avec votre mari bon

253. alors vous pouvez euh pour ce monsieur

254. enfin bon c'est vous qui décidez avec votre mari

255. euh lui rendre service en recevant son courrier

256. bon peut-être que c'était quelque chose comme ça au:
départ ou bon

257. Meimouna oui

258. oui

259. \oui

260. Jacqueline et puis euh bon peut-être que pour euh des raisons de
papiers ou autre

261. Meimouna oui

262. Jacqueline il a déclaré qu'il habitait là

263. \vous voyez

264. \c'est ce qui
a dû se passer

265. Meimouna oui

266. \oui

267. \c'est ça

268. oui

269. Jacqueline hein

270. Meimouna ça

271. Jacqueline donc vraiment

272. Meimouna oui

273. Jacqueline quand c'est des papiers officiels

274. Meimouna oui

275. Jacqueline euh si vous souhaitez pas euh euh recevoir son courrier

276. il faut le retourner

277. Meimouna oui

278. \c'est ça je veux

279. \c'est ça

280. Jacqueline hein

281. \vraiment c'est

282. \à chaque fois

283. Meimouna oui

284. Jacqueline hein

285. vous le retournez euh

286. Meimouna oui

287. \je tourner

288. c'est mieux

289. Jacqueline voilà

290. Meimouna je veux pa::s comme ça

291. Jacqueline voilà

292. Meimouna parce que euh impôts

293. Jacqueline voilà

294. parce que bon comme ça c'est clair

295. Meimouna oui
 296. Jacqueline euh c'est-à-dire qu'à votre adresse et bien il reçoit pas de courrier
 297. Meimouna oui
 298. Jacqueline hein
 299. ça dépend quel- qu'est-ce que- enfin quel rapport euh euh vous et votre mari avez avec lui
 300. ça c'est sûr
 301. hein
 302. mais bon euh
 303. Meimouna oui
 304. \ je sais
 305. moi je veux pas de problè:me
 306. Jacqueline mh
 307. Meimouna je veux pas quelque chose
 308. je suis directement comme ça
 309. je suis la france
 310. je suis bien
 311. je veux pas les problèmes
 312. comme il a les problèmes
 313. je veux pas moi aussi
 314. (j'aurais, je leur ai) dit comme ça
 315. non
 316. je veux pas
 317. Jacqueline oui
 318. c'est-à-dire que là ça ferait deux déclarations sur le même logement en fait
 319. \ hein
 320. \ donc euh oui
 321. Meimouna pas ça
 322. oui
 323. ah oui
 324. \ ah non
 325. \ oui
 326. Jacqueline c'est sûr que c'est un peu compl-
 327. n'habite PAs à l'adresse indiquée (lit et écrit)
 328. Meimouna mais ma mère-
 329. Jacqueline voilà
 330. Meimouna ma mère aussi elle a dit ça comme ça
 331. elle a dit
 332. XXXX
 333. il habite pas avec nous
 334. comme le revient les lettres
 335. y a quelqu'un l'autre
 336. tchouc scris comme ça
 337. Jacqueline voilà
 338. comme ça les choses sont- sont claires
 339. Meimouna c'est mieux
 340. Jacqueline parce que eux euh bon alors eu::h ils verront eu::h éventuellement eu::h enfin::: autrement
 341. Meimouna XX
 342. Jacqueline pour eu::h le voir euh
 343. Meimouna ah bah oui
 344. \ hein
 345. Jacqueline alors on est donc le vingt- euh six
 346. Meimouna vingt-six

347. oui
348. Jacqueline (écrit)
349. voilà
350. alors donc ce qui est important c'est que vous signiez
351. hein
352. Meimouna oui
353. Jacqueline euh donc euh
354. on va mettre
355. (écrit)
356. voilà
357. donc là vous signez
358. madame- alors vous mettez votre nom
359. et puis vous signez après
360. hein
361. donc madame euh
362. Meimouna madame {nom de famille de Meimouna}
363. Jacqueline voilà
364. Meimouna (signe)
365. Jacqueline voilà
366. et puis ce serait bien que votre mari aussi il signe
367. hein
368. avec
369. à côté-là
370. Meimouna ah lui il veut pas
371. Jacqueline il veut pas signer
372. Meimouna et lui il veut pas
373. parce que moi je prends comme ça les papiers
374. je veux pas
375. comme lui il regarde les papiers
376. après il les prend
377. il fait comme il veut
378. Jacqueline mh mh
379. Meimouna comme il veut
380. et après comme ça
381. non
382. je veux pas
383. Jacqueline d'accord
384. Meimouna comme lui il veut pas
385. il veut comme ça la famille
386. moi je veux pas
387. désolée
388. c'est ça
389. Jacqueline bon
390. bah écoutez
391. là toute façon bon bah vous prenez la- la
responsabilité
392. Meimouna la fam- c'est pas la famille
393. je veux pas
394. Jacqueline c'est vrai
395. de dire qu'il habite pas l'ind- l'adresse indiquée
396. et voilà
397. hein
398. donc euh
399. Meimouna ah bah oui
400. Jacqueline voilà
401. Meimouna je pars

402. c'est là-bas là
 403. pis euh comment t'appelle
 404. c'est pas XX
 405. oh là là
 406. la tête moi il est cassé trop
 407. je te jure madame
 408. Jacqueline (ouvre le tiroir)
 409. Meimouna si là-bas les impôts
 410. Jacqueline (prend une enveloppe)
 411. Meimouna je- je- je cherchais les responsables là-bas
 412. je parle avec le monsieur
 413. Jacqueline (referme le tiroir)
 414. Meimouna il a dit
 415. celui-là ne pas habite ici avec à la maison
 416. c'est pas la peine
 417. tchouc
 418. euh tous les jours tu reviens les lettres à la maison
 419. Jacqueline voilà
 420. c'est ça
 421. Meimouna ça y est
 422. c'est mieux pour les deux
 423. si il fait comme ça
 424. Jacqueline voilà
 425. hein
 426. donc si jamais y a un- une lettre de rappel
 427. Meimouna oui
 428. Jacqueline toute façon je crois que sur les:: enveloppes euh des
 impôts
 429. Meimouna mh mh
 430. Jacqueline y a des petites choses à cocher
 431. euh n'habite pas-
 432. je crois qu'y a une petite croix
 433. n'habite pas à l'adresse indiquée
 434. hein
 435. je crois que c'est déjà écrit sur l'enveloppe
 436. hein
 437. Meimouna oui
 438. d'accord
 439. Jacqueline donc vous la retournez comme ça
 440. Meimouna oui
 441. \c'est mieux
 442. Jacqueline vous la remettez dans une boite
 443. Meimouna oui
 444. Jacqueline aux lettres euh
 445. Meimouna oui
 446. Jacqueline de la poste
 447. Meimouna oui
 448. Jacqueline et puis voilà
 449. hein
 450. donc euh
 451. alors donc
 452. (sil)
 453. là vous pouvez mettre euh rue {nom de rue} là euh
 454. Meimouna oui
 455. Jacqueline (écrit)
 456. Meimouna c'est l'homme il fait comme il veut

457. n'importe quoi
 458. Jacqueline (écrit)
 459. c'est-à-dire c'est vrai que quand y a des choses
déclarations
 460. Meimouna mhm
 461. Jacqueline bon c'est très embêtant quoi
 462. hein
 463. Meimouna bah oui
 464. Jacqueline voilà
 465. donc
 466. Meimouna merci beaucoup
 467. Jacqueline vous mettez ça comme ça
 468. (mets le courrier dans l'enveloppe)
 469. voilà
 470. Meimouna c'est bon comme ça
 471. Jacqueline oui
 472. \c'est bon
 473. Meimouna je mets pas l'adresse à moi
 474. c'est pas la peine
 475. Jacqueline euh bah si peut-être
 476. oui
 477. quand même
 478. Meimouna hein
 479. Jacqueline oui
 480. on va mettre derrière
 481. hein
 482. Meimouna mh
 483. Jacqueline alors donc
 484. Meimouna (ouvre son sac)
 485. Jacqueline alors ra- rappelez-moi votre nom::
 486. Meimouna euh
 487. (sil)
 488. c'est {prénom}
 489. (sil)
 490. rue {nom de rue du domicile de Meimouna}
 491. Jacqueline alors (murmure)
 492. votre nom de famille donc c'est {nom de jeune fille de Meimouna}
 493. Meimouna oui
 494. non
 495. c'est euh {nom de famille}
 496. Jacqueline {nom-, nom de famille}
 497. Meimouna c'est mademoiselle c'est {nom de jeune fille}
 498. maintenant je suis mariée
 499. Jacqueline a:h
 500. on peut garder le nom de::
 501. Meimouna oui
 502. Jacqueline (écrit)
 503. alors donc euh l'adresse c'est donc euh
 504. Meimouna rue {nom de rue}
 505. Jacqueline euh pard- rue
 506. Meimouna c'est ça
 507. Jacqueline euh rue {nom de rue}
 508. voilà
 509. (écrit)
 510. voilà

511. bon je vais noter qu'on a fait ça aujourd'hui
512. Meimouna ouh
513. Jacqueline (remplit la fiche d'activité)
514. voilà
515. Meimouna merci
516. je fatiguée madame
517. je cherché travail
518. je pas trouvé
519. je passé la cé dé
520. je passé l'a èn pé eu
521. Jacqueline oui
522. vous êtes en recherche euh
523. Meimouna et après on nous-
524. \ah oui
525. c'est un an je cherché
526. j'ai pas trouvé
527. je placé ma (copie, ?)
528. pour savoir
529. pas le choix
530. Jacqueline bah oui
531. vous cherchez quoi comme euh travail euh
532. Meimouna oh je travaille- euh je recherche euh travail la
canti::ne femme de ména::ge
533. Jacqueline ah oui
534. c'est ça
535. oui
536. \oui
537. Meimouna repassage
538. c'est ça
539. déjà je venais ici
540. Jacqueline oui
541. \oui oui oui oui
542. ça me revient
543. oui
544. oui oui
545. Meimouna c'est ça
546. Jacqueline oui oui
547. Meimouna parce que moi je place ma (copine)
548. ça dépend
549. et après deux mois trois mois
550. et après le- euh- entrer les places à elle
551. Jacqueline ah oui
552. oui oui
553. Meimouna mais moi je veux chercher
554. n'ai pas
555. parce que c'est un an
556. toujours XX
557. XXX
558. XX
559. je fais des recommandés
560. y en a pas
561. Jacqueline vous attendez toujours
562. et oui
563. et à l'a- et à- au pôle emploi vous avez::
564. Meimouna oui oui
565. \j'ai

566. Jacqueline ils ont- ils vous ont proposé un peu
567. Meimouna proposé
568. les donne comme ça les lettres
569. Jacqueline oui oui
570. Meimouna après je fais comme ça les lettres
571. Jacqueline oui oui
572. Meimouna après il a arrivé
573. maintenant je dis
574. ça va
575. je postule ehh complet
576. Jacqueline mhm
577. Meimouna continue comme ça l'année prochaine
578. XX
579. Jacqueline oui oui
580. donc c'- faut encore que vous attendiez un peu
581. Meimouna je cherche
582. je cherche comme ça
583. (sil)
584. Jacqueline c'est ça
585. Meimouna mais c'est ça
586. j'ai des moments
587. je- je veux pas ça comme ça
588. Jacqueline mh
589. Meimouna c'est bon
590. c'est bon
591. y en a problèmes la famille comme ça
592. c'est tout- c'est bon comme ça
593. Jacqueline voilà
594. voilà
595. Meimouna je travaille
596. toi toujours tu dis
597. c'est beaucoup
598. c'est trop
599. pour la cantine les enfants
600. Jacqueline mh
601. Meimouna mais arrête
602. c'est bon comme ça
603. Jacqueline oui
604. Meimouna je veux pas qu'on ait quelqu'un ici
605. Jacqueline oui
606. Meimouna ah non
607. Jacqueline oui oui
608. Meimouna désolée
609. je veux pas
610. Jacqueline surtout qu'il s'est déclaré officiellement quoi
611. ehh donc
612. oui
613. Meimouna toujours la la la
614. je dis
615. c'est bon
616. ah oui
617. c'est bon
618. je reste avec les enfants jusqu'à il est grand
619. jusqu'à je laisse tout à ta place
620. c'est mieux

621. Jacqueline mh
622. Meimouna je veux pas encore eah comme ça
623. Jacqueline et oui
624. Meimouna non
625. Jacqueline oui
626. oui
627. \oui
628. \rire)
629. Meimouna hop
630. \et oui
631. c'est comme ça la vie
632. (prend son sac)
633. Jacqueline voilà
634. Meimouna merci beaucoup madame
635. Jacqueline bien
636. bah de rien du tout
637. Meimouna (se dirige vers la porte)
638. ? (ouvre la porte)
639. au revoir
640. Jacqueline voilà
641. au revoir
642. Meimouna bonne année
643. bonne journée
644. \merci beaucoup
645. Jacqueline ah bah oui
646. \c'est vrai qu'on s'était pas vues
647. Meimouna mais oui
648. Jacqueline bah oui
649. vous aussi
650. \hein
651. \bonne année pour vous votre famille
652. Meimouna merci
653. \oui
654. \merci beaucoup
655. Jacqueline hein euh
656. Meimouna oui
657. merci beaucoup madame
658. au revoir
659. Jacqueline voilà
660. au revoir

37. pour il a rendez-vous
38. après madame {nom} trouvé
39. (sil)
40. elle posé question
41. pourquoi pas réponse
42. parce que problème lui hospitalisé
43. Jacqueline ah oui
44. d'accord
45. oui
46. Prithviraj c'est ça
47. lui voulait encore euh
48. parce que lui bientôt maison de retraite peut-être
changement
49. Jacqueline oui
50. Prithviraj parce que un peu grave
51. Jacqueline ah oui oui oui
52. Prithviraj parce que normalement lui XX pour euh soin cent pour
cent
53. parce qu'il est gardé là-bas aussi
54. Jacqueline mh mh
55. Prithviraj peut-être pour cé vé
56. pour écri- pour envoyer le écrit
57. pour poser questions euh réponse euh
58. nan nan
59. réponse envoyée hier
60. pour caisse
61. Jacqueline là
62. à la caisse euh vieillesse
63. Prithviraj oui
64. Jacqueline hein
65. Prithviraj oui
66. Jacqueline d'accord
67. alors attendez
68. je vais regarder le dossier::
69. c-
70. (prend le dossier)
71. alors donc cette lettre-là
72. pour nous permettre de déterminer le montant de votre
retraite (lit)
73. nous devons connaitre vos ressources pour la période
(lit)
74. d'accord
75. et de comp-pléter ce questionnaire (lit)
76. et nous le renvoyer signé (lit)
77. alors
78. passé ce délai (lit)
79. sans informations gngngn (marmonne) (lit)
80. nous interrompons le paiement de vos allocations (lit)
81. jusqu'à réception de ce questionnaire (lit)
82. n'oubliez pas de joindre sous la XX (marmonne) (lit)
83. d'accord
84. bon
85. alors donc là euh ça euh c'est à quelle date
86. si vous n'êtes pas d'accord XX retenu pour concernant
votre retraite (lit)
87. adressez une lettre simple (lit)

88. ah
89. ils ont pas mis la date là
90. Prithviraj oui
91. pas XX date euh le
92. Jacqueline (regarde un document)
93. alors donc ça c'est euh::
94. (sil)
95. Prithviraj ça en avoir
96. y a un autre page
97. deux mille euh
98. voilà
99. (montre un document)
100. Jacqueline alors janvier deux mille dix (lit)
101. d'accord
102. alors notification de retraite (lit)
103. donc là il a refait les pap-
104. Prithviraj oui
105. Jacqueline il a fait les papiers
106. hein
107. Prithviraj oui
108. Jacqueline alors à compter du premier juillet deux mille neuf
(lit)
109. nous ne payons (marmonne) plus votre allocation
supplémentaire (lit)
110. car vous Xvez pas renvoyé le questionnaire (lit)
111. d'accord
112. voilà le détail de vos mensualités (lit)
113. donc retraite personnelle euh complément du minimum
contributif (lit)
114. oui
115. alors ça c'est sûr
116. ça fait pas beaucoup
117. hein (rire)
118. Prithviraj oui
119. Jacqueline alors là c'est ce qu'il touchait avant
120. Prithviraj oui
121. ça c'est avant
122. mais après c'est XX euros
123. Jacqueline d'accord
124. d'accord d'accord
125. alors donc euh
126. ah bah comment ça se fait que la retraite personnelle
est plus basse que là
127. (lit)
128. bon
129. alors si na na na (marmonne) (lit)
130. (lit)
131. d'accord
132. donc euh jamais il n'a répondu à cette lettre-là
133. hein
134. Prithviraj oui
135. parce que euh
136. Jacqueline c'est ça
137. Prithviraj oui
138. huit mois plus neuf euh mois
139. Jacqueline oui

140. Prithviraj il est toujours
141. Jacqueline d'accord
142. d'accord
143. alors donc là on lui demandai:t les ressources eu::hm
(sil)
144. du pr- alors de- de mars à mai qu'est-ce qu'il faisait
exactement
145. Prithviraj euh monsieur là
146. Jacqueline oui
147. il fai- il était euh- bah toute façon sa retraite elle
est de- fait à de- quelle date
148. du premier avril
149. Prithviraj oui
150. premier avril
151. oui
152. Jacqueline alors au premier mars qu'est-ce qu'il faisait euh
153. i- il travaillait plus déjà
154. Prithviraj oui
155. il travaille pas depuis que quatre cinq ans
156. parce que lui retraite
157. Jacqueline ah
158. \ah oui
159. \d'accord
160. Prithviraj parce que il a même soixante-dix ans
161. Jacqueline et donc il est
162. ah
163. ah oui en effet
164. oui
165. oui oui
166. oui
167. et donc il ét- il avait euh une pension d'invalidité
ou::
168. Prithviraj euh
169. Jacqueline non
170. il touch- il touchait rien
171. (sil)
172. de: de la sécurité sociale
173. Prithviraj mf (expire)
174. c'est pas ram-
175. Jacqueline il avait pas de pension d'invalidité
176. Prithviraj c'est pas ramené tout
177. Jacqueline parce que là ils demandent
178. alors là il a sa retraite euh (sil) à compter donc euh
du d'avril
179. hein
180. Prithviraj mh mh
181. Jacqueline ou est-ce qu'il l'avait déjà avant
182. Prithviraj pour toucher sept cents
183. Jacqueline oui
184. Prithviraj oui
185. Jacqueline il avait déjà avant
186. \d'accord
187. Prithviraj oui
188. \oui
189. \oui
190. parce que envoyé pas réponse

191. après XX bon eu::h
192. Jacqueline d'accord
193. d'accord
194. donc s- il l'a depuis qu- vous savez depuis quelle date
il a sa retraite euh
195. Prithviraj euh
196. (sil)
197. Jacqueline le tout début
198. (sil)
199. Prithviraj X
200. Jacqueline non
201. vous savez pas
202. bon alors de toute façon de mars à m- à mai
203. Prithviraj oui
204. Jacqueline il était euh sans travail
205. Prithviraj sans travail
206. oui
207. sans travail
208. Jacqueline d'accord
209. Prithviraj plus de (sil) cinq ans travaille pas
210. parce que soixante-dix ans
211. lui arrêté soixante-cinq alors
212. Jacqueline oui::
213. \oui oui
214. c'est ça
215. non
216. donc en fait il- il avait pa:s
217. Prithviraj ouais
218. Jacqueline il avait aucun travail
219. Prithviraj oui
220. Jacqueline donc ces ressources étai:ent toujours les mêmes
221. Prithviraj oui
222. Jacqueline euh
223. (sil)
224. alors le- le questionnaire
225. vous l'avez retrouvé le questionnaire
226. parce que y avait un questionnaire qui était joint
227. ? (regarde dans les papiers)
228. Prithviraj ah
229. (cherche)
230. non
231. (cherche encore)
232. peut-être
233. Jacqueline non
234. ça c'est juste des montants
235. euh
236. (regarde)
237. vous avez un certificat d'hospitalisation de- de ce
monsieur
238. \hein
239. \parce que éventuellement avec le
certificat
240. Prithviraj euh p- hospitalisation
241. Jacqueline on va peut-être pouvoir
242. Prithviraj oui
243. ça aussi

244. Jacqueline ah c'est ar- l'arco
245. d'accord
246. Prithviraj c'est ça
247. Jacqueline l'arco c'est la retraite complémentaire
248. ça
249. Prithviraj (regarde le document)
250. oui
251. bon
252. Jacqueline alors
253. six
254. euh donc eu:h
255. ah oui
256. donc il a été
257. oh là oui
258. donc il a été plusieurs mois
259. Prithviraj oui
260. Jacqueline juin euh jusqu'en octobre
261. Prithviraj octobre
262. oui oui
263. jusqu'à- encore
264. encore hospitalisé
265. Jacqueline il est encore à l'hôpital
266. d'accord
267. donc il a été hospitalisé en juin
268. Prithviraj voi-
269. oui
270. Jacqueline jusqu'à maintenant
271. Prithviraj jusqu'à maintenant
272. Jacqueline d'accord
273. (sil)
274. bon
275. alors donc eu::h
276. (sil)
277. là c'est- ça c'est sa retraite complémentaire
278. hein
279. euh donc il touche euh
280. euh ça c'est men- annuel
281. Prithviraj euh oui
282. annuel
283. Jacqueline oui
284. donc ça fait pas beaucoup non plus par mois
285. ça fait pas cent euros
286. hein
287. d'accord
288. (sil)
289. alors par contre ça il faut le déclarer
290. donc il a dû déjà de toute façon euh déclarer
291. mais-
292. c'était pour l'exercice deux mille huit
293. et en deux mille neuf
294. Prithviraj deux mille neuf euh euh bientôt
295. parce que ça c'est
296. Jacqueline ah oui
297. Prithviraj oui
298. Jacqueline et et vous savez combien il touche par mois
299. Prithviraj non

300. \c'est pas arrivé encore
301. normalement arrivé mois de mars
302. Jacqueline oui
303. mais vous savez euh combien il touche par mois
304. Prithviraj euh
305. Jacqueline enfin c'est par trimestre en fait
306. hein
307. qu'il doit le recevoir
308. Prithviraj c'est- divisé
309. je sais
310. par douze euh
311. Jacqueline et oui
312. mais parce que là comme c'est sur deux mille huit
313. eu:h il faudrait quand même qu'on mette euh ce qu'il a
 touché de mars à: mt à- à mai
314. (sil)
315. de retraite complémentaire
316. si v- si vous avez ces- ces les les
317. Prithviraj oui
318. normalement touché
319. mais c'est pa::s
320. parce que ça c'est pour- arrivé inrrivé normalement
321. Jacqueline oui
322. Prithviraj prochain mois
323. Jacqueline mais là que- euh si vous voulez
324. le- le problème c'est qu'ils demandent des ressources
 sur cette période-là
325. donc il faudrait quand même avoir le montant exact
 (/egza/)
326. Prithviraj exact (/egzakt/)
327. Jacqueline oui
328. ça- oh ça a pas dû augmenter beaucoup
329. hein
330. mais euh il faudrait quand même euh savoir exactement
 combien il a touché par m- euh par trimestre
331. hein
332. puisque c'est par trimestre que ça se::
333. Prithviraj (donne un document)
334. peut-être vous trouvez ici combien il touché
335. parce
336. Jacqueline ah oui
337. d'accord
338. alors caisse- ça c'est la caisse vieillesse
339. euh::: pôle emploi:
340. Prithviraj parce que madame il est pôle emploi touché
341. parce que perdu travail
342. Jacqueline oui
343. c'est ça
344. d'accord
345. ce- c'est- c'est pas lui
346. hein
347. eu:h viremen:t
348. et ça c'est quoi
349. non
350. c'est pas la retraite ça
351. Prithviraj soixan-

352. Jacqueline euh alors
353. euh c'est XX
354. Prithviraj peut-être quatre-vingt-dix-sept cinquante centimes
355. c'est ça
356. Jacqueline alors
357. venez
358. on va regarder là (qu'est-ce-, caisse-) sur quelle
caisse il est
359. (lit)
360. oui
361. c'est l'arco ça
362. Prithviraj peut-être euh s-
363. Jacqueline ah euh c'est bé deux vé
364. Prithviraj peut-être celui-là
365. (passe un document)
366. Jacqueline (prend le document)
367. allocations cadres (lit)
368. peut-être oui
369. oui
370. ça pourrait correspondre effectivement
371. Prithviraj oui
372. \ parce que
373. Jacqueline ah non
374. parce que (il, ils) (paie, paient) par trimestre
375. (sil)
376. Prithviraj oui
377. parce que ici quatre-vingt-dix-sept multiplié douze cet
montant peut-être
378. Jacqueline alors attendez
379. peut-être-
380. ah non
381. c'est là
382. c'est ça
383. par trimestre
384. Prithviraj ah trimestre
385. Jacqueline caisse de retraite
386. voilà
387. Prithviraj d'accord
388. okay
389. Jacqueline donc en fait i- il perçoit (sil) par trimestre
390. hein
391. (sil)
392. et donc ça c'était sur l'année-
393. ah oui
394. c'est sur l'année euh
395. (sil)
396. c'est récent ça
397. hein
398. Prithviraj hin
399. Jacqueline divisé par trois (marmonne)
400. donc euh (calcule)
401. huit (écrit sur un brouillon)
402. (calcule) huit (marmonne)
403. (écrit)
404. (calcule) sept
405. (écrit)

406. (calcule) trois
 407. (écrit)
 408. donc il a quatre-vingt-huit
 409. donc on peut dire euh quatre-vingt-huit euh pf
 (soupire)
 410. euh oui euh soi-
 411. donc il a dû avoir quatre-vingt-huit euros par mois euh
 sur deux mille neuf
 412. Prithviraj mh
 413. Jacqueline alors donc ce qu'il faudrait-
 414. euh il a repris- vous- vous avez repris contact déjà
 avec euh euh avec eux là
 415. non
 416. Prithviraj (hoche)
 417. Jacqueline non
 418. Prithviraj non
 419. Jacqueline non
 420. pas du tout
 421. hein
 422. d'accord
 423. d'accord
 424. (sil)
 425. alors euh vous avez sa feuille euh de- d'imposition
là de l'année
 426. Prithviraj oui
 427. \uoui
 428. \uoui
 429. \uoui
 430. Jacqueline parce que à défaut on va envoyer ça
 431. Prithviraj (trouve la feuille d'imposition)
 432. Jacqueline (prend la feuille)
 433. voilà
 434. donc ça c'est sur le revenu deux mille hui- neuf
 435. enfin c'est: sur le revenu deux mille huit
 436. Prithviraj oui
 437. \mh
 438. Jacqueline mais bon
 439. euh donc il étai:t pas imposa:ble euh
 440. (lit)
 441. bon alors donc ce qu'il faudrait c'est euh donc
 répondre-
 442. ce que vous voulez c'est qu'on réponde à ça
 443. Prithviraj oui
 444. Jacqueline hein
 445. Prithviraj oui
 446. Jacqueline en expliquant un petit peu euh:: la situation
 447. Prithviraj un petit peu
 448. \parce que
 449. la situation
 450. Jacqueline hein
 451. alors vous- euh lui il peut- il peu:t euh comment dire
 452. il est sc- il est conscient
 453. il peut signer ou
 454. Prithviraj (fait un signe de négation)
 455. Jacqueline non
 456. Prithviraj non

457. pas du tout
 458. Jacqueline pas du tout
 459. il- il est euh complètement
 460. Prithviraj il a des pertes de mémoire
 461. Jacqueline oui oui
 462. Prithviraj mais maintenant lui p- arriver parler un peu::
 463. Jacqueline oui
 464. Prithviraj c'est pas correctement en fait
 465. Jacqueline oui
 466. Prithviraj poser questions
 467. pas correctement
 468. quatre-vingt-dix pour cent
 469. Jacqueline ah oui
 470. Prithviraj mais une semaine avant pour le soign- vraiment signer
le papier pour assistante sociale
 471. Jacqueline et oui
 472. eh
 473. Prithviraj lui donner lui arrive pas
 474. lui tremble
 475. Jacqueline et oui oui oui
 476. Prithviraj (claque la langue)
 477. après expliqué là-bas (sil) euh
 478. Jacqueline oui
 479. Prithviraj (femme-, ?) c'- lui (femme-, ?) signer
 480. Jacqueline oui
 481. bah oui
 482. ça peut être sa famille qui signe
 483. Prithviraj oui
 484. \uoui
 485. Jacqueline oui oui
 486. d'accord
 487. bon
 488. donc euh donc on va écrire au service en disant euh
 alors il est donc hospitalisé depuis
 489. mais avant l'hospitalisation
 490. Prithviraj euh d- d'août (/du/)
 491. X
 492. Jacqueline il était déjà un peu malade
 493. Prithviraj euh sais pas
 494. hospitalisation
 495. lui prend médicaments à la maison
 496. Jacqueline mh
 497. Prithviraj après lui grave
 498. pour amené avec pompiers
 499. Jacqueline d'accord
 500. Prithviraj douze juin
 501. Jacqueline d'accord
 502. Prithviraj euh
 503. après jusqu'à maintenant lui la tête champignon
 504. je sais pas
 505. il a XX
 506. Jacqueline ah::
 507. ah oui
 508. oui
 509. Prithviraj euh
 510. (sil)

511. Jacqueline eh oui
512. alors donc euh il s'appelle monsieur alors
513. (écrit)
514. euh le nom de famille
515. Prithviraj euh
516. Jacqueline c'est là
517. Prithviraj le nom de famille
518. peut-être vous montrer
519. peut-être c'est mieux
520. Jacqueline ah oui
521. voilà
522. parce que que je fasse pas de faute euh d'orthographe
523. Prithviraj parce que
524. \uoui
525. Jacqueline hein
526. parce que c'est- c'est
527. (écrit)
528. XX (marmonne) (écrit)
529. alors le prénom c'est (écrit)
530. Prithviraj parce que monsieur {nom de famille} il n'a pas
d'enfants
531. Jacqueline {nom de famille}
532. ah d'accord
533. Prithviraj c'est ça le problème
534. de pas avoir
535. et vieillir
536. Jacqueline vous êtes de sa famille
537. Prithviraj euh
538. non non
539. Jacqueline non
540. Prithviraj ami
541. j'ai pas
542. Jacqueline ah oui
543. d'accord
544. Prithviraj c'est pas sérieux
545. mais connaît euh longtemps un peu
546. pour ça
547. parce que situation euh
548. Jacqueline bah oui oui
549. Prithviraj (claque la langue)
550. Jacqueline alors donc euhm donc ça c'est toujours son adresse
551. hein
552. Prithviraj euh non
553. non
554. c'est pas cette adresse
555. ça c'est ancienne adresse
556. Jacqueline ah c'est rue {nom de rue}
557. Prithviraj oui
558. rue {nom de rue}
559. oui
560. Jacqueline ah voilà
561. c'est ça
562. Prithviraj {numéro de rue}
563. Jacqueline (écrit)
564. XXX (marmonne)
565. ah oui

566. oh j'ai mis dix
567. euh bon toute façon euh
568. oui se- ils se-
569. on est le neuf ou le dix (marmomme)
570. non
571. on doit déjà être le dix
572. Prithviraj aujourd'hui mardi
573. Jacqueline oui
574. Prithviraj mardi c'est euh neuf
575. Jacqueline ah neuf
576. ah oui
577. j'ai mis dix
578. bon
579. Prithviraj le premier c'est lundi
580. c'est- aujourd'hui c'est neuf
581. oui
582. Jacqueline bon
583. toute façon ça va pas partir avant demain
584. hein
585. f- f- faut que j- vous fassiez signer
586. Prithviraj oui
587. Jacqueline alors donc
588. y a un té- euh bah euh le téléphone ça va pas donner grand-chose toute façon euh
589. parce que:: comme il est::
590. alors
591. (sil)
592. caisse nationale (écrit) euh
593. alors faut rappeler le secteur
594. alors secteur (écrit) {nombre, nombre} (écrit)
595. (écrit)
596. alors eu:h donc on le fait à- enfin à son nom
597. mais eu::hm en signalant donc que eu:hf
598. comment on fait
599. est-ce qu'on le fait vraiment en son nom
600. ou en nom de sa femme par exemple
601. Prithviraj euh sa femme
602. parce que
603. Jacqueline oui
604. Prithviraj oui
605. Jacqueline parce que toute façon euh
606. bon je vais refaire le- la le- la lettre
607. je vais le faire au nom de sa femme
608. Prithviraj oui
609. Jacqueline ça va être plus simple
610. hein
611. parce que autrement i::-
612. oui
613. c'est compliqué
614. qu'il dise que il peut p- enfin il peut pas le dire en fait qu'il est- qu'il est handicapé
615. hein
616. alors ils sont mariés
617. hein
618. Prithviraj oui
619. Jacqueline c'est donc madame

620. alors (écrit)
621. ah j'ai mis deux ès (murmure) (écrit)
622. donc son prénom c'est {première syllabe} (murmure)
(écrit)
623. Prithviraj {prénom}
624. Jacqueline {seconde syllabe}
625. donc c'est donc bien c'est {numéro de rue} (murmure)
(écrit)
626. rue {nom de rue} (murmure) (écrit)
627. bon
628. je vais mettre le neuf (murmure)
629. (rire)
630. (écrit)
631. voilà
632. (écrit)
633. voilà
634. alors on va mettre quand même les références
635. alors donc les références c'est le numéro de téléphone
636. alors on va mettre
637. conjointe (écrit) de (écrit) monsieur (écrit) {nom}
(écrit) {prénom} (écrit)
638. numéro de sécurité sociale (murmure) donc euh {nombre,
nombre, nombre} (écrit)
639. voilà
640. alors
641. ce qu'on va mettre c'est euh donc
642. euh euh mon conjoint est bénéficiaire d'une pension de
retraite auprès de votre organisme
643. Prithviraj mh
644. Jacqueline alors- alors il est né de- il est né euh le-
645. (cherche)
646. ah c'est derrière
647. voilà
648. Prithviraj euh moi j'ai janvier
649. Jacqueline euh la date de naissance
650. voilà
651. Prithviraj oui
652. euh jan-
653. oui
654. {date de naissance}
655. Jacqueline (écrit)
656. alors donc on va mettre au sri lanka
657. (écrit)
658. alors mon conjoint (écrit) bénéficie (écrit) d'une
(sil) pension (écrit) de retraite (écrit) auprès
(écrit) de (sil) votre (écrit) organisme (écrit)
659. eu::h mt euh et donc on va mettre
660. et je viens de constater que eu::h le dossier est
resté- enfin que votre lettre du:: du onze avril est
restée sans réponse
661. Prithviraj oui
662. Jacqueline hein
663. voilà
664. et je (écrit) viens (écrit) de (écrit) constater::
(écrit) que (écrit) votre (écrit) courrier (écrit) du

onze (écrit) zéro quatre deux mille neuf (écrit) est
 resté (écrit) sans réponse de sa part (écrit)
 665. alors (sil) euh donc (sil) euh il est actuellement
hospitalisé depuis le deux j-
 666. Prithviraj oui
 667. deux juin
 668. Jacqueline ouais
 669. Prithviraj deux mille neuf
 670. Jacqueline actuellement (écrit) il est (écrit) hospitalisé (écrit)
 euh voilà
 671. il est hospitalisé actuellement (murmure) (lit)
 672. depuis le (écrit) zéro neuf
 673. et il n'est pas en mesure lui-même de faire des
 démarches
 674. c'est ça
 675. Prithviraj oui
 676. oui
 677. Jacqueline son état (écrit)
 678. qu'est-ce que j'ai mis
 679. Prithviraj XX quoi
 680. Jacqueline j'ai mis: s- j'ai mis: s- j'ai mis euh septembre
 681. Prithviraj ah
 682. \x
 683. \oui
 684. c'est le neuf
 685. septembre
 686. Jacqueline ah zut
 687. (ouvre le tiroir)
 688. (prend un effaceur blanc)
 689. de toute façon vous pouvez:: envoyer la photocopie
 690. Prithviraj peut-être XX la photocopie aussi
 691. Jacqueline voilà
 692. (efface)
 693. vous en avez d'autres encore euh comme ça
 694. Prithviraj ça
 695. Jacqueline oui
 696. Prithviraj non
 697. j'ai fait photocopie
 698. Jacqueline non
 699. son état de santé (écrit) euh ne lui (écrit) permet
 (écrit) pas (écrit) d'effectuer (écrit) lui-même
 (écrit) les démarches (écrit)
 700. donc i- il sera en maison de retraite
 701. hein
 702. Prithviraj oui
 703. Jacqueline euh sûrement
 704. ou maison spécialisée de santé
 705. \hein
 706. Prithviraj oui
 707. \oui oui
 708. oui
 709. Jacqueline euh alors euh il attend d'ailleurs dans l'a- dans
 l'hôpital peut-être ça
 710. euh c'est-à-dire qu'il sortira de l'hôpital
 711. que quand y aura une place ailleurs
 712. c'est ça

713. Prithviraj oui
714. oui
715. oui
716. Jacqueline oui
717. hein
718. c'est ça
719. c'est ça
720. Prithviraj hôpital après lui maison de retraite
721. Jacqueline voilà
722. Prithviraj changement directement
723. Jacqueline donc ils attendent
724. Prithviraj attendent pour
725. Jacqueline voilà
726. Prithviraj euh
727. j- j- treize janvier nous demandé pour euh (sil) aider avec administratif
728. Jacqueline d'accord
729. Prithviraj parce que lui moins toucher les frais
730. Jacqueline mh mh
731. Prithviraj attend réponse pour maison de retraite
732. pour partir
733. Jacqueline d'accord
734. d'accord
735. alors il attend actuellement euh une place en maison euh spécialisée
736. Prithviraj oui
737. Jacqueline hein
738. Prithviraj euh spécialisée
739. oui
740. Jacqueline (écrit)
741. maintenant eu::h d'être (écrit) admis (écrit) dans une (écrit)
742. structure euh spé- euh maison de retraite spécialisée
743. pour personnes dépendantes en fait
744. hein
745. Prithviraj oui
746. Jacqueline (écrit)
747. alors donc
748. (sil)
749. euh alors ses ressources euh (sil) ses ressources pour la période (sil) eu:h du eu:h
750. (écrit)
751. eu::h donc sont eu::h
752. alors c'est eu:h donc le:- sont le montant
753. (écrit)
754. sont inch- enfin sont inchangés (écrit)
755. Les deux (cherchent le papier indiquant les ressources)
756. Prithviraj (montre un document)
757. c'est ça
758. non
759. Jacqueline (prend le papier)
760. (regarde)
761. Prithviraj non
762. Jacqueline ah voilà
763. (regarde encore)
764. at- c'est deux mille huit là

765. Prithviraj ah deux mille neuf euh
766. Jacqueline bah oui
767. il a- il a rien reçu
768. alors ça c'est donc juillet
769. ah oui
770. alors c'é- c'était ce qui lui avait euh (inspire) euh
donc euh
771. oui
772. c'est après
773. quand ils ont régularisé
774. en:: faisant baisser le le- le complément
775. Prithviraj oui
776. Jacqueline hein
777. (relit)
778. ces ressources mh gnin gnin gnin (lit)
779. sont les mont- enfin sont la-
780. (sil)
781. alors pour la période euh sont euh
782. alors le montant euh
783. de toute façon ils l'ont euh
784. (rire)
785. Prithviraj ça c'est arrivé quatorze juillet
786. Jacqueline normalement ça c'est juin
787. eu:h
788. nan
789. euh premier juillet là
790. oui
791. Prithviraj hin
792. Jacqueline mais parce que
793. oui
794. ils l'on:t régularisé
795. (regarde le papier)
796. euh nouveau montant au premier avril (lit)
797. (lit)
798. ah oui
799. donc ça c'est le premier avril
800. mais en fait euh
801. (sil)
802. ah oui
803. d'avril à juillet qu'est-ce qu'ils ont versé exactement
804. (lit)
805. c'est b- c'est bizarre
806. parce que je vois pas pourquoi ils demandent les
ressources de cette période-là
807. (sil)
808. ses ressources pour la période nin nin (marmonne) sont
inchangées (lit)
809. (écrit)
810. sont inchangées on va mettre
811. \hein
812. \parce que il a pas
changé de ressources
813. \hein
814. Prithviraj mh
815. Jacqueline donc inchangées
816. (sil)

817. euh donc euh retraite (écrit)
818. plus retraite complémentaire
819. (regarde un papier)
820. donc la retraite complémentaire c'est ça
821. hein
822. (écrit)
823. (prend un papier)
824. alors on avait dit
825. (lit)
826. quatre-vingt-huit euros par mois
827. hein
828. (écrit)
829. Prithviraj oui
830. Jacqueline voilà
831. c'est tout
832. alors ce qu'y a c'est que
833. ah oui
834. y a plus le questionnaire
835. donc c'est:
836. vous êtes sûr qu'ils ont- qu'il a pas répondu
837. hein
838. Prithviraj non
839. non non non
840. c'est pas la peine
841. Jacqueline oui
842. Prithviraj parce que euh mois de juin avant euh mai
843. Jacqueline oui
844. bah oui
845. et oui oui
846. Prithviraj mai- mai lui euh malade à la maison
847. Jacqueline bah oui
848. Prithviraj lui c'est pas euh
849. (sil)
850. Jacqueline euh (sil) donc euh
851. ses ressources pour la période sont inchangées (lit)
852. retraite pour la complémentaire hin hin hin (lit)
853. euhm euhm s- euh donc son état de santé ne lui permettait pas de répondre au questionnaire
854. Prithviraj oui
855. Jacqueline (écrit)
856. euh son état- pendant cette période
857. (écrit)
858. au questionnaire (écrit) adressé (écrit) par vos services (écrit)
859. voilà
860. alors on va mettre euh je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire
861. on va mettre quand même son numéro de téléphone
862. hein
863. quand même
864. (écrit)
865. Prithviraj euh (sil) téléphone pour la maison
866. Jacqueline de- de sa femme
867. Prithviraj euh
868. Jacqueline elle parle un peu français
869. Prithviraj (signe de négation)

870. (claque la langue)
871. Jacqueline non
872. euh (sil)
873. on v- on- on va le mettre eu:h quand même
874. parce que peut-être qu'à côté elle- elle peut prendre
un un numéro
875. et à ce moment-là vous (rappelez, rappeler)
876. hein
877. Prithviraj d'accord
878. okay
879. Jacqueline voilà
880. (sil)
881. ou alors vous donnez le vôtre
882. (sil)
883. peu importe
884. Prithviraj je sais pas parler correctement euh
885. Jacqueline oui
886. bon on va le mettre quand même
887. parce que si::
888. Prithviraj zéro {chiffre}
889. Jacqueline zéro {nombre} (répète)
890. (écrit)
891. Prithviraj {nombre}
892. Jacqueline {nombre} (répète)
893. (écrit)
894. Prithviraj {nombre}
895. Jacqueline {nombre} (répète)
896. (écrit)
897. Prithviraj {nombre}
898. Jacqueline {nombre} (répète)
899. (écrit)
900. Prithviraj {nombre}
901. Jacqueline {nombre} (répète)
902. (écrit)
903. d'accord
904. (sil)
905. alors on va mettre je reste à votre disposition
906. comme ça pour faire relancer le dossier
907. hein
908. Prithviraj normalement arriver réponse avec (courriel, ?)
909. normalement (non, ?)
910. Jacqueline oui
911. oui
912. oui
913. peut-être qu'ils vont renvoyer un questionnai::re ou
autre
914. Prithviraj d'accord
915. okay
916. Jacqueline hein
917. je- (écrit)
918. euh oui
919. (écrit)
920. alors ce qui est étonnant c'est qu'ils aient pas
renvoyé un autre questionnaire
921. Prithviraj questionnaire
922. Jacqueline depuis

923. (sil)
924. parce que ils ont pas rétabli la pension
925. mais ils ont pas redemandé de questionnaire
926. Prithviraj nan
927. (sil)
928. Jacqueline elle est sûre de- de rien avoir reçu
929. Prithviraj oui
930. \sûre sûre
931. Jacqueline hein
932. Prithviraj non
933. non
934. rien
935. Jacqueline bon
936. bon
937. bah on va voir ce qu'ils vont répondre
938. hein
939. Prithviraj oui
940. Jacqueline (écrit)
941. madame monsieur (marmonne) (écrit) l'expression
(marmonne) (écrit)
942. parce que là ils auraient dû faire un rappel
943. forcément ils ont baissé le montant
944. Prithviraj mh mh
945. Jacqueline mais logiquement ils auraient dû eu::h ils auraient dû
quand même faire un rappel
946. bon
947. alors la nu- le numéro de retraite
948. (cherche dans les papiers)
949. alors numéro de dossier c'est ça
950. je vais rappeler aussi le numéro de dossier
951. euh (cherche le numéro)
952. XX
953. (cherche le numéro dans les papiers)
954. voilà
955. alors mon conjoint bénéficie d'une pension de retraite
auprès de votre organisme (lit)
956. et je viens de constater que votre courrier du onze
zéro quatre deux mille neuf est resté sans réponse de
sa part (lit)
957. actuellement il est hospitalisé depuis le deux juin
deux mille euh neuf (lit)
958. et son état de santé ne lui permet pas d'effectuer lui-
même des démarches (lit)
959. il attend maintenant d'être admis dans une maison de
retraite pour personnes dépendantes (lit)
960. ses ressources pour la période du un trois nin nin nin
euh au trente-et-un cinq euh deux mille sont inchangées
(lit)
961. retraite eu::h vieillesse plus retraite complémentaire
arco (lit)
962. son état de santé pendant cette période ne lui
permettait pas de répondre au questionnaire adressé par
vos services (lit)
963. je reste à votre disposition pour tout renseignement
complémentaire (lit)

964. je vous prie d'agréer madame monsieur l'expression de
mes salutations distinguées (lit)
965. donc ça faudra qu'elle le signe
966. hein
967. (pose le papier)
968. voilà
969. parce qu'elle écrit euh
970. (prend une enveloppe dans un tiroir)
971. alors ils vont peut-être envoyer effectivement d'autres
questionnaires à compléter
972. hein
973. parce que sur le questionnaire quelques fois y a des
rubriques qu'on n'a pas mis là
974. hein
975. euh
976. parce que euh concernant la situation familiale tout à
977. donc souvent ils veulent que ce soit sur un
questionnaire très particulier quoi
978. Prithviraj ah
979. d'accord
980. Jacqueline donc peut-être qu'ils vont le renvoyer
981. alors donc
982. (  crit l'adresse sur l'enveloppe)
983. voilà
984. donc faudra qu'elle signe là
985. Prithviraj   - euh ça aussi une
photocopie
986. Jacqueline alors donc il faudra
envoyer-
987. Prithviraj c'est ça
988. Jacqueline euh voilà
989. alors on va faire une photocopie de   a
990. (prend un papier)
991. euh on avait dit pour l'hospitalisation aussi
992. (prend un papier)
993. comme ça
994. hein
995.   a permettra de- euh qu'ils voient bien euh
996. Prithviraj   a première page ça va
997. non
998. il y a plusieurs pages
999. mais pas- pas la peine de
1000. l'autre aussi
1001. Jacqueline euh alors
1002. (prend un papier)
1003. (regarde le papier)
1004. oui
1005. on va faire ça
1006. parce que euh
1007. (lit)
1008. donc là ça va ju-
1009. euh oui
1010. (tourne le papier)
1011. (lit)
1012. voilà
1013. (retourne le papier)

1014. tout ça c'est sur la même période
1015. Prithviraj ouais
1016. Jacqueline bon bah on va faire ça
1017. puisque comme ça y a pas le
1018. -ce qu'ils ont écrit là
1019. (sil)
1020. euh euh là elle a régularisé
1021. euh enfin la sécurité sociale a régularisé ça
1022. Prithviraj oui
1023. oui
1024. Jacqueline oui
1025. hein
1026. c'est ça
1027. parce que il était rentré comme ça
1028. sans donner les papiers peut-être euh
1029. Prithviraj euh parce qu'il y a mutuelle aussi
1030. Jacqueline oui
1031. c'est ça
1032. Prithviraj il y a mutuelle euh
1033. Jacqueline mais il avait pas donné à l'accueil quoi en fait
1034. hein
1035. c'-
1036. Prithviraj euh
1037. Jacqueline c'est pour ça que ça faisait cette somme-là
1038. Prithviraj ouais
1039. ça c'est
1040. (prend un courrier)
1041. ça aussi qu'est-ce que j'ai pas compris
1042. Jacqueline alors
1043. veuillez trouver ci-joint le refus de prise en charge
(lit)
1044. Ah
1045. c'est de janvier là
1046. Prithviraj c'-
1047. ouais
1048. Jacqueline le refus de prise en charge mutuelle (lit)
1049. votre adhésion débute le premier août (lit)
1050. (lit silencieusement)
1051. Prithviraj deux mille sept nouvelle loi
1052. hein
1053. c'est ça j'ai pas bien compris
1054. Jacqueline ah non
1055. c'est parce qu'en fait euh la personne a adhéré qu'à
partir du premier août
1056. et elle a été hospitalisée en juin
1057. Prithviraj oui
1058. avant
1059. oui
1060. Jacqueline avant
1061. donc ils peuvent pas prendre en charge ce qui est avant
1062. Prithviraj tout- tout ré-
1063. Jacqueline c'est pas rétroactif
1064. Prithviraj ça fait XX
1065. Jacqueline enfin pas- pas tout
1066. hein
1067. mais- mais ça euh sur cette période là

1068. Prithviraj mhm
1069. Jacqueline tout ce qui est de juin à août
1070. Prithviraj mhm
1071. Jacqueline euh il doit le payer
1072. parce qu'y avait pas de couverture
1073. Prithviraj combien à peu près
1074. sept cents
1075. Jacqueline non non
1076. c'est mille neuf cents
1077. Prithviraj mille neuf cents
1078. (sil)
1079. Jacqueline alors par contre euh si- comme les ressources sont
faibles
1080. eu:::h ce qui peut être f- elle- elle a la- ils ont la
cé èm u
1081. non
1082. ils ont pas la cé èm u
1083. Prithviraj oui
1084. la cé èm u cent pour cent et la mutuelle aussi euh
1085. Jacqueline d'accord
1086. alors c'est- si y a la carte cé èm u pour cette
période-là
1087. Prithviraj mhm
1088. Jacqueline à ce moment-là il faut
1089. Prithviraj il y a mutuelle euh
1090. Jacqueline ah oui
1091. mais que depuis le premier août
1092. alors avant le premier août
1093. Prithviraj il a le- que ça aussi cent pour cent les:: (sil)
sécurité sociale
1094. Jacqueline alors
1095. oui
1096. mais alors de- d- est-ce que- en deux mille neuf elle
l'avait aussi la cé èm u
1097. Prithviraj oui
1098. oui
1099. Jacqueline ah oui
1100. alors ce qu'il faut faire c'est que il faut retourner à
l'hôpital aux frais de séjour
1101. Prithviraj mh
1102. mhm
1103. Jacqueline au bureau des frais de séjour
1104. Prithviraj oui
1105. oui
1106. Jacqueline hein
1107. aller à la f- la- avec le papier de cé èm u
1108. Prithviraj mh
1109. Jacqueline sur cette période-là
1110. sur la période de juin
1111. Prithviraj dep- dep-
1112. oui
1113. Jacqueline à août
1114. (sil)
1115. Prithviraj ah d'accord
1116. Jacqueline parce que vous voyez
1117. c'est c'est- jusqu'au premier août

1118. il a adhéré que en août
1119. (se racle la gorge)
1120. attendez
1121. on va revoir ça
1122. (reprend un papier)
1123. voilà
1124. premier août
1125. il a adhéré le premier août
1126. et il a été hospitalisé en juin
1127. Prithviraj oui
1128. juin
1129. ju- deux juin
1130. oui
1131. Jacqueline donc y a deux mois
1132. Prithviraj deux mois
1133. Jacqueline où la mutuelle ne prend pas en charge
1134. parce qu'y a pas d'effet rétroactif
1135. ils paient pas avant que la personne ait adhéré
1136. hein
1137. donc en fait sur juin j-
1138. Prithviraj mh
1139. Jacqueline euh donc la- la date
1140. Prithviraj juin
1141. \(sil)
1142. \juillet
1143. Jacqueline juin
1144. \(sil)
1145. \juillet
1146. ju- juin juillet
1147. (sil)
1148. y a pas de prise en charge mutuelle pour le forfait
1149. (sil)
1150. donc il faut retourner aux frais de séjour
1151. Prithviraj mhm
1152. Jacqueline si elle avait la cé èm u pendant cette période-là
1153. Prithviraj ouais
1154. Jacqueline à ce moment-là (sil) il faut euh donner la carte cé èm
u (sil) aux frais de séjour
1155. Prithviraj frais de séjour
1156. j'ai déjà donné aussi
1157. moi je l- j'ai donné au mois de novembre
1158. après arrivé cette f- euh cette lettre
1159. Jacqueline ah oui
1160. mais alors peut-être qu'ils n'ont pas fait attention
1161. Prithviraj parce que il a dit
1162. pardon
1163. Jacqueline parce que là ils sont simplement partis de- de- pour la
mutuelle euh familiale
1164. euh XXX (marmonne) (lit)
1165. ils ont pas fait attention
1166. (lit)
1167. donc- (lit) donc en fait euh
1168. (se racle la gorge)
1169. c'est ça
1170. c'est-à-dire que la mutuelle de toute façon elle
prendra pas en charge

1171. Prithviraj mhm
1172. Jacqueline mais si vous avez mis (se racle la gorge) donné le papier cé èm u
1173. Prithviraj mh
1174. Jacqueline euh à ce moment-là i- c'est la cé èm u
1175. Prithviraj mh
1176. Jacqueline mais là ils ont pas dû faire attention aux frais de séjour
1177. Prithviraj d'accord
1178. Jacqueline ils ont tout envoyé à la mutuelle
1179. Prithviraj a::h
1180. okay
1181. Jacqueline hein
1182. pensant que c'était la mutuelle qui couvrait tout
1183. Prithviraj mh
1184. Jacqueline mais là il faut que vous redonniez la carte cé èm u
1185. pour qu'ils fassent bien attention
1186. et qu'ils prennent sur la cé èm u Avant
1187. Prithviraj d'accord
1188. okay
1189. Jacqueline hein
1190. voilà
1191. Prithviraj d'accord
1192. Jacqueline jusqu'au premier août
1193. Prithviraj d'accord
1194. okay okay
1195. Jacqueline hein
1196. \donc juin juillet
1197. Prithviraj euh
1198. Jacqueline cé èm u
1199. Prithviraj oui
1200. cé èm u
1201. Jacqueline si elle a la cé èm u
1202. hein
1203. Prithviraj d'accord
1204. Jacqueline voilà
1205. mais là ils ont fait une erreur
1206. parce qu'ils ont tout envoyé à la mutuelle
1207. alors que la mutuelle ne peut pas prendre en charge avant le mois d'août
1208. Prithviraj d'accord
1209. \okay
1210. d'accord
1211. Jacqueline hein
1212. Prithviraj merci
1213. Jacqueline mais faut- faut y aller
1214. parce que
1215. Prithviraj oui
1216. oui
1217. je vais aujourd'hui après-midi
1218. Jacqueline parce que après euh eux ils envoient au trésor public euh
1219. Prithviraj trésor public
1220. euh
1221. Jacqueline voilà
1222. voilà

1223. hein
1224. bon
1225. alors donc pour ça on va f- donc envoyer
1226. (prend un papier)
1227. ça euh et ça
1228. (prend un papier)
1229. Prithviraj c'est pas ça
1230. non
1231. Jacqueline euh c'est la même chose euh
1232. non
1233. on va- on va plutôt envoyer ça
1234. (prend le papier)
1235. hein
1236. (choisit les documents)
1237. (se lève)
1238. (se dirige vers la porte)
1239. bon ces deux-là
1240. (ouvre la porte)
1241. (sort)
1242. (revient)
1243. (ferme la porte)
1244. (revient à son bureau)
1245. voilà
1246. (s'assoit)
1247. donc vous joindrez ça avec
1248. (prend un autre papier)
1249. (place les documents d'aplomb)
1250. et puis elle- elle signera
1251. voilà
1252. Prithviraj okay
1253. Jacqueline (remet les documents d'aplomb)
1254. et puis après on verra
1255. si jamais euh alors vous recevez une lettre
1256. et puis vous pouvez venir- revenir me voir
1257. on- on verra avec la lettre ce qu'il faut répondre
1258. hein
1259. Prithviraj oui
1260. Jacqueline (écrit sur l'enveloppe)
1261. je suis là le mardi
1262. (termine d'écrire l'adresse)
1263. voilà
1264. (agrafe les documents)
1265. alors je sais plus comment c'était
1266. euh (rire)
1267. vous allez vous y retrouver
1268. (replaces les documents dans l'ordre)
1269. (les remet d'aplomb)
1270. (continue à classer les documents)
1271. là
1272. (continue à les classer)
1273. là
1274. voilà
1275. Prithviraj (prend un document)
1276. Jacqueline là
1277. ah
1278. voilà

1279. je vais vous redonner (rire)
1280. pour que vous puissiez ranger
1281. comme il faut
1282. parce que
1283. Prithviraj oui
1284. Jacqueline voilà
1285. alors XXX (marmonne)
1286. oui
1287. bah je- je vous ai donné une grande enveloppe plutôt
parce que
1288. Prithviraj madame {nom de la femme du retraité} signe après
1289. Jacqueline oui
1290. faut qu'elle signe
1291. oui
1292. oui oui
1293. parce que on l'a fait à son nom
1294. puisque lui il peut pas
1295. Prithviraj oui
1296. Jacqueline hein
1297. donc euh
1298. voilà
1299. donc euh voilà
1300. (range)
1301. et puis on verra la réponse que::- qui est faite
1302. Prithviraj oui
1303. \je voir avec eux
1304. \comme
ça revient vous montrer
1305. Jacqueline voilà
1306. (range encore)
1307. parce qu'ils vont peut-être demander encore autre chose
1308. Prithviraj oui
1309. Jacqueline mais déjà ça a fait relancer la chose
1310. Prithviraj oui
1311. Jacqueline hein
1312. Prithviraj oui
1313. Jacqueline parce que il faut absolument que ce soit rétabli la
pension
1314. hein
1315. parce que ça fait pas beaucoup effectivement
1316. Prithviraj oui
1317. \pas beaucoup
1318. Jacqueline hein
1319. (sil)
1320. et puis pour l'hôpital
1321. oui
1322. voyez
1323. hein
1324. pour euh les frais de séjour avec la- la sur- la cé èm
u vraiment sur cette période-là
1325. hein
1326. Prithviraj ah d'accord
1327. Jacqueline pAs sur maintenant
1328. hein
1329. il faut que vous ayez la cé èm u de cette période-là
1330. Prithviraj oui

Écrivain public Rahifa

Date d'enregistrement : 12/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:38:36
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Jacqueline (F, LN)
Usager : Rahifa (F, LNN, Maroc, arabe)

1 transaction de service :
- écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique

enregistrement a

01. Jacqueline voilà
02. c'est bon
03. Rahifa je- je-
04. Jacqueline oui
05. Rahifa je je une lettre de motivation
06. Jacqueline oui
07. eu:::hm euh c'est pour euh avoir un travail euh
08. Rahifa nan
09. c'est pour euh à- à l'école
10. ils ont dit demandé une lette de- une lettre de motivation
11. Jacqueline d'accord
12. et- et vous voulez commencer des études euh
13. Rahifa oui
14. c'est- c'est- c'est- j'ai euh une lettre de motivation et un cé vé
15. et j'ai accepté euh faire l'école de français
16. linguistique
17. Jacqueline d'accord
18. donc en fait vous avez déjà votre cé vé
19. Rahifa oui
20. Jacqueline vous- vous l'avez là
21. si- qu'on voie
22. Rahifa j'ai euh
23. oui euh
24. Jacqueline vous l'avez fait faire ici par euh
25. Rahifa non
26. Jacqueline non
27. Rahifa non
28. j'ai faire euh
29. parce que j'ai fait le formation de français
30. Jacqueline oui
31. ici
32. Rahifa euh
33. non
34. Jacqueline non
35. non
36. ailleurs
37. Rahifa euh le centre a:- centre {nom du centre}

38. Jacqueline d'accord
39. Rahifa mh
40. (sil)
41. Jacqueline donc euh là euh donc euh on va regarder le cé vé
42. on va regarder ensemble
43. si vous voulez
44. Rahifa bien sûr
45. y a pas de souci
46. (donne le C.V. à Jacqueline)
47. Jacqueline (prend le C.V.)
48. voilà
49. Rahifa y a pas beaucoup de choses
50. Jacqueline alors donc euh
51. (regarde)
52. aide à domicile (lit)
53. euh donc euh vous avez mis
54. qualités (lit)
55. disponible (lit)
56. attentive (lit)
57. à l'écoute (lit)
58. ponctuelle (marmonne) (lit)
59. compétences (lit)
60. faire toilette et habillage (lit)
61. préparer (lit)
62. et aider au repas (lit)
63. faire le ménage (lit)
64. formation (lit)
65. donc euh vous avez été en atelier sociolinguistique
(lit)
66. apprentissage de la langue français dans la vie
quotidienne (lit) {nom du quartier où se trouve le
centre de formation} (lit)
67. oui
68. donc c'est: un centre un petit peu plus haut
69. Rahifa oui
70. Jacqueline eu::hm atelier d'accompagnement vers l'emploi (lit)
71. aussi au centre social (lit)
72. définition d'un projet (lit)
73. ressources d'emploi (lit)
74. techniques de recherche d'emploi (lit)
75. donc ça c'était jusqu'en deux mille neuf euh
76. et euh vous n'avez pas eu d'emploi euh jusque là
77. Rahifa euh non
78. Jacqueline non
79. vous n'avez pas eu euh travaillé du tout
80. Rahifa non
81. Jacqueline non
82. d'accord
83. et donc là la let- la lettre de motivation elle vous-
elle vous est demandée par qui vous dites euh
84. Rahifa par- pour- pour l'école de français
85. (sort un document)
86. euh c'est ici (montre sur un document)
87. celui-là
88. ils ont demandé euh
89. Jacqueline formation linguistique (lit)

90. les rappeler en janvier (lit)
 91. donc en fait euh vous les avez rappelés
 92. c'est ça
 93. Rahifa oui
 94. c'est euh centre social {nom du centre} qui l'a rappelé
 euh
 95. Jacqueline hein
 96. d'accord
 97. Rahifa ils ont dit
 98. oui
 99. Jacqueline d'accord
 100. donc là euh ils vous ont dit que il fallait que vous
 fassiez une lettre
 101. Rahifa oui
 102. Jacqueline pour euh donc demander l'inscription
 103. Rahifa oui
 104. Jacqueline à ces cours de français
 105. Rahifa mhm
 106. Jacqueline formation linguistique (lit)
 107. d'accord
 108. et c'est une formation qui commence quand en principe
 109. Rahifa euh je crois c'est eu::h février
 110. Jacqueline ah oui d'accord
 111. Rahifa deux février
 112. Jacqueline oui
 113. donc il est temps quand même euh de: de le faire
 114. (prend un papier)
 115. alors donc eu::h ce que vous voulez comme travail c'est
 donc euh aide à domicile
 116. Rahifa oui
 117. Jacqueline donc euh par là il f- euh auprès d'une personne âgée
 118. donc effectivement il faut que vous puissiez bien::
 comprendre ce que la personne va vous dire
 119. Rahifa oui
 120. c'est- j'ai fait le stage à:: {nom d'un centre de
 formation}
 121. mais j'ai euh troi- trois mois déjà
 122. Jacqueline et oui
 123. c'est ça
 124. \hein
 125. je vois
 126. Rahifa oui
 127. j'ai appris beaucoup de choses de personnes âgées
 128. oui
 129. Jacqueline voilà
 130. donc ça c'était euh dans l'atelier d'accompagnement
 vers l'emploi
 131. Rahifa oui
 132. Jacqueline que vous avez- qu'ils vous ont déjà un peu expliqué euh
 en quoi consistait euh l'aide euh à domicile
 133. Rahifa mh
 134. eu:h non
 135. (c'est-, si-)
 136. voilà
 137. c'est ça
 138. le centre euh {nom du centre de formation}

139. (montre un autre document)
140. Jacqueline (regarde le document)
141. d'accord
142. alors formation linguistique (lit)
143. XXX (lit et marmonne)
144. d'accord
145. septembre à décembre (lit)
146. d'accord
147. donc vous venez de terminer là
148. Rahifa oui
149. Jacqueline alors cours de français (lit)
150. vous avez eu module technique et professionnel communs
aux métiers d'aide à la personne (lit)
151. très bien
152. modèle petite enfan- MOdUle euh petite enfance (lit)
153. personnes âgées (lit)
154. stage d'observation (lit)
155. donc vous avez été en stage un peu euh
156. Rahifa oui
157. oui oui oui
158. Jacqueline d'acco::rd
159. Rahifa oui
160. X
161. Jacqueline euh formation de prévention (lit)
162. accompagnement à l'élaboration du projet (lit)
163. euh positionnement professionnel et préparation à
l'emploi (lit)
164. eu:h d'accord
165. (lit)
166. donc euhm alors ça c'est formation linguistique
167. euh je vois que c'est aussi une formation linguistique
que vous demandez là
168. Rahifa oui
169. Jacqueline et qu'est-ce qui différencie les deux alors
170. Rahifa euh i- ici on a- on a- on a -ppris euh comment on
travaille avec euh les gens
171. Jacqueline oui
172. Rahifa et un peu le:: et un peu le:: -pprendre à lire
173. Jacqueline oui
174. Rahifa et euh comme je sais un peu parler
175. Jacqueline oui
176. Rahifa et je ne sais pas écrire euh
177. et lire
178. c'est pour ça je cherche la formation linguistique
179. Jacqueline d'accord
180. parce que là je vois c'est formation linguistique
eu::h
181. Rahifa c'est- c'est- y a pas beaucoup
182. Jacqueline d'accord
183. Rahifa deux jours ou trois jours
184. Jacqueline donc en fait là ce que vous recherchez plus c'est pour
euh écrire
185. Rahifa voilà
186. et lire
187. Jacqueline alors donc euh
188. parce que ça vous maîtrisez pas bien

189. Rahifa oui
190. Jacqueline (écrit)
191. vous avez fait des études avant euh
192. Rahifa eu::h non
193. c'est
194. Jacqueline non
195. Rahifa c'est la première fois XX
196. Jacqueline et oui
197. parce que vous êtes originaire de quel euh pays
198. Rahifa maroc
199. Jacqueline maroc
200. oui
201. Rahifa mh
202. Jacqueline et donc vous avez pas été beaucoup à l'école
203. Rahifa euh pas du tout
204. Jacqueline PAs du tout
205. Rahifa mh
206. Jacqueline ah oui
207. d'accord
208. oui
209. donc c'est d'autant plus difficile
210. Rahifa (rire)
211. Jacqueline (rire)
212. euh parce que déjà dans votre euh langue euh euh vous
avez pas acquis euh
213. Rahifa oui
214. Jacqueline d'accord
215. donc il faut pratiquement euh commencer euh
216. vous êtes au stade débutant quoi pour l'écriture
217. Rahifa oui
218. c'est euh c'est très difficile à -pprendre
219. Jacqueline et oui
220. parce que là l- les cours de français que vous avez eus
221. eu:h ça vous a: aidée
222. mais que pour la parole
223. Rahifa oui
224. Jacqueline mhm
225. (lit)
226. d'accord
227. (lit)
228. d'accord
229. donc effectivement la- votre euh motivation c'est pour
euh la lect- enfin l'apprentissage du français
230. Rahifa mh
231. Jacqueline écrit et euh et lu et la lecture aussi du français
232. Rahifa mh
233. oui
234. \oui oui oui
235. Jacqueline c'est bien
236. ça ça ça vous handicape forcément
237. Rahifa mh
238. Jacqueline parce que si vous allez chez des personnes âgées
239. eu:h c'est sûr que vous allez avoir à- à lire certaines
choses
240. eu::h
241. Rahifa oui

242. plein de choses
 243. Jacqueline euh voilà
 244. hein
 245. d'accord
 246. Élodie les médicaments
 247. les numéros de téléphone
 248. Jacqueline les médicaments
 249. \ tout ça
 250. Rahifa oui
 251. \ oui oui
 252. Jacqueline euh oui oui
 253. là vous êtes bloquée avec euh ces- ce- ce problème
 quand même qui est important pour vous euh de- de
 rien:: lire du tout
 254. Rahifa oui
 255. mh
 256. mh mh
 257. et pour euh faire les courses euh
 258. Jacqueline ben oui oui
 259. c'est ça
 260. oui
 261. Rahifa oui
 262. pour faire les lettres à les à les enfants de personnes
 âgées
 263. pou:r:
 264. Jacqueline bah oui
 265. c'est ça
 266. Rahifa oui
 267. Jacqueline c'est ça
 268. il faut toujours euh que vous puissiez
 269. Rahifa mh
 270. pour ça je vous bah
 271. Jacqueline d'accord
 272. donc là ils vous avaient conseillé ça aussi sans doute
 273. Rahifa ouais
 274. Jacqueline (écrit)
 275. Rahifa j'ai fait aussi euh premiers au secours
 276. Jacqueline (prend des notes)
 277. Rahifa et euh ici j'ai (le fait, refait) ici
 278. Jacqueline ah oui
 279. (sil)
 280. d'accord
 281. ah bah oui
 282. c'est bien aussi ça
 283. Rahifa mh
 284. Jacqueline parce que oui
 285. chez- chez quelqu'un on peut être amené à- à le
 secourir
 286. hein
 287. euh c'est- c'est- c'est-
 288. Élodie dommage que ça soit pas sur le cé vé
 289. Jacqueline comment
 290. Élodie dommage que ça soit pas sur le cé vé
 291. Jacqueline bah oui oui oui
 292. c'est vrai que::
 293. Rahifa bah c'est pour ça

294. \je veux faire euh je veu:x je
v-

295. Jacqueline vous allez rajouter

296. Rahifa oui

297. je veux -jouter le formation

298. Jacqueline mh

299. mhm

300. Rahifa et eu::h le-

301. Élodie le stage et:: les premiers secours

302. Jacqueline voilà

303. \ parce que là

304. \voyez euh

305. \oui

306. \c'est vrai
que on a l'a- l'a- l'atelier d'accompagnement

307. mais bon c'est vrai que::

308. Rahifa ouais

309. Jacqueline le l- votre formation là c'est::

310. donc eu::h faudra le mettre là

311. Rahifa euh j'ai rendez-vous demain

312. Jacqueline vous avez rendez-vous

313. Rahifa oui

314. Jacqueline pour refaire le cé vé

315. Rahifa oui

316. Jacqueline d'accord

317. d'accord

318. bon donc euh là vous avez donc euh sécurité civile
(écrit)

319. bon

320. donc on va commencer à::: à décanter ça

321. alors donc c'est adressé à qui

322. (sil)

323. euh y a- vous avez pas de nom ni rien eu:h

324. Rahifa mh

325. Jacqueline l'organisme là

326. Rahifa nan

327. Jacqueline formation on va mettre euh (écrit)

328. alors votre nom c'est donc madame {prénom} (écrit)

329. {nom} (écrit)

330. rue {nom de rue} (écrit)

331. (écrit)

332. rue {nom de rue} (écrit)

333. c'est où ça exactement euh

334. euh c'est dans {nom du quartier}

335. Rahifa oui

336. \{nom du quartier}

337. Jacqueline c'est pas très loin de chez vous

338. Rahifa euh je sais pas du tout le

339. Jacqueline rue {nom de la rue} euh

340. je vois plus exactement où c'est

341. mais enfin bon c'est pas- c'est pas très loin quand
même

342. oui

343. (rire)

344. \donc

345. Rahifa oui

346. si j'ai trouvé
 347. Jacqueline euh
 348. Rahifa c'est pas du tout loin
 349. parce que (sil) je suis fatiguée de chercher les euh
 les formations linguistiques (rire)
 350. Jacqueline oui
 351. bah oui oui oui
 352. oui oui
 353. c'est sûr que c'est
 354. Rahifa oui
 355. (claque la langue)
 356. Jacqueline y en a
 357. mais bon euh
 358. en plus il faut quand même euh euh que ça corresponde
exactement à ce que vous avez besoin quoi
 359. Rahifa si j'ai télépho-
 360. \ouais
 361. \si j'ai téléphoné
 362. ils ont dit euh
 363. c'est pas vous que de prendre rendez-vous
 364. c'est votre conseillère à l'a èn pé eu qu'elle prendre
 rendez-vous
 365. si je suis à l' a èn pé eu
 366. la mon conseillère elle veut pas donner rendez-vous
 pour parler euh
 367. Jacqueline vous d- vous dites
 368. oui
 369. donc vous avez une conseillère donc à l'a èn pé eu
 370. Rahifa à l'a èn pé eu
 371. oui
 372. Jacqueline et qu'est-ce qu'elle vous proposait elle
 373. Rahifa elle euh elle veut
 pas
 374. euh c'est je vois- c'est la dame à l'accueil qu'il m'a:
 qu'il m'a dit
 375. vous venez la fin de mois
 376. pour euh téléphoner ensemble
 377. mais la conseil de l'a èn pé eu elle veut pas donner
 rendez-vous
 378. j'ai demandé euh
 379. mais euh
 380. Jacqueline c'est-à-dire vous vouliez ren- con- enfin téléphoner
 avec la conseillère
 381. Rahifa oui
 382. j'ai téléphoné là
 383. Jacqueline oui
 384. Rahifa ils ont dit euh
 385. euh pas s- pas de formation pour l'instant
 386. Jacqueline oui
 387. Rahifa j'ai téléphoné
 388. ils ont dit
 389. il faut y aller voir votre conseillère à l'a èn pé eu
 390. Jacqueline oui
 391. Rahifa et ça aussi j'ai téléphoné
 392. ils ont dit la même pareil
 393. euh et je suis allée à-

394. et la- et la dame elle veut pas donner rendez-vous
 395. et je suis venue à centre social {nom du centre}
 396. parce que je une personne là-bas
 397. Jacqueline oui
 398. Rahifa ils vont m'aider
 399. elle a téléphoné hier
 400. Jacqueline d'accord
 401. Rahifa et après y a- il a parlé
 402. et c'est pour- c'est pour ça il a demandé
le:- les::
 403. Jacqueline d'accord
 404. \ de faire une lettre
 405. Rahifa oui
 406. faire une lettre
 407. Jacqueline d'accord
 408. Rahifa euh
 409. Jacqueline alors donc vous êtes inscrite au chôma:ge
 410. Rahifa euh oui
 411. Jacqueline (écrit)
 412. au pôle emploi
 413. (écrit)
 414. et donc euh oui
 415. le- votre conseillère là par rapport à ça euh elle peut
 rien alors
 416. Rahifa euh je suis allée hier euh
 417. comme j'ai demandé à l'accueil euh
 418. Jacqueline oui
 419. Rahifa pour prendre rendez-vous
 420. Jacqueline oui
 421. Rahifa et: il a rien dit
 422. Jacqueline d'accord
 423. (écrit)
 424. alors donc
 425. j'ai l'honneur (écrit) de solliciter (écrit) mon
 inscription (écrit) à un stage de formation (écrit)
 linguistique (écrit) organisé par votre (écrit)
 426. par votre organi- (sil)
 427. ah bah organisé par votre organisme pf (rire étouffé)
 428. (ouvre le tiroir)
 429. (cherche un effaceur liquide)
 430. oh
 431. je vais recommencer
 432. parce que si je commence avec du blanc ça va- (rire)
 433. (change de feuille)
 434. Élodie oui
 435. sur la troisième ligne ça va se voir
 436. Jacqueline ça va se voir (rire)
 437. organisé
 438. alors madame (écrit)
 439. ah
 440. pis je fais que des bêtises
 441. (écrit)
 442. alors voilà
 443. reprenons sérieusement

444. alors j'ai l'honneur (écrit) de solliciter (écrit)
l'inscription (écrit) à un stage (écrit) de formation
(écrit) linguistique (écrit)

445. euh alors organisée par euh votre euh structure

446. (sil)

447. (écrit)

448. Rahifa c'est centre {nom du centre}

449. c'est {prénom} qui m'a donné le- les adresses

450. Jacqueline oui

451. d'accord

452. mais en fait la- la structure c'est- c'est:: ça

453. hein

454. euh voilà

455. {nom de la structure}

456. hein

457. Rahifa d'accord

458. Jacqueline qui a- qui est rue {nom de rue}

459. voilà

460. hein

461. donc euh

462. qui organise donc euh

463. voilà

464. organisé par (écrit) votre structure (écrit)

465. euh donc alors on va résumer

466. (sil)

467. donc eu:hm eu:h je suis- vous allez- on va noter que
vous êtes inscrite euh au pôle emploi depuis euh quand
euh

468. Rahifa euh franchement je- je crois c'est presque un an

469. Jacqueline et donc la demande que vous faites au pôle emploi c'est
d'être aide à domicile

470. hein

471. sur ce que vous avez demandé

472. Rahifa oui

473. Jacqueline hein

474. Rahifa oui

475. Jacqueline alors donc euh

476. (écrit)

477. vous m'avez dit euh vous êtes inscrite depuis

478. un an

479. Rahifa eu::h presque un an

480. Jacqueline (écrit)

481. oui

482. on va mettre un an (écrit) depuis une année (écrit)
pôle emploi (écrit)

483. eu::hm pôle emploi eu::h

484. (sil)

485. alors je- je souhaite euh-

486. alors vous l'avez jamais fait

487. hein

488. donc euh

489. Rahifa non

490. Jacqueline euh je souhaite euh être euh (sil)

491. mh (sil)

492. Rahifa je fais un stage de une semaine

493. Jacqueline (écrit)

494. voilà
 495. (sil)
 496. je souhaite (écrit) exercer (écrit)
 497. eu:h euh eu::h (sil)
 498. dans le domaine (écrit) de l'aide (écrit) à domicile
 (écrit)
 499. je vois que dans- dans vo::s- vous avez eu aussi un peu
 pour les enfants aussi
 500. hein euh
 501. Rahifa oui
 502. mais moi qu'est-ce que je veux la:::
 503. Jacqueline c'est la personne âgée
 plutôt
 504. hein
 505. Rahifa la personne âgée
 506. oui
 507. Jacqueline de l'aide à domicile
 508. on va mettre de préférence auprès de- de personnes
 âgées
 509. hein
 510. parce que bon si
 511. Rahifa d'accord
 512. Jacqueline euh bon
 513. hein
 514. assistant de vie aux familles ça veut dire que c'est
 assez large là
 515. euh ça peut aussi concerner les enfants
 516. Rahifa d'accord
 517. Jacqueline donc on va mettre plutôt euh plus plus général
 518. hein
 519. Rahifa d'accord
 520. Jacqueline aide à domicile (lit)
 521. euhf auprès des familles on va mettre
 522. aide à domicile (marmonne)
 523. pfouf
 524. de toute façon je sé- je: souhaite exercer dans le
 domaine de l'aide à domicile
 525. ou alors vou- on met de préférence auprès des personnes
 âgées (sil)
 526. bon
 527. on va- on va mettre comme ça
 528. hein
 529. de l'aide à domicile
 530. alors donc ce qu'on va répét- euh dire c'est que vous
 avez fait donc un stage euh de formation euhm
 531. alors faudra joindre peut-être les photocopies
 532. hein
 533. avec votre lettre
 534. hein
 535. pour que vous ayez vraiment les attestations
 536. hein
 537. Rahifa d'accord
 538. Jacqueline euh j'ai suivi donc un stage euh de formation eu::h
 539. oui
 540. parce que c'est une garde d'enfants et assistante
 541. voilà

542. \hein
543. Rahifa oui oui
544. \c'est garde d'enfants
545. et::
546. Jacqueline donc
547. (écrit) j'ai effectué un stage (écrit) de formation
(écrit) (marmonne) donc eu::h de septem:bre (écrit) à
décembre (écrit) deux mille neuf
548. eu::hm (sil)
549. là vous l'avez effectué euh (sil)
550. alors j'ai également un certificat (écrit) certificat
(écrit) de compétence (écrit) citoyen (écrit) de
sécurité (écrit) civile (écrit) depuis (écrit) le sept
neuf deux mille neuf (écrit)
551. (pose son stylo)
552. alors eu:h ce qu'on va mettre c'est cependant euh pour
euh pf- cependant je ne maîtrise pas donc eu::h le
français écrit et:: la lecture
553. hein
554. Rahifa oui
555. Jacqueline (écrit) le français écrit (écrit) écrit (écrit)
556. euh oui
557. c'est écriture et lecture
558. hein
559. de toute façon
560. euh
561. euh (sil)
562. dont la lecture et euhf
563. oh oh euhf
564. Élodie (rire)
565. Jacqueline si je mets les deux
566. euh écriture euh
567. si je rajoute les deux
568. c'- on comprend
569. Élodie on peut mettre- on peut mettre entre parenthèses
lecture et écriture
570. Jacqueline oui
571. voilà
572. Élodie ou ni la lec- enfin ni lecture ni écriture
573. Jacqueline oui
574. Élodie écriture quelque chose comme ça
575. Jacqueline lecture plus lect- et:: écriture lecture (écrit)
576. voilà (écrit)
577. Élodie voilà
578. Jacqueline (écrit)
579. ça précise
580. Jacqueline voilà (rire)
581. comme ça ils sauront
582. Élodie mh
583. Jacqueline eu::h et je souhaiterais-
584. alors cependant je ne maîtrise pas le français écrit
(lit)
585. euh euh ce qui eu::h ce qu- enfin euh
586. je ne maîtrise pas le français écrit (lit)
587. euh ce qui peut poser des problèmes euh
588. enfin f-

589. je ne maitri- (lit)
590. non
591. vaut mieux rester positif
592. et je souhaite eu::h donc euh avoir une formation euh dans ce domaine
593. Élodie si- on p- si vous voulez être positive
594. on pourrait dire qu'il me serait utile d- dans mon travail
595. Jacqueline voilà
596. Élodie ou quelque chose comme ça
597. Jacqueline voilà
598. \ je ne maîtrise pas le français écrit (lit) euh qu- eu::h
599. Élodie dont j'aurais besoin
600. ou qui me serait-
601. Jacqueline euh dont j'ai absolument besoin euh
602. dont j'ai absolument besoin (écrit)
603. Élodie ça reste positif
604. Jacqueline oui
605. Élodie (rire)
606. Jacqueline voilà
607. absolument besoin (écrit) pour des emplois futurs
608. hein
609. (écrit)
610. euh je- alors en conséquence je souhaite euh (écrit)
611. je souhaite (sil)
612. avoir une formation (écrit) dans ce domaine (écrit) dès que possible (écrit)
613. voilà
614. vous êtes sûre que c'est euh leur formation c'est sur l'écrit
615. Rahifa oui
616. Jacqueline vous êtes sûre
617. Rahifa euh oui
618. Jacqueline oui
619. hein
620. Rahifa pour -pprendre à lire à écrire
621. Jacqueline voilà
622. Rahifa oui
623. Jacqueline d'accord
624. faut- faut bien euh cibler
625. Rahifa oui
626. Jacqueline parce que bon euh voyez euh
627. par exemple là vous avez eu une formation qui a l'air très intéressante
628. mais ça- c'était pas là-dessus
629. donc il faut vraiment être sûre que c'est sur- là-dessus
630. Rahifa mh
631. Jacqueline hein
632. voilà
633. Rahifa oui oui
634. Jacqueline très bien
635. donc en fait c'- votre motivation c'est- c'est c'- pour l'instant c'est ça
636. hein

637. Rahifa oui
638. Jacqueline voilà
639. d'accord
640. Rahifa mh
641. Jacqueline donc on va pas se perdre dans des:: explications ou autres
642. Rahifa oui
643. \oui oui oui
644. oui
645. parce que je veux faire euh le formation euh le formation en euh auxiliaire de vie (sil) euh euh euh spéciale pour euh le personnes âgées
646. euh quand je parle avec {prénom de la dame qui lui a parlé de la formation} elle m'a dit
647. il faut savoir euh apprendre à lire à écrire
648. Jacqueline ah oui
649. oui
650. parce qu'après dès que vous êtes dans des formations très qualifiante
651. Rahifa mh
652. \oui
653. Jacqueline à ce moment-là i- vous êtes obligés de prendre- d'aller aux cours
654. Rahifa oui
655. Jacqueline et puis de pouvoir prendre des notes aussi
656. et puis donc euh et puis y a des devoirs écrits aussi
657. hein
658. donc euh
659. Rahifa oui
660. \parce que
661. Jacqueline c'est sûr que
662. Rahifa je me suis dit
663. j'ai inscrite euh
664. et bien sûr j'ai trouvé la place
665. et tout
666. ils sont d'accord
667. je suis allée euh à la réunion
668. comme euh je ne sais pas lire et écrire
669. ils ont dit pas oui ou non
670. Jacqueline mh mh
671. Rahifa euh ils ont dit euh
672. euh on ne envoyer une lettre
673. Jacqueline mh mh
674. Rahifa pour dire euh oui ou non
675. Jacqueline mh
676. Rahifa et:- et j'ai pas de réponse
677. quand j'ai parlé avec {prénom de la bénévoles}
678. il m'a dit euh
679. comme vous connaissa lire et écrire
680. c'est pour ça
681. ils ont dit
682. non
683. Jacqueline bah oui
684. parce qu'en fait ça vous servirait pas beaucoup
685. Rahifa ouais
686. Jacqueline hein

687. parce qu'en fait par rapport aux autres
688. vous allez être décalée
689. parce que vous allez pas pouvoir prendre les cours
690. Rahifa oui
691. Jacqueline que vous allez pas euh
692. même si vous comprenez (rire) ce que- ce que- ce qu'ils vont dire
693. Rahifa oui
694. Jacqueline euh si vous avez pas un repère écrit
695. Rahifa mh
696. oui
697. Jacqueline vous allez pas pouvoir suivre la formation
698. donc c'est vrai que c'est pas la peine de vous faire faire quelque chose inutile
699. Rahifa hein hein
700. oui
701. Jacqueline hein
702. qui va vous décourager plutôt
703. parce que si vous arrivez pas à suivre
704. vous allez (rire) vous décourager
705. Rahifa oui
706. Jacqueline hein
707. donc en fait il vaut mieux commencer effectivement par euh maîtriser euh l'écrit
708. Rahifa mh
709. mhm
710. Jacqueline hein
711. ce qui peut vous demander quand même un certain temps
712. hein
713. et pis il va y avoir un travail personnel que vous allez avoir euh chez vous aussi euh
714. voilà
715. hein
716. mais ça bon ben ils ont l'habitude
717. hein
718. hein euh pour adultes
719. Rahifa mh
720. Jacqueline hein
721. parce que c'est pas la même chose d'apprendre
722. quand on est enfant
723. que quand on est adulte
724. hein
725. Rahifa oui oui
726. Jacqueline donc en fait euh
727. bon mais c'est pour ça que bon y a des formations qui sont intéressantes pour l'écrit
728. hein
729. Rahifa oui
730. Jacqueline donc euh donc c'- c'est vrai que la première chose c'est quand même ça
731. Rahifa mh
732. Jacqueline c'est- c'est de: de maîtriser quand même l'écrit et la lecture
733. Rahifa oui
734. oui
735. Jacqueline voilà

736. hein
737. donc euh donc euh il faut axer là-dessus
738. et après c'est vrai que ça vous donnera euh plus
d'ouvertures sur autre chose
739. Rahifa mhm
740. Jacqueline hein
741. voilà
742. déjà vous êtes- vous- vous comprenez bien euh tout ce-
enfin le- le françai::s parlé
743. Rahifa eu::h pas cent pour cent
744. Jacqueline pas cent pour cent
745. oui
746. bah oui oui
747. parce que bon euh y a des- y a des mots qui- qui sont
euh pas habit- enfin pas courants quoi euh
mh
748. Rahifa
749. Jacqueline en particulier bon c'est vrai
750. quand vous avez des formations euh
751. Rahifa oui
752. Jacqueline ça enfin c'est- c'est pas
753. Rahifa quand j'ai fait formation de trois mois
754. Jacqueline mh
755. Rahifa j'ai appris beaucoup de choses euh
756. Jacqueline oui
757. Rahifa j'ai appris plus parler euh
758. Jacqueline bah oui
759. oui oui
760. oui
761. c'est ça
762. Rahifa mh
763. (sil)
764. Jacqueline voilà
765. Élodie parce qu'y avait quand même deux cents heures de
français
766. donc ça fait- en continu ça ferait l'équivalent de deux
semaines euh
767. non
768. plus que ça quatre semaines de cours cin- six semaines
euh
769. Rahifa eu::h c'est: trois
mois
770. c'est trois de for- euh de::
771. Élodie oui
772. oui
773. Jacqueline de parler
774. \oui
775. Élodie deux cents heures de cours de français
776. Rahifa oui
777. Élodie si elles sont réparties
778. si vous faites vingt heures par semaine
779. ça fait dix semaines
780. Rahifa oui
781. Élodie donc ça fait quand même euh
782. vous avez déjà dû apprendre pas mal
783. oui
784. Rahifa oui oui

785. Élodie (de, en) français
786. Rahifa je fais l'école de français à:: centre social {nom de l'association}
787. on a -ppris aussi à parler
788. mais euh pas les: -pprendre à lire et à écrire
789. Jacqueline et oui
790. et oui
791. Rahifa juste parler
792. Jacqueline c'est-à-dire qu-
793. mh
794. c'est-à-dire c'est très- c'est très spécial
795. hein
796. pour apprendre euh déjà:: à- à écrire
797. hein
798. Rahifa mhm
799. Jacqueline c'est comme pour-
800. enfin je vous dis
801. c'est pas la même chose d'ailleurs d'un adulte à un enfant
802. mais en fait euh i- si c'est pas prévu dans la formation
803. c'est c'est un gros gros travail
804. hein
805. euh euh donc en fait euh déjà comprendre euh le parler
806. Rahifa oui
807. Jacqueline bon c'est déjà une première étape
808. Élodie mh
809. Rahifa euh bah oui euh
810. Jacqueline euh importante
811. hein
812. euh mais bon
813. Rahifa oui
814. Jacqueline y a y a tout le reste
815. et ça va vous demander quand même du travail
816. (rire)
817. Élodie mh
818. \oui
819. Jacqueline hein
820. c'est sûr
821. mais bon v- euh je vois bien que vous êtes euh volontaire
822. pour euh tout ça
823. c'est bien (rire)
824. parce que bon pour trouver un emploi
825. c'est vrai que: il- il faut que vou:s maitrisiez ça
826. Rahifa mh
827. Jacqueline mais y a pas de raison
828. vous avez jamais été à l'école euh
829. bon alors c'est sûr que ça peut vous demander un effort euh plus
830. Rahifa mais comme j'arrive à- à -pprendre
831. je ne sais pas du tout dire bonjour à des gens
832. Jacqueline ah bah voyez (rire)
833. vous êtes ici depuis combien de temps
834. Rahifa je crois c'est eu:::h je crois c'est six ans
835. Jacqueline six ans

836. Rahifa oui
837. Jacqueline d'accord
838. Rahifa c'est:: deux mille deux
839. je crois
840. Jacqueline et oui
841. et vous êtes restée au début un peu en famille ou::
842. Rahifa oui
843. Jacqueline oui
844. Rahifa je restais à la maison euh
845. j'ai o- j'ai: occupé de mes enfants
846. comme maintenant ils sont grands euh
847. j'ai envie d'apprendre euh de travaille
848. Jacqueline bah vous avez raison
849. (rire)
850. (écrit)
851. alors donc (écrit)
852. {nom de quartier} (écrit)
853. (écrit)
854. bon
855. euh on v- on va mettre vos numéros de téléphone peut-être
856. hein
857. puisque
858. Rahifa eu::h oui
859. Jacqueline (écrit)
860. comme ça si ils veulent vous a- vous appeler
861. (écrit)
862. alors on est le douze (écrit)
863. faut penser à mettre deux mille dix
864. (rire)
865. Élodie oui
866. Jacqueline c'est pas évident (rire)
867. Élodie oui
868. Jacqueline (écrit)
869. voilà
870. (sil)
871. donc écoutez
872. on va peut-être pas trop s'étendre plus
873. parce que si on- si vous envoyez euh donc euh votre cé vé une photocopie de vos formations
874. eu::h bon bah de toute façon on voit que c'est euh axé sur l'apprentissage du- du français
875. Rahifa d'accord
876. Jacqueline hein
877. voilà
878. Rahifa d'accord
879. Jacqueline donc alors on va mettre euh (sil) en vous remerciant
880. (écrit)
881. Rahifa j'ai fait les photocopies euh le ça et le cé vé
882. Jacqueline euh bah c'est-à-dire le cé vé vous le refaites vous dites
883. Rahifa oui
884. Jacqueline hein
885. c'est ça
886. donc euh vous- vous enverrez celui qui est refait avec euh donc les- les formations là

887. hein

888. Rahifa d'accord

889. Jacqueline qui sont notées

890. Élodie c'est la photocopie de ça et de ça

891. Jacqueline oui

892. et de ça

893. \hein

894. Rahifa ah d'accord

895. Jacqueline qu'il faut- enfin qu'il faut joindre

896. Rahifa d'accord

897. Jacqueline hein

898. d'accord

899. bon bah c'est officiel

900. ils voient que vous avez déjà fait des formations

901. ce qui est quand même positif

902. si vous voulez

903. parce qu'ils voient que vous avez quand même une volonté de de de faire euh des choses euh

904. pour aboutir à travailler euh

905. voilà

906. hein

907. Rahifa d'accord

908. Jacqueline ça débouche- c'est-à-dire c'est quelque chose qui débouche sur quelque chose

909. voyez

910. Rahifa mh mh

911. Jacqueline hein

912. dans- dans votre motivation

913. hein

914. Rahifa ah oui

915. Élodie et puis c'est aussi

916. parce qu'y a des gens qui mentent sur leur cé vé

917. Jacqueline oui

918. mh

919. mh

920. Élodie en faisant semblant qu'ils ont fait plus de choses que ce qu'ils ont vraiment fait

921. Jacqueline voilà

922. Élodie donc là vous prouvez que vous l'avez vraiment fait

923. Jacqueline voilà

924. Rahifa d'accord

925. Jacqueline et puis c'est récent

926. donc euh vous êtes sur une démarche euh d'apprentissage

927. Élodie mh

928. Jacqueline donc euh c'est- c'est vrai que pour euh un organisme c'est intéressant

929. euh d'avoir des gens motivés

930. hein

931. vous voyez

932. alors en vous remerciant par avance (écrit) de l'attention (écrit) à (écrit) ma demande (écrit) je XX (écrit) d'agréer (écrit) l'expression (écrit) de mes (écrit) salutations (écrit) distinguées (écrit)

933. voilà

934. alors on relit

935. j'ai l'honneur de solliciter mon inscription à un stage de formation linguistique (inspire) organisé par votre structure (lit)
936. je suis inscrite depuis une année au pôle emploi (lit)
937. je souhaite exercer dans le domaine de l'aide à domicile (lit)
938. j'ai effectué un stage de formation linguistique professionnalisante de septembre à décembre deux mille neuf (lit)
939. j'ai un certificat de compétence de citoyen en sécurité civile depuis le sept dix deux mille neuf (lit)
940. cependant je ne maîtrise pas le français écrit écriture lecture dont j'ai absolument besoin pour des emplois futurs (lit)
941. en conséquence je souhaite avoir une formation dans ce domaine dès que possible (lit)
942. en vous remerciant par avance de l'attention portée à ma demande (lit)
943. je vous prie d'agréer madame monsieur l'expression de mes salutations distinguées (lit)
944. voilà
945. alors donc je vais vous faire euh signer
946. (tourne la feuille)
947. là (pointe)
948. Rahifa (oriente le papier pour écrire)
949. ici
950. Jacqueline euh oui
951. voilà
952. juste en dessous
953. Rahifa (signe)
954. Jacqueline voilà
955. (prend le courrier)
956. bon bah on va faire une photocopie de ça
957. ça va nous avancer
958. bon je fais pas de ça
959. puisque::
960. (sil)
961. Élodie bah c'est à refaire
962. Jacqueline c'est à refaire (rire)
963. (ouvre la porte)
964. (sort)
965. Rahifa & Élodie (attendent)
966. Élodie je trouve ça quand même b- bizarre qu'ils vous demandent un une lettre de motivation écrite pour apprendre à lire et à écrire
967. (rire)
968. franchement euh c'est- c'est-
969. Rahifa parce que moi j'ai téléphoné
970. et ils ont dit euh
971. il faut y aller voir euh votre conseillère à l'a en pé
972. eu
973. Élodie à l'a en pé eu
974. Rahifa oui
975. comme à {prénom d'un inconnu} il a téléphoné hier
976. euh ils ont dit euh
977. on a besoin de une lettre (rire)

978. Élodie n'importe quoi
 979. (sort les papiers d'identification)
 980. voilà
 981. alors
 982. (trie les papiers)
 983. donc c'était {nom prénom}
 984. c'est ça
 985. hein
 986. Rahifa oui
 987. Élodie (écrit)
 988. voilà
 989. vous êtes née en quelle année
 990. Rahifa euh mille neuf cent quatre-vingt
 991. Élodie mille neuf cent quatre-vingt (écrit)
 992. voilà
 993. euh vous êtes née au maroc euh à quel end- dans quelle ville
 994. Rahifa euh {nom de ville}
 995. Élodie (écrit)
 996. mhm
 997. donc l'arabe
 998. le français
 999. voilà::
 1000. vous êtes arrivée en france y a six ans donc
 1001. Rahifa mh
 1002. oui
 1003. Élodie c'est ça
 1004. donc c'était deux mille tr- deux mille trois deux mille quatre
 1005. Rahifa euh non non non
 1006. c'est: euh je crois c'est deux mille deux
 1007. Élodie deux mille deux (écrit)
 1008. Rahifa oui
 1009. Élodie d'accord
 1010. donc eu:h vous avez un diplôme d'aide eu:h à domicile (écrit)
 1011. voilà
 1012. recherche d'emploi (écrit)
 1013. voilà
 1014. et donc ici en cours privés (écrit)
 1015. Jacqueline XX
 1016. Élodie voilà
 1017. Jacqueline voilà
 1018. (revient au bureau)
 1019. (s'assoie)
 1020. alors donc
 1021. vous gardez précieusement les originaux
 1022. (tend les certificats)
 1023. (rire)
 1024. ça c'est l'original
 1025. je vais vous faire- je vais vous donner une enveloppe peut-être euh
 1026. (ouvre le tiroir)
 1027. (prend une enveloppe)
 1028. (ferme le tiroir)

1029. pour que vous puissiez m- pour qu'on puisse mettre ça dedans

1030. alors donc eu:h voilà

1031. Rahifa j'ai: pas besoin de mettre le cé vé

1032. Jacqueline euh si

1033. mais quand il va être refait

1034. hein

1035. Rahifa d'accord

1036. Jacqueline eu:h parce que là il est pas complet

1037. hein

1038. Rahifa d'accord

1039. Jacqueline donc euh donc il faut attendre euh

1040. alors ça c'est le- c'est le double

1041. hein

1042. vous pouvez garder

1043. (tend la photocopie de la lettre de motivation)

1044. voilà

1045. Rahifa merci

1046. Jacqueline voilà

1047. c'était la première fois

1048. que vous veniez ici

1049. non

1050. Rahifa euh euh pour l'écrivain public

1051. Jacqueline oui

1052. Rahifa première fois

1053. oui

1054. Jacqueline d'accord

1055. votre adresse

1056. pour qu'on puisse-

1057. je vais faire une- on fait toujours une petite euh feuille

1058. pour faire ce qu'on- (murmure) pour noter ce qu'on a fait (rire)

1059. (écrit)

1060. voilà

1061. (range le courrier dans l'enveloppe)

1062. vous avez des enfants

1063. Rahifa oui

1064. j'ai deux

1065. un garçon et une fille

1066. Jacqueline voilà

1067. mais ils vont à l'école là peut-être euh maintenant

1068. Rahifa oui

1069. \ils vont

1070. Jacqueline vous êtes euh libre euh pour euh

1071. Rahifa oui

1072. un garçon il a six ans et la petite trois ans

1073. Jacqueline et oui

1074. alors ce qu'y a c'est que si vous trouvez un emploi

1075. oui

1076. il faut que ce soit un peu en rapport avec euh leurs horaires aussi

1077. mais enfin bon ça après vous voyez

1078. hein

1079. Rahifa oui

1080. ils sont à l'école toute la journée euh

1081. Jacqueline oui
1082. voilà
1083. bon bah écoutez donc euh eu:h j'espère que ça marchera
pour vous
1084. hein
1085. pour cette inscription
1086. hein
1087. Rahifa oui
1088. Jacqueline mais peut-être qu'y a un autre stage après
1089. non
1090. il f-

enregistrement b

1091. Rahifa non
1092. Jacqueline non
1093. non
1094. c'est- c'est en février
1095. Rahifa oui
1096. Jacqueline et ça dure peut-être plusieurs mois sans doute euh
1097. Rahifa eu::h franchement je sais pas
1098. Jacqueline vous savez pas
1099. mh mh
1100. d'accord
1101. bon bah de toute façon si ils vous inscrivent euh
1102. ils vous diront tout ça (rire)
1103. Rahifa mh
1104. oui
1105. merci
1106. Jacqueline voilà
1107. Rahifa (range ses affaires)
1108. Jacqueline v- donc vous le déposez directement eu::h à l'assoc-
vous l'envoyez
1109. Rahifa ah- quand j'ai fait le cé vé
1110. oui
1111. Jacqueline oui
1112. vous-
1113. oui
1114. vous verrez avec la personne qui fait le cé vé
1115. Rahifa oui
1116. oui
1117. Jacqueline d'accord
1118. Rahifa merci beaucoup
1119. Jacqueline bah je vous en prie

Écrivain public Shamina

Date d'enregistrement : 05/01/2010

Durée de l'enregistrement : 00:43:14

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Jacqueline (F, LN)

Usager : Shamina (F, LNN, Sri Lanka, tamoul)

2 transactions de service :

- écriture d'une négociation du montant et des modalités de paiement d'une facture
- tronqué

enregistrement a

- Jacqueline bien
01. Élodie (pose le magnétophone)
02. Shamina je excuse
03. je parle pas bien français (rire)
04. Jacqueline d'accord
05. \bon bah on va
essayer de de se comprendre
06. voilà
07. Shamina je je écrire deux lettres
08. Jacqueline oui
09. Shamina ça première une fois
10. je écris
11. je pense compris c'est quoi qu'ils voulaient
12. ici j'ai écrit avec euh madame
13. Jacqueline d'accord
14. Shamina c'est ça réponse
15. Jacqueline d'accord
16. Shamina c'est ça je voulais expliquer
17. Jacqueline voilà
18. alors je vais essayer de compre:dre euh de quoi il s'agit
19. Shamina oui
20. Jacqueline alors là donc c'était le quatre
21. Shamina c'est
22. ça c'est réponse ici
23. Jacqueline y a une réponse le huit
24. Shamina ça c'est la réponse
25. ou et (sil) ça
26. Jacqueline d'accord
27. alors contestation paiement travaux (lit)
28. madame monsieur (lit)
29. à la demande de la préfecture de paris (lit)
30. des travaux palliatifs de suspens- suppression du risque plomb ont été effectués dans l'immeuble que nous occupons ma famille et moi en juillet deux mille neuf (lit)
31. d'accord

32. (inspire)
33. euh sur mon avis d'échéance du loyer daté du premier octobre deux mille neuf (lit)
34. apparait une demande de paiement de deux cent soixante-trois (sil) soixante (lit)
35. pour travaux privatifs locatifs (lit)
36. les services techniques de l'habitat de la mairie de {ville} m'ont confirmé que je n'avais pas à payer (lit)
37. (sil)
38. j'ai donc déduit cette somme du montant du loyer que j'ai réglé en octobre (lit)
39. ceci avait été confirmé par une personne de vos services (lit)
40. auprès de l'assistante sociale qui avait téléphoné pour moi le vingt-six octobre (lit)
41. vous aviez calculé au téléphone avec elle (lit)
42. a pé èl (lit)
43. alors donc là c'est écrit
44. c'est au propriétaire que c'était adressé
45. Shamina ah oui
46. Jacqueline ah non
47. au juge au juge
48. Shamina oui
49. Jacqueline hein
50. Shamina oui
51. Jacqueline au juge carrément
52. euh vous aviez calculé au téléphone avec elle (lit)
53. a pé èl déduite (lit)
54. ainsi que cette somme des travaux (lit)
55. il restait à payer trois cent quinze quatre-vingt-deux euros (lit)
56. somme dont je me suis acquittée le vingt-huit octobre par chèque (lit)
57. d'accord
58. or vous continuez à m'envoyer des courriers de relance (lit)
59. et apparait sur l'avis d'échéance du premier décembre deux mille neuf à nouveau une somme encore due de deux cent soixante-cinq virgule vingt-trois apparue en octobre augmentée de frais d'impayés (lit)
60. pour régler la quittance de décembre (lit)
61. je vous fais donc un chèque (lit)
62. je joins à ce courrier d'un montant de (lit)
63. versé directement à vous par l'a pé èl (lit)
64. soit deux cent seize quarante-huit (lit)
65. j'espère par ce courrier que les relances vont cesser (lit)
66. je vous prie de croire (lit)
67. d'accord
68. donc ça c'était au ju- au cabinet
69. Shamina oui
70. Jacqueline administrateur de biens
71. donc il vous répond
72. madame monsieur (lit)
73. nous accusons réception de votre correspondance en date du quatre décembre (lit)

74. nous vous prions de bien vouloir trouver sous ce pli copie de la facture des établissements {nom de l'établissement} qui ont remplacé le vitrage cassé sur la fenêtre du séjour (lit)

75. (sil)

76. à l'occasion des travaux de suppression de l'accessibilité au plomb dans le logement que vous occupez (lit)

77. (sil)

78. ah oui

79. alors si c'est la personne qui a fait les travaux qui a cassé

80. (rire)

81. bon

82. ces travaux relèvent de l'entretien locatif (lit)

83. et n'ont aucun rapport avec la suppression (sil) de l'accessibilité au plomb (lit)

84. dont le coût est demeuré entièrement à la charge du propriétaire (lit)

85. (sil)

86. il ne saurait être acquis que le remplacement du vitrage dans le salon soit à la charge (lit)

87. (sil)

88. il ne saurait être acquis que le remplacement du vitrage du salon soit à la charge du propriétaire (lit)

89. vous-

90. hein hein hein hein

91. bon

92. alors ça

93. remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit)

94. deux cent cinquante euros (écrit)

95. ça fait quand même beaucoup

96. Shamina oui

97. ça c'est là je

98. Jacqueline en plus

99. Shamina mon mari XX

100. XX il écrit

101. (cherche un document)

102. hein

103. c'est ça

104. (trouve le document)

105. c'est euh

106. c'est la centimètres comme ça

107. ça euh très fin euh verre comme ça

108. près

109. Jacqueline alors en plus

110. alors

111. Shamina pour ça trente euros ça va (rire)

112. Jacqueline (rire)

113. Shamina deux cent cinquante et :

114. Jacqueline et oui

115. alors euh

116. Shamina c'est beaucoup

117. Jacqueline alors euh à l'occasion de travaux

118. alors en plus

119. alors ça a été cassé à quelle occasion
120. parce que là de la manière dont il écrit à l'occasion
des travaux de suppression d'ac-
121. c'est l'entreprise qui l'a cassé
122. ou c'est vous
123. Shamina euh parce que euh avec nous
124. parce que il y a beaucoup de vent
125. Jacqueline oui
126. Shamina notre fenêtre ouvrir
127. notre cet- tout de suite c- fermer
128. ça a cassé petit peu
129. c'est pas grave
130. on n'est pas demande
131. euh mt co- ne pas demand- comment
132. donne pas devis
133. ou quelque chose
134. Jacqueline ah oui
135. d'accord
136. oui
137. oui oui
138. c'est-à-dire que le propriétaire a fait remplacer
139. Shamina remplacer
140. oui oui
141. Jacqueline sans vous demander euh::
142. Shamina demande
143. \oui
144. Jacqueline d'accord
145. euh oui
146. Shamina ça n'est pas très grave
147. \mais un peu-
148. Jacqueline oui
149. \donc en fait c'est la même
personne qui a fait les travaux
150. qui a fait le le qui a posé le vitrage
151. Shamina a:h non
152. Jacqueline non
153. Shamina non
154. Jacqueline donc ils ont fait venir quelqu'un
155. Shamina oui
156. parce que (sil) comment dire
157. Jacqueline y- y- y avait y avait les
travaux par exemple
158. hein
159. Shamina oui
160. Jacqueline bon
161. de- de donc pour enlever le: plomb
162. Shamina oui
163. Jacqueline donc le vitrier il est venu euh juste après
164. (sil)
165. c'est le propriétaire
166. Shamina propriétaire fait tout
167. oui
168. Jacqueline voilà
169. (sil)
170. qui a fait venir le vitrier
171. Shamina oui

172. Jacqueline hein
173. Shamina je pensais
174. Jacqueline d'accord
175. euh c'est-à-dire que vous vous pensiez téléphoner au propriétaire
176. pour euh signaler que c'était cassé
177. ou c'est l'entreprise
178. Shamina non non non
179. euh peut- entreprise
180. Jacqueline c'est l'entreprise
181. Shamina oui
182. Jacqueline qui voyant qu'un carreau était cassé
183. Shamina oui
184. Jacqueline a fait appel à un vitrier
185. Shamina oui
186. Jacqueline a demandé à un vitrier de venir
187. Shamina oui
188. oui
189. je pense
190. oui
191. comme ça
192. Jacqueline et c- et c'est la même maison
193. qui a fait les travaux
194. Shamina oui oui
195. Jacqueline pour le::: pour donc le plomb
196. Shamina oui
197. Jacqueline et- et la vitre
198. Shamina oui
199. Jacqueline parce que ils font peinture décoration ravalement
200. voilà
201. (sil)
202. ils font tout
203. (sil)
204. c'est les mêmes
205. Shamina je pense
206. Jacqueline c'est les mêmes
207. Shamina ah je sais pas
208. Jacqueline non
209. Shamina je sais pas
210. parce que
211. Jacqueline c'est la même entreprise
212. (sil)
213. Shamina he
214. (sil)
215. je sais pas
216. c'est qui a fait
217. Jacqueline ah oui
218. c'est-à-dire qu'un jour
219. Shamina oui
220. Jacqueline ils sont venus
221. Shamina oui
222. parce que je nous demander la maison à à {ville} habitat
223. Jacqueline oui
224. Shamina à cause de ça il venu assistant social il dit euh
225. (sil)

226. comment-
 227. propriétaire (sil) dit euh (sil) (voulait, voulez)
 faire euh travaux là-bas
 228. et c'est {presque quatorze novembre là-bas/?}
 229. et il n'- jamais il n'a pas fait les travaux
 230. à cause de ça
 231. Jacqueline oui
 232. Shamina et beaucoup de euh humidité
 233. Jacqueline oui
 234. Shamina à cause de ça
 235. après euh nous (sil) nous rester notre maison
 236. Jacqueline oui
 237. il fait tout pour nous dif- euh
 238. interdit aller cet appartement
 239. c'est {pire/?} euh p- pendant des travaux
 240. mh
 241. (sil)
 242. compris
 243. je qu'est-ce que je te dis
 244. Jacqueline ah c'est-à-dire que c'était pendant les travaux
 245. que vous avez été logés là
 246. Shamina oui
 247. oui
 248. Jacqueline ah d'accord
 249. de votre appartement euh
 250. Shamina il fait tout (sil) comme ça
 251. Jacqueline mh mh
 252. Shamina parce que je expli- je vous l'ai dit euh
 253. rien payé comme ça avant
 254. maintenant il donnait comme ça facture
 255. (pose des pièces sur la table)
 256. je excuse euh
 257. Jacqueline ah oui
 258. Shamina je parle pas bien (rire)
 259. Jacqueline si si
 260. je je commence à un peu à comprendre
 261. \oui
 262. Shamina (rire)
 263. Jacqueline votre problème
 264. (sil)
 265. voilà
 266. pour qu'on: puisse bien:: (sil) comprendre euh
 267. Shamina oui
 268. une fois après euh j- euh juillet
 269. (sil)
 270. Élodie donc vous vivez dans un appartement
 271. Shamina oui
 272. Élodie y a des travaux qui sont faits dans cet appartement
 273. donc vous avez été vivre dans un autre appartement
 274. Shamina autre appartement
 275. Élodie pendant les travaux du premier
 276. Shamina oui
 277. Jacqueline voilà
 278. donc c'est c'est là que
 279. Shamina oui
 280. \c'est ça

281. Jacqueline même dans cet appartement-là
 282. Shamina même
 283. Jacqueline donc y avait des travaux à faire
 284. Shamina oui
 285. Jacqueline hein
 286. c'est ça
 287. d'accord
 288. euh:: oui
 289. alors euh
 290. Shamina parce que
 291. Jacqueline et là vous êtes où actuellement
 292. Shamina nous habite
 293. Jacqueline vous êtes plu- vous êtes plus euh
 294. Shamina {adresse} nous habitons
 295. Jacqueline ça c'est votre domicile euh::
 296. Shamina oui
 297. \c'est ça
 298. Jacqueline vous êtes revenus dans votre appartement
 299. (sil)
 300. non
 301. vous êtes toujours dans l'appartement euh
 302. Shamina oui
 303. toujours cet appartement
 304. Jacqueline d'accord
 305. (sil)
 306. (écrit)
 307. et vous y êtes depuis quand alors
 308. Shamina ici quatorze ans maintenant
 309. Jacqueline ah trois ans
 310. Shamina quatorze ans (sil) quatorze ans euh habite ici
 311. Jacqueline oui
 312. Shamina à cause de ça
 313. cabinet XXX euh il travaux fait comme ça
 314. un mois et demi c'est tout
 315. nous rester notre appartement
 316. c'est pas grave
 317. ça n'est pas de problème
 318. je voulais euh
 319. nous difficile payer deux cent cinquante euros
 320. parce que il est p- euh il n'est pas demande euh
 321. Jacqueline voilà
 322. alors
 323. ce qu'il y a c'est- c'est ça
 324. c'est qu'il faut savoir
 325. euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé
 326. c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s)
 327. Shamina oui
 328. Jacqueline sur l'entreprise
 329. Shamina oui
 330. Jacqueline euh:: ils sont venus un jour comme ça
 331. pour remplacer le le verre
 332. Shamina oui
 333. Jacqueline sans que vous sachiez
 334. Shamina mh sans demande
 335. Shamina oui
 336. Jacqueline quoi que ce soit

337. Shamina oui
338. Jacqueline hein
339. vous vous avez rien demandé
340. Shamina oui
341. rien demandé
342. c'est ça (rire)
343. Jacqueline d'accord
344. et
345. Shamina ça normalement petite verre
346. Jacqueline mh mh
347. Shamina peut-être trente euros
348. maximum cinquante euros (rire)
349. Jacqueline et oui
350. donc en fait
351. oui
352. alors
353. vous avez pas été prévenue
354. vous avez pas eu le devis avant
355. Shamina oui oui
356. ah oui
357. c'est ça
358. oui
359. Jacqueline hein
360. donc ça on peut on peut le noter
361. que vous avez pas eu de devis
362. euh et que si c'était des charges euh effectivement
363. euh qui vous revenaient
364. Shamina oui
365. Jacqueline il fallait que le propriétaire vous signale
366. que euh vous aviez à remplacer à vos frais
367. Shamina oui
368. Jacqueline euh le:- le verre
369. Shamina oui
370. Jacqueline mais mai:s bon si c'était à vos frais
371. Shamina oui
372. Jacqueline euh effectivement vous vous choisissez
373. Shamina oui
374. Jacqueline parce qu'à la limite
375. vous pouviez le poser vous-même
376. hein euh bon
377. Shamina oui
378. Jacqueline euh là
379. quand c'est aux f- aux frais
380. euh surtout euh ce qui concerne le vitrage
381. euh c'est sûr que::: vous pouvez
382. bon
383. alors il faudrait répondre un peu quelque chose comme
ça
384. (prend du papier)
385. alors ce qui serait enfin (sil) ce qui serait peut-être
intéressant
386. (sil)
387. c'est euhf
388. à bah oui
389. mais ça v- ça va être difficile
390. euh mais (expire) est-ce que vous avez la possi-

391. vous dites ça vous-
392. euh bon euh très peu
393. euh il faudrait peut-être quand même que vous demandiez
euh à une société
394. parce que y a quand même le temps de pose
395. si vous voulez
396. qui compte
397. y a le verre
398. y a le temps de pose
399. mais euh-
400. qui coûte
401. à une autre société
402. combien
403. enfin oui
404. mais maintenant pour faire les devis
405. mais enfin par- par curiosité
406. hein
407. Shamina oui
408. Jacqueline pour savoir
409. Shamina parce que mon ami euh il n'est pas société
410. il dit euh
411. oui
412. nous fait comme ça
413. parce que mon mari en vérité il il n'est pas venu
414. parce qu'il travaille tout le temps
415. ne parler
416. Jacqueline oui
417. Shamina à cause de ça ne peut euh
418. Jacqueline acosta c'est quoi
419. Shamina ah non
420. mais
421. Élodie à cause de ça
422. Jacqueline à cause de ça
423. ah (rire)
424. Shamina (rire)
425. Élodie (rire)
426. Jacqueline je comprenais pas trop là
427. acosta
428. Shamina n- euh temps passé XX préparer
429. Jacqueline oui
430. mh mh
431. Shamina ça il dit peut-être (vers, verre) vingt-cinq euros
comme ça
432. ne pas tr-
433. ça aussi
434. mais moins cher
435. Jacqueline oui oui oui
436. Shamina et il et il venir
437. Élodie alors ç-
438. \oui
439. Jacqueline ce qu'il faudrait
440. c'est qu'en fait euh on sache
441. bon alors
442. d'ailleurs vous pouv-
443. enfin je sais pas
444. votre mari il peut poser un verre euh::: éventuellement

445. Shamina normalement oui
 446. mon mari ami il dit d'accord
 447. Jacqueline oui
 448. \un ami pourrait le poser
 449. d'accord
 450. Shamina oui
 451. \ça
 452. Jacqueline donc y aurait juste à acheter eah le verre
 453. Shamina oui
 454. verre
 455. oui
 456. Jacqueline et à le poser
 457. d'accord
 458. (sil)
 459. bon
 460. alors on va essayer d'expliquer ça au cabinet
 461. Élodie parce qu'une entreprise qui pose un verre
 462. Shamina oui
 463. Élodie elle achète le verre
 464. et puis elle se déplace avec la camionnette
 465. donc ça coûte de l'essence
 466. ça prend du temps
 467. Shamina mh
 468. Élodie et puis elle est chez vous pendant une heure
 469. Shamina oui
 470. Élodie par exemple
 471. elle met du mastic
 472. pour que ça colle bien
 473. que ça soit bien étanche
 474. Shamina hein hein
 475. Élodie donc elle va vous faire payer le déplacement l'essence
 le temps sur place le nombre d'ouvriers
 476. Shamina ah oui
 477. Élodie si y en a deux qu'il faut qui viennent
 478. Shamina oui
 479. Élodie le mastic le verre
 480. Shamina oui
 481. Élodie et donc c'est- c'est pour ça
 482. ça peut pas coûter juste trente ou quarante ou
 cinquante euros
 483. Shamina deux c-
 484. oui
 485. Élodie par contre deux cent cinquante eu::h
 486. c'est pour ça
 487. qu'il faudrait faire un autre devis
 488. Shamina oui
 489. Élodie par une autre entreprise
 490. Jacqueline pour voir
 491. \oui
 492. Élodie pour pouvoir comparer
 493. Shamina mh
 494. Élodie savoir si ils sont vraiment euh
 495. si si ils ont abusé
 496. Jacqueline ou alors mt
 497. Élodie ou pas
 498. quoi

499. Jacqueline ou alors on- on dit que vous
 500. Shamina euh d- d-
 501. donner des devis
 502. ou quelque chose avant
 503. Jacqueline oui oui
 504. oui oui
 505. oui oui
 506. Élodie c'est ça
 507. de toute façon il aurait
fallu faire
 508. Jacqueline parce que même à la limite
 509. oui
 510. vous dites que peut-être que ça aurait pu être fait
 511. enfin on peut dire que vous v- vous pouviez le faire
 vous-même
 512. hein euh
 513. Shamina oui oui oui
 514. Élodie mh mh mh
 515. Jacqueline bon
 516. (sil)
 517. alors
 518. (écrit)
 519. Élodie et moi je me demande aussi
 520. qui est-ce qui a demandé au vitrier
 521. de venir
 522. Jacqueline bah oui
 523. ça c'est
 524. Élodie si c'est le propriétaire
 525. ou si c'est l'entreprise qui les a cassés
 526. Jacqueline mais en fait ça doit être la même euh
 527. c'est la même maison qui doit fai-
 528. c'est la mê-
 529. Shamina ça comme ça vi-
 530. comme ça et
 531. Élodie oui oui oui
 532. Jacqueline oui
 533. oui
 534. mais ç- ça doit être la même maison
 535. hein
 536. Shamina oui
 537. Jacqueline c'est la c'est- c'est-
 538. ils ont f- posé le verre
 539. et fait les travaux
 540. Shamina je sais pas
 541. Jacqueline vous savez pas
 542. vous avez vu quelqu'un arriver
 543. et puis voilà hein
 544. bah à priori si c'est eux qui ont constaté que le verre
 était cassé
 545. oui
 546. ils ont dû le changer
 547. puisque
 548. Élodie bah ou ils ont envoyé un courrier au propriétaire
 549. Jacqueline oui
 550. Élodie et puis le propriétaire a pris n'importe qui
 551. Jacqueline oui

552. Élodie et puis
553. Jacqueline bah oui
554. Élodie on sait pas
555. hein
556. Jacqueline mt
557. alors donc le cabinet (écrit)
558. ah oui
559. puis alors c'est pas c'est toujours pareil
560. quand les choses sont gérées par des cabinets euh de-
d'administrateurs de biens euh
561. Élodie mh mh mh (rire)
562. Jacqueline eux ils se cassent pas la tête
563. hein
564. Élodie mh
565. (sil)
566. Jacqueline quelques fois
567. (écrit)
568. Shamina à cause de XXX tout de mon p- mon cuisine très petit
569. placards tout mette la poubelle
570. Élodie d'accord
571. Shamina donc n'ai pas placards
572. tout (rire)
573. Élodie mh
574. tout c'est la poubelle
575. mais alors la facture elle est de- reçue par qui
576. Jacqueline alors en fait c'est eux qui ont dû la recevoir
577. mais enfin ils donnent aucune euh
578. enfin là bon ordre de service
579. Élodie mais qui est-ce qui l'a envoyée la facture
580. Jacqueline là en juin
581. voilà
582. Élodie c'est maison {nom de l'établissement} qui a envoyé la
facture
583. Jacqueline bah oui
584. Élodie pour les travaux de fenêtre
585. Jacqueline mh
586. oui
587. donc en fait ils ont dû envoyer le dé- le
588. enfin en principe c'est comme ça que ça se passe
589. ils envoient le devis euh
590. Élodie oui
591. Jacqueline soit au propriétaire
592. soit à l'administrateur de biens
593. Élodie mais qui fait pour-
594. Jacqueline qui fait bon pour accord
595. Élodie ouais
596. \mais
597. Jacqueline et puis après ils ont un ordre de service
598. parce que là l'ordre de service euh au cabinet
599. c'est comme tous les syndicats
600. euh ils font ordre de service
601. donc en fait eux ils ont fait sur l'ordre de service du
cabinet
602. Élodie donc il faudrait envoyer un courrier à eux
603. pour leur demander
604. qui leur a commandité le:: le remplacement

605. Jacqueline euh bah en fait c'est- c'est-
c'est- c'est le- c'est le cabinet

606. Élodie c'est le cabinet

607. Jacqueline c'est le cabinet

608. mais eux ç- ça doit être eux qui ont dû signaler

609. donc ils envoient le devis

610. le syndic ou:: enfin le renvoie bon pour accord

611. et ça fait ordre de service quoi en fait

612. Élodie et de quel droit le cabinet renvoie la facture à
quelqu'un

613. Jacqueline ah bah oui

614. Élodie enfin XX que

615. Jacqueline oui

616. \alors là maintenant

617. oui

618. alors

619. Élodie locataire

620. enfin (rire)

621. Jacqueline c'est vrai que c'est c'est n'importe quoi ça

622. Élodie c'est aberrant

623. Jacqueline oh bah alors c'est pas les-

624. enfin c'est vrai que des fois chez les syndicats enfin
les administrateurs de biens c'est vraiment n'importe
quoi

625. hein

626. (reprend les papiers utiles)

627. alors

628. Élodie après c'est vrai que

629. peut-être si c'est du chauffage collectif

630. ça va faire perdre euh

631. enfin ça va faire chauffer plus

632. donc tout le monde va payer plus

633. pour un carreau je sais pas

634. Jacqueline ce qu'il y a c'est qu'il aurait dû peut-être envoyer

635. enfin lui il aurait dû envoyer une lettre recommandée

636. ou pas

637. enfin

638. Élodie oui

639. \ou un devis à:

640. Jacqueline mai::s à vous

641. Élodie ouais

642. Jacqueline pour signaler que le carreau était à changer

643. et que il fallait que vous le changiez

644. Élodie oui

645. Shamina oui

646. Jacqueline et alors si vous é- vous aviez dit

647. euh effectivement bah non

648. nous on veut pas le changer

649. là il peut éventuellement euh vous imposer

650. et dire bah écoutez

651. enf- contactez le propriétaire

652. et le propriétaire vous recontacte

653. pour qu'absolument vous changiez le le: le le la vitre

654. mais en fait d'emblée euh comme c'est pas quelque chose
qui appartient à la co-propriété

655. euh vous avez plusieurs appartements dans::

656. Shamina oui
657. Jacqueline oui
658. mh
659. comme c'est pas des travaux de co-propriété
660. en principe ils ont pas à les engager euh
661. sans que la personne soit d'accord
662. Shamina mh mh
663. Jacqueline hein
664. donc euh donc ça de toute façon y a eu une erreur de leur part
665. hein
666. c'est sûr euh
667. alors (sil) alors en réponse à votre correspondance (écrit)
668. c'est double vitrage
669. Shamina non
670. Jacqueline non
671. Shamina non
672. Jacqueline c'est simple
673. c'est une vitre simple
674. Shamina oui
675. \oui
676. \simple
677. (sil)
678. Jacqueline deux mille neuf
679. alors
680. (sil)
681. euh::
682. (sil)
683. alors nous sommes (sil) euh nous sommes surpris de de constater que
684. alors
685. (écrit)
686. parce que vous pensiez pas que ça concernait le: la la fenêtre avant
687. vous pensiez
688. donc
689. je vois avec la lettre
690. vous pensiez que ça concernait les travaux de de de p- euh sur le plomb
691. Shamina oui
692. Jacqueline hein
693. c'est ça au départ ce que vous pensiez
694. Shamina oui oui oui
695. oui
696. Jacqueline hein
697. voilà
698. Shamina c'est ça
699. Jacqueline (écrit)
700. constaté (écrit) que euh euh la facture (écrit) la facture de XX euros (écrit) concerne (écrit) le remplacement (écrit) d'un vitrage (écrit) cassé (écrit) sur la (écrit) fenêtre (écrit) du séjour (écrit)
701. (sil)

702. alors (sil) on va mettre (sil) en effet (écrit) euh
cette (écrit) réparation: (écrit) relève (écrit) bien
(écrit) euh des charges (écrit) locatives (écrit)

703. mais (écrit) nous (écrit) n'avions (écrit) pas (écrit)
été (écrit) consultés (écrit) pour (écrit) euh le
remplacement (écrit) le remplacement (inspire) euh
(sil)

704. euh nous n'avons reçu ni

705. alors (écrit-) vous êtes sûre que vous n'avez jamais
reçu de courrier concernant ça

706. hein

707. Shamina non non

708. Jacqueline non non

709. jamais

710. euh

711. nous n'avions (écrit) reçu (écrit) aucun (écrit)
courrier (écrit)

712. euh (sil) euh

713. ni (écrit) devis (écrit) devis

714. euh (sil) devis (sil)

715. alors donc euh

716. en conséquence (écrit) nous (écrit) contestons (écrit)

717. euh (sil) nous contestons euh (répète)

718. cette facture (écrit)

719. cette facture (lit)

720. euh

721. puisque (écrit) nous (écrit) n'avons (écrit) eu (écrit)
aucun choix (écrit) aucun choix possible (écrit)

722. euh (sil) donc euh (sil)

723. on peut mettre euh le le le euh

724. nous n'avons eu aucun choix possible (relit)

725. et le montant nous semble euh:: le montant euh nous-
nous:

726. enfin c'est- c'est pas tellement

727. enfin c'est même-

728. f- faut s'arrêter sur le principe de le faire

729. hein

730. Shamina mh

731. Jacqueline parce que à la limite même si le montant était
inférieur

732. de toute façon ils avaient pas à vous faire les travaux

733. sans vous le demander

734. Shamina ah oui

735. Jacqueline même si c'était cinquante euros euh::

736. logiquement euh ils devaient vous le demander

737. Élodie surtout si vous pouviez le faire vous-même

738. Jacqueline voilà

739. hein

740. Shamina oui

741. Jacqueline donc euh donc c'est- c'est- c'est sur le principe

742. si vous voulez

743. du du de le de ce qu'ils ont fait

744. que vous pouvez contester

745. Shamina oui oui

746. Jacqueline hein

747. parce que c'est pas euh dans les règles

748. Shamina oui
749. Jacqueline hein
750. de toute façon
751. hein
752. donc euh aucun choix possible (relit)
753. en conséquence nous contestons cette facture (relit)
754. puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit)
755. euh:: euh:: notamment de le de- d'effectuer nous-mêmes
756. notamment (écrit) d'effectuer (écrit)

(Une administratrice du centre social entre et ouvre une courte conversation avec Jacqueline. Conversation non transcrite.)

757. Jacqueline d'effectuer (sil) la réparation (écrit) nous-mêmes
(écrit)
758. voilà
759. alors en réponse à votre correspondance de (relit)
760. nous sommes étonnés de constater que la facture XXX
(marmonne) concerne le remplacement d'un vitrage cassé
sur la fenêtre du séjour (relit)
761. en effet cette réparation relève bien des charges
locatives (relit)
762. mais nous n'avions pas été consultés pour le
remplacement (relit)
763. nous n'avions reçu aucun courrier ni devis (relit)
764. en conséquence nous contestons cette facture (relit)
765. puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit)
766. notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes
(relit)
767. (corrige)
768. voilà
769. (sil)
770. euh
771. donc euh:::
772. (sil)
773. on va conclure
774. de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop
775. hein
776. Élodie mh
777. Jacqueline parce que sur le principe ils sont déjà en tord
778. hein
779. Shamina d'accord
780. Jacqueline mt voilà
781. alors si ça marche pas
782. euh il faudrait que vous alliez voir après une
association de
783. enfin je on pourra vous donner des adresses
784. des associations qui règlent les conflits entre
propriétaires et locataires
785. hein
786. quand ça concerne des choses comme ça
787. mais bon euh vous reviendrez
788. si si vous avez::: une réponse
789. Shamina d'accord
790. Jacqueline ou si vous en avez pas au bout de euh pf:
791. je sais pas moi
792. une dizaine de jours

793. ils répondent vite
794. hein
795. les (sil)
796. quatre huit
797. oui
798. bon
799. Shamina euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça
800. ça va
801. Jacqueline euh
802. Shamina écris comme ça
803. Jacqueline oui
804. nan
805. ce qu'il y a c'est que
806. après il va falloir négocier
807. hein
808. c'est sûr
809. Shamina ah d'accord
810. Jacqueline mais ce qu'il faudra
811. c'est qu'après vous- vous ayez peut-être euh un devis
812. si- enfin si votre mari peut le faire
813. enfin c'est- c'est fait maintenant
814. Shamina oui oui
815. Jacqueline mais euh si- si on considère qu'il peut le faire
816. vous demandez le prix de la vitre
817. Shamina d'accord
818. Jacqueline chez un vitrier avec les dimensions
819. Shamina d'accord
820. Jacqueline hein
821. Shamina d'accord
822. Jacqueline euh vous demandez le prix de la vitre
823. Shamina ah d'accord
824. Jacqueline vaut mieux
825. que s'ils veulent rediscuter avec vous
826. ou vous vous discutez
827. Shamina ah d'accord
828. oui
829. Jacqueline il vaut mieux que vous ayez ces éléments-là
830. c'est-à-dire que vous demandez le prix d'une vis d'une
euh vitre seule
831. Shamina d'accord
832. Jacqueline et vous demandez euh dans- chez un vitrier le prix euh
de la pose
833. Shamina d'accord
834. Jacqueline hein
835. \ si ils viennent
836. combien ils prennent
837. Shamina d'accord
838. Jacqueline hein
839. donc après vous pouvez renégocier donc avec euh le le
le le cabinet
840. Shamina d'accord
841. d'accord
842. Jacqueline après là-dessus
843. vous dites euh
844. bon bah écoutez
845. on renégocie

846. mais sur cette base-là
847. Shamina d'accord
848. Jacqueline hein
849. voilà
850. Shamina okay
851. (sil)
852. Jacqueline mais déjà euh il faut leur signaler que vous êtes pas
d'accord avec les deux cent cinquante
853. Shamina oui
854. Jacqueline et parce que c'est cette facture-là
855. que vous refusez
856. Shamina d'accord
857. Jacqueline hein
858. voilà
859. (sil)
860. alors (sil) on va mettre euh
861. je conclus
862. (sil)
863. Shamina ah oui
864. avant de comme ça
865. ils venaient ici
866. Jacqueline oui
867. Shamina après écris comme ça lettre
868. après le {sur/sûr} cette
869. c'est ça avant XX
870. Jacqueline oui
871. \donc en plus ils avaient mis des des
des petits frais de
872. je sais pas quoi là
873. ah oui
874. y a treize euros là
875. Shamina deux cent: soixante-trois
876. Jacqueline oui
877. Shamina avant était écrit comme ça
878. Jacqueline oui
879. oui
880. mais là: euh
881. oui
882. Shamina XX
883. (sil)
884. Jacqueline ah bah oui
885. c'est la té vé a
886. hein
887. Shamina ah okay
888. Jacqueline y avait la té vé a avec
889. (sil)
890. ah oui
891. d'ailleurs j'ai mis deux cent cinquante
892. mais c'est pas ça
893. (sil)
894. euh c'est deux cent
895. ah beh je vais mettre (corrige) trois virgule soixante-
quinze
896. (sil)
897. oui oui
898. y a la té vé a en plus

899. hein
900. (continue de corriger)
901. voilà
902. (sil)
903. bon de toute façon ils- ils sont au courant
904. vu qu'il y ait la facture
905. alors donc en conclusion euh (sil) objet (écrit)
906. euh en principe euh ce qu'il faudrait
907. c'est qu'ils la facturent au propriétaire
908. hein
909. mais bon
910. euh on va pas mettre ça
911. parce que effectivement comme ça rentre dans les charges locatives
912. il faut il faut renégocier euh autre chose
913. hein
914. euhm (sil) on va mettre
915. dans l'attente de votre réponse pour euh
916. alors (écrit)
917. dans l'attente euh de votre réponse
918. on va mettre
919. pour euh régler ce problème
920. (écrit)
921. on va rester vague
922. (écrit)
923. nous vous prions (écrit)
924. euh vous envoyez en recommandé
925. hein
926. parce que
927. Shamina ah d'accord
928. Jacqueline oui
929. vaut mieux
930. hein
931. Shamina okay
932. Jacqueline avec accusé de réception
933. hein
934. Shamina okay
935. Jacqueline parce que eux euhm faudrait qu- faudrait qu'ils vous prouvent
936. que ils ont envoyé ils vous ont envoyé un courrier
937. ou que vous avez été (informée, informés) d'une manière ou d'une autre
938. parce que toute façon eux dans les dans les sociétés comme ça
939. Shamina mh mh
940. Jacqueline tout ce qu'ils font
941. ils font avec des traces
942. si vous voulez
943. Shamina d'accord
944. Jacqueline pour justement prouver
945. parce que par exemple s'ils avaient une trace qu'ils vous ont envoyé une lettre
946. Shamina d'accord
947. Jacqueline ils sauraient vous la ressortir après
948. Shamina ah oui
949. oui

950. Jacqueline hein
951. donc si ils vous ressortent rien
952. Shamina oui
953. Jacqueline c'est bien
954. parce que ils l'ont fait comme ça
955. sans prévenir
956. hein
957. Shamina oui
958. Jacqueline sinon euh
959. n'ayez pas peur
960. ils vous ils vous donneraient la lettre
961. ou ils vous diraient
962. vous avez été (prévenue, prévenus) à tel moment
963. ou ou même euh
964. enfin je sais pas
965. enfin ils vous au-
966. mais bon si ils peuvent rien vous prouver
967. mais il faut vous que vous pouvi- que vous puissiez
prouver euh
968. que vous leur avez écrit
969. hein
970. donc euh toujours
971. hein
972. Shamina oui
973. Jacqueline il faut quand même euh
974. voilà
975. parce qu'après ils vont vous ressortir ça ix fois euh
(rire)
976. encore chaque mois euh
977. voilà
978. hein
979. euh donc euh voilà
980. Élodie (ouvre la porte)
981. (sort)
982. (ferme la porte)
983. Jacqueline expressions de salutations (écrit) de NOs (écrit)
salutations (écrit) distinguées (écrit)
984. voilà
985. alors donc en recommandé
986. (sil)
987. je vais vous faire l'enveloppe
988. (ouvre un tiroir)
989. (referme le tiroir)
990. (ouvre un autre tiroir)
991. (prend un formulaire d'envoi en recommandé avec accusé
de réception)
992. (referme le tiroir)
993. alors cabinet (écrit) -teur (écrit)
994. Élodie (ouvre la porte)
995. (rentre)
996. Jacqueline de biens (écrit)
997. Élodie (ferme la porte)
998. (se rassoit)
999. alors (sil) avec accusé de réception
1000. vous connaissez les envois
1001. Shamina oui oui oui

1002. Jacqueline hein
1003. c'est ça
1004. alors on va faire une photocopie

enregistrement b

(Une deuxième transaction de service a commencé. Début tronqué.)

1005. Jacqueline donc c'- c'est à adresser à qui
1006. Shamina c'est ça oui euh avec qui
1007. je voulais aller euh
1008. je sais pas
1009. (sil)
1010. c'est ça aussi problème
1011. euh (sil) je voulais aller ici
1012. Jacqueline oui
1013. ah vous avez v-
1014. Shamina oui
1015. Jacqueline euh donc vous avez l'enregistrement
1016. hein
1017. vous avez
1018. Shamina oui
1019. ici euh avec qui je voulais je voulais aller là-bas
1020. je parle avec qui
1021. je sais pas
1022. c'est ça
1023. \ je demande
1024. Jacqueline euh::
1025. Shamina normalement
1026. oui
1027. Jacqueline en fait aller sur place ça va pas donner grand-chose
1028. hein
1029. euh
1030. euh vous avez déjà le: le dossier avec un numéro
1031. Shamina mh
1032. Jacqueline donc aller sur place là rue {nom de rue}
1033. euh non
1034. c'est c'est euh
1035. vous vouliez aller
1036. pour euh
1037. Shamina non
1038. mon ami dit
1039. où a- où aller là-bas
1040. parce que il euh enfin il se- euh il prend de logement
1041. Jacqueline oui
1042. Shamina à cause de ça
1043. il aller ici
1044. après il parle avec quelque dame ou monsieur
1045. je sais pas avec qui
1046. Jacqueline nan
1047. en fait euh rue {nom de rue} ils vont pas vous recevoir
comme ça
1048. hein
1049. donc il faut- il vaut mieux
1050. effectivement si vous avez des choses à:: à préciser
euh:: les::

1051. vous avez déposé le dossier à la mairie là du de-
1052. Shamina oui
1053. tout le temps je (rire) aller là-bas
1054. Jacqueline oui
1055. \donc euh
1056. ça fait plusieurs années que vous faites la demande
hein
1057. Shamina oui oui
1058. Jacqueline chaque année vous la renouvelez
1059. Shamina oui
1060. \chaque an
1061. Jacqueline voilà
1062. (prend le papier)
1063. alors donc demande de logement (lit)
1064. donc oui
1065. alors ça c'est votre numéro (lit)
1066. je me permets d'insister auprès de vous (lit)
1067. en ce qui concerne notre demande de logement (lit)
1068. nous vivons XX (marmonne) rue {nom de rue} avec deux
enfants une fille un garçon dans un appartement de
vingt-huit XXX (lit)
1069. scolarisés (sil) donc dans {nom de quartier} (lit)
1070. (sil)
1071. euh mon fils douze ans et ma fille vivent dans la même
chambre (lit)
1072. ma fille étant une adolescente euh de onze ans doit
s'habiller en présence de son frère (lit)
1073. (sil)
1074. il doit quitter (lit)
1075. quand elle s'habille (lit)
1076. quand un enfant fait ses devoirs à l'école (lit)
1077. l'autre a du mal à dormir à cause de la lumière allumée
(lit)
1078. (sil)
1079. quant à notre couple (relit) euh quant à nous notre
couple n'a aucune intimité (lit)
1080. tout cela vient du fait de ne pas avoir une chambre
séparée pour chacun de nos enfants (lit)
1081. tandis que nous a- que nous quatre n'avons qu'une seule
chambre à coucher (lit)
1082. mon mari est invalide (lit)
1083. et se déplace très difficilement (lit)
1084. il ne peut pas descendre et monter seul (sil) les
quatre étage (lit)
1085. (sil)
1086. il n'y a pas d'ascenseur (lit)
1087. (tourne la feuille)
1088. je travaille (lit)
1089. mon mari perçoit une pension d'invalidité (lit)
1090. mon salai:re pension d'invalidité (lit)
1091. d'accord
1092. nous XXX (marmonne) avoir un appartement (lit)
1093. où chacun de nos enfants pourra avoir XXX (marmonne)
(lit)
1094. nous permettrait de vivre une vie normale (lit)
1095. avec tou- comme toutes les autres familles (lit)

1096. XXX (marmonne) (lit)
1097. d'accord
1098. (sil)
1099. donc ça c'est
1100. Shamina ehh je voulais écrire ça aussi euh
1101. je c-
1102. Jacqueline nous n'avons pas de cave
1103. Shamina cave aussi
1104. parce que mon enfant les livres aussi maintenant (rire)
1105. il y a beaucoup
1106. Jacqueline et oui
1107. c'est-à-dire que euh
1108. attendez
1109. alors là ça pouvait être ins- in- inséré
1110. mon fi- nin nin ma fille vivent dans la même chambre
1111. alors attendez
1112. dans un appartement de vingt-huit mètres carrés (lit)
1113. alors on va mettre ça là
1114. \he
1115. Shamina merci
1116. Jacqueline sans cave
1117. (sil)
1118. sans cave
1119. (écrit)
1120. voilà
1121. (sil)
1122. bah
1123. (sil)
1124. oui
1125. c'est c'est ce que
1126. c'est votre euh
1127. Shamina c'est bon
1128. Jacqueline c'est votre euh
1129. vous avez un moyen de le recopier
1130. Shamina oui
1131. Jacqueline oui
1132. Shamina oui
1133. Jacqueline d'accord
1134. d'accord
1135. alors donc bon
1136. Shamina c'est bon
1137. \c'est-
1138. Jacqueline bah oui
1139. parce que vous dites euh comme euh comme vous:: le
vivez
1140. hein
1141. Shamina d'accord
1142. Jacqueline c'est sûr que c'est
1143. alors euh là par contre
1144. oui
1145. donc il faut que vous l'envoyiez euh rue {nom de rue}
1146. Shamina oui
1147. Jacqueline hein
1148. donc vous envoyez la lettre euh
1149. Shamina euh je voulais aller là-bas (rire)
1150. mais XXX

1151. Jacqueline bah remarquez
1152. \vous pou- essayez essayez d- d'aller
1153. mais enfin en principe ils reçoivent pas comme ça
1154. hein
1155. euh:
1156. Shamina d'accord
1157. Jacqueline vous pouvez essayer d'y aller
1158. hein
1159. mais bon (sil) c'est pas:: (rire)
1160. Shamina (rire)
1161. Jacqueline c'est pas évident qu'ils vous reçoivent
1162. \parce que y a
tellement de milliers
1163. Shamina j'ai tout le temps écrit courrier
1164. Jacqueline si vous voulez
1165. de personnes qui ont fait de- qui font des demandes
1166. Shamina ah oui
1167. Jacqueline que bon euh
1168. Shamina oui
1169. \c'est
1170. Jacqueline ou al-
1171. et puis alors ils mettent jamais les numéros
1172. de toute façon ils veulent pas être tro::p embêtés
1173. donc il faut (rire) appeler à ce numéro-là
1174. Shamina hein hein
1175. Jacqueline le vingt-neuf soixante euh quinze
1176. qui après vous vous oriente vers le logement
1177. euh:: donc eu:h vous reproduisez l'adresse là
1178. et puis bah essayez de voir sur place
1179. hein
1180. euh ne serait-ce que f- faites la lettre
1181. Shamina oui
1182. Jacqueline comme ça vous pourrez peut-être la déposer à l'accueil
1183. Shamina d'accord
1184. Jacqueline hein
1185. voilà
1186. mais être reçu
1187. euh c'est f:: c'est plutôt dans les- dans les
{institutions locales}
1188. hein
1189. c'est::
1190. euh: voyez alors sous:: {institution locale}
1191. ou à la sous-direction rue {nom de rue}
1192. euh: ça c'est pour signaler un changement
1193. donc
1194. mais c'est plutôt par écrit
1195. (sil)
1196. vous pouvez aller aussi au service d'accueil
1197. l'opac
1198. alors ça c'est différent
1199. hein
1200. ça c'est l'office d'ache èl èm de {nom de la ville}
1201. Shamina hein hein
1202. Jacqueline hein
1203. rue {nom de rue}
1204. Shamina hein hein

1205. (sil)
1206. Jacqueline vous pouvez les- le- l'envoyer aux deux endroits
1207. Shamina ah d'accord
1208. (sil)
1209. Jacqueline -ce que l'opac c'est c'est c'est part-
1210. enfin c'est un service eh un peu à part
1211. Shamina hein
1212. Jacqueline bon il prend les- ceux qui- enfin les personnes qui
sont enregistrées bien sûr avec le numéro euh
départemental
1213. Shamina mh mh
1214. Jacqueline et donc euh
1215. mais ils peuvent aussi euh prendre votre demande euh
particulière euh
1216. Shamina ah d'accord
1217. Jacqueline euh c'est un peu différent de la sous-direction de
l'habitat
1218. (sil)
1219. donc la la lettre vous pouvez la refaire alors
1220. enfin
1221. Shamina non
1222. je fais
1223. \non
1224. \ça va maintenant
1225. Jacqueline moi je trouve qu'elle est
1226. \enfin pour c-
1227. oui oui
1228. hein
1229. \c'est
1230. Shamina c'est faite
1231. Jacqueline voilà
1232. oui
1233. vous vouliez savoir euh où mettre la cave
1234. Shamina oui
1235. Jacqueline euh alors XXX (marmonne en relisant le courrier) euh
1236. bah écoutez
1237. vous dites comme vous le pensez
1238. hein
1239. moi je crois que c'est bien de dire des choses aussi
enfin un peu de la vie quotidienne
1240. Shamina (rire)
1241. Jacqueline comme elles se présentent
1242. hein
1243. euh euh c'est vrai que
1244. pour vous c'est:: c'est quand même euh (sil) le
quotidien quoi qui est difficile
1245. hein
1246. (écrit)
1247. voilà
1248. Shamina je sais pas
1249. avec qui je voulais parler
1250. c'est ça
1251. Jacqueline là-bas
1252. Shamina oui
1253. Jacqueline ah mais de toute façon là-bas vous inquiétez pas
1254. parce que vous avez un accueil

1255. Shamina ah d'accord
1256. Jacqueline dans toutes les administrations ou les ou les
comment dire euh les les organismes
1257. Shamina mh mh
1258. Jacqueline vous avez toujours un accueil
1259. Shamina hein
1260. Jacqueline hein
1261. une personne à l'accueil
1262. donc vous lui dites euh que vous avez
1263. donc faut bien partir avec ce papier-là
1264. Shamina d'accord
1265. Jacqueline hein
1266. donc que vous avez un numéro donc euh de::
d'enregistrement de demande de logement
1267. Shamina mh mh
1268. Jacqueline hein
1269. et que vous souhaitez euh rajouter
1270. donc
1271. d'ailleurs ce qu'ils disent
1272. hein
1273. donner des précisions sur la situation
1274. donc euh vous laissez la lettre
1275. Shamina d'accord
1276. Jacqueline hein
1277. et si quelqu'un peut vous recevoir ce jour-là
1278. ou vous donner un rendez-vous
1279. Shamina d'accord
1280. Jacqueline hein
1281. pour un autre jour
1282. mais vous déposez la lettre
1283. hein
1284. vous préparez la lettre
1285. Shamina ah: d'accord
1286. Jacqueline hein
1287. comme ça
1288. soit vous le déposez à l'accueil
1289. hein
1290. soit quelqu'un peut vous recevoir
1291. et à ce moment-là vous expliquerez en plus de la lettre
1292. Shamina d'accord
1293. Jacqueline hein
1294. mais vaut mieux toujours faire par écrit
1295. hein
1296. Shamina d'accord
1297. Jacqueline comme ça euh bon euh
1298. si on vous reçoit pas ce jour-là
1299. bon bah vous- vous aurez déposé la lettre quand même à
l'accueil
1300. y aura toujours quelqu'un de toute façon quand même à
l'accueil
1301. Shamina ah d'accord
1302. Jacqueline hein
1303. \donc euh
1304. mais pour vous dire si la personne euh bon vous r- z-
orientera vers vraiment vers quelqu'un euh
1305. euh pour euh discuter de la situation

1306. euh ça c'est pas sûr hein euh ce jour-là
1307. hein
1308. donc euh il vaut mieux que vous ayez la lettre préparée
1309. hein
1310. Shamina d'accord
1311. Jacqueline pis éventuellement vous demandez un rendez-vous
1312. hein
1313. Shamina d'accord
1314. Jacqueline voilà
1315. ou vous l'envoyez
1316. et puis euh bon euh
1317. Shamina oui
1318. j'ai tout le temps en- envoyer une lettre
1319. Jacqueline mais si vous préférez
1320. Shamina mais ça marche pas
1321. c'est ça
1322. Jacqueline vous préférez y aller
1323. bah de toute façon vous pouvez
1324. Shamina (rire)
1325. Jacqueline mais je vous dis
1326. Shamina oui
1327. Jacqueline c'est sans garantie d'être reçue
1328. mais
1329. Shamina d'accord
1330. Jacqueline vous la faite
1331. vous allez avec
1332. Shamina d'accord
1333. Jacqueline hein
1334. voilà
1335. Shamina merci
1336. Jacqueline et surtout ne- n'oubliez pas ce- ce papier-là
1337. parce que:
1338. (sil)
1339. alors donc le cabinet
1340. (plie le courrier)
1341. vous avez signé
1342. oui
1343. (range le courrier dans l'enveloppe)
1344. y a plus de place
1345. c'est presque un sur deux
1346. mais c'est pas grave
1347. (colle le formulaire sur l'enveloppe)
1348. voilà
1349. donc ça c'est le double
1350. alors on va mettre euh avec le: le reste
1351. (sil)
1352. alors dans l'ordre
1353. (range les papiers par ordre chronologique)
1354. voilà
1355. Shamina okay
1356. (sil)
1357. merci
1358. Jacqueline voilà
1359. et puis la lettre
1360. alors avec accusé de réception
1361. Shamina ah oui

1362. okay
1363. Jacqueline voilà
1364. Shamina (range ses affaires)
1365. Jacqueline voilà
1366. et puis bon bah vous revenez
1367. si y a:: un souci (rire)
1368. Shamina (se lève)
1369. merci beaucoup
1370. Jacqueline je vous en prie
1371. voilà
1372. Shamina merci beaucoup

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 01

Date d'enregistrement : 27/11/2009
Durée de l'enregistrement : 00:07:16
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)
Usagers : Julie (F, LN),
Emma (F, LN)

6 transactions de service :

- dépôt du sujet de mémoire d'une autre étudiante
- mise au point sur l'obtention d'un stage
- demande d'informations sur l'établissement d'une convention de stage
- question sur le temps de travail pour le stage de traduction
- question sur la langue dans laquelle le mémoire doit être écrit
- question sur le début des examens après les vacances

01. Julie alors la première chose
02. ça c'est de la part de {prénom d'une étudiante}
03. Susan d'accord
04. Julie c'est euh son: son sujet de mémoire à priori
05. Susan son s-
06. Julie enfin qu'il faut que vous regardiez
07. comme elle était malade aujourd'hui
08. Susan ah oui
09. Julie je devais vous le donner pour
10. Susan okay
11. (sil)
12. ah ça a l'air intéressant ça
13. bien
14. je vais lire ça ce week-end
15. Julie (rire)
16. Susan okay (rire)
17. Julie et puis sinon moi c'était pour euh le stage euh
18. Susan avec l'italien
19. Julie oui
20. alors euh ben à priori ça marche à partir de maintenant
 pour trois mois
21. Susan c'est bien
22. pour toutes les deux
23. Emma euh moi j'ai-
24. en fait elle m'a renvoyé un mail
25. euh il faut que je lui donne mes disponibilités
26. et là j'ai pas eu le temps
27. donc euh ce week-end normalement
28. Susan d'accord
29. Emma euh: après je sais pas si ça va coller mais euh
30. Susan mais elle- elle prend deux-
31. elle- elle prend deux stagiaires
32. Emma comme elle
33. \apparemment elle prend-
34. Julie euh oui
35. \j'ai compris qu'elle en prenait plusieurs

36. Susan plusieurs
 37. \d'accord
 38. Julie en plus vu que c'est pas payé: euh
 39. que je veux me garder du tem:ps
 40. c'est soit beaucoup de traduction
 41. mais à la fin de l'année
 42. soit dès maintenant
 43. \mais pas beaucoup quoi
 44. Susan oui
 45. \oui
 46. \oui
 47. oui
 48. oui oui
 49. \oui oui
 50. Julie donc c'est ce qu'elle m'a dit
 51. et y a pas de problème euh
 52. Susan oui oui oui
 53. j'avais l'impression qu'on pouvait négozier quand même
 le volume de travail et cetera ouais vraiment euh
 54. Julie ouais vraiment euh
 55. Susan ouais
 56. d'accord
 57. Julie et puis cette italienne elle me tutoie
 58. et moi je continue à la vouvoyer
 59. \elle me dit
 60. \ah super
 61. c'est cool euh
 62. \bon d'accord
 63. Susan (rire)
 64. Julie donc euh
 65. Susan d'accord
 66. Julie et donc je sais pas du tout comment ça fonctionne pour
 la convention
 67. (sil)
 68. et elle non plus
 69. donc euh (rire)
 70. Susan vous n'étiez pas à la réunion que j'ai: (sil) faite sur
 les: stages
 71. Julie {prénom d'une étudiante} y était pour moi
 72. (rire)
 73. Emma (rire)
 74. Susan et elle a pas pu renseigner non plus donc
 75. Emma bah si
 76. mais euh c'est vrai que:
 77. je pense que: c'est
 78. la personne en l'occurrence avait tellement pas l'air
 euh au courant de: des papiers à faire que:
 79. Susan oui
 80. Emma du coup on part à zéro
 81. (rire)
 82. Susan d'accord
 83. d'accord
 84. donc la chose à faire
 85. c'est de: d'aller sur un site de: de l'{université}
 86. Emma oui
 87. oui

88. Susan euh et de: télécharger la demande de convention de stage
89. la première chose à faire
90. Julie mh
91. Susan hein
92. vous:- vous aviez noté le: le chemin et tout
93. Emma oui
94. oui oui
95. j'avais noté
96. Susan pour y arriver
97. Emma mh mh
98. Susan parce que c'est un peu compliqué
99. euh ensuite il faut remplir cette demande de convention
100. donc vous faites ce que vous pouvez de votre côté
101. vous envoyez (sil) la convention (sil) chez la personne
102. c'est- c'est une italienne euh
103. ou c'est-
104. mais elle est à londres ou: elle a:
105. Julie oui
106. je crois qu'elle est à londres
107. Susan ouais
108. parce que la demande de convention existe en plusieurs langues
109. donc euh
110. Julie d'accord
111. Susan hein
112. si si c'est mieux pour eux de: de l'avoir en anglais ou en italien
113. euh c'est- y a pas de problème
114. Julie okay
115. Susan euh donc elle doit remplir (sil) ce formulaire aussi et le- et et le signer
116. et ensuite vous revenez me voir pour ma signature
117. Julie d'accord
118. Susan et à partir de ce document on peut faire le: la convention en elle-même
119. d'accord
120. Julie très bien
121. Susan si vous commencez bientôt
122. Julie mh
123. Susan il va falloir faire tout ça très rapidement
124. Julie mh
125. Susan parce que normalement
126. il faut présenter la demande de convention deux semaines avant le début du stage
127. Julie ah oui
128. parce que elle elle pensait commencer tout de suite
129. et puis mettre la date euh ben d'aujourd'hui par exemple sur la convention
130. même si on la fait dans une semaine
131. c'est embêtant
132. (sil)
133. ou:
134. (sil)
135. Susan euhm

136. c'est un petit peu embêtant
137. mais je pense que si vous a-
138. si elle remplit les papiers très rapidement
139. Julie ouais
140. Susan et si vous rapportez ça Rapidement aussi au bureau des
stages
141. Julie d'accord
142. Susan en leur expliquant la situation
143. normalement ils devraient accepter
144. Julie okay
145. Susan d'accord
146. ou bien ils vont mettre la convention à partir de la
date qui où: ils reçoivent les: les documents
147. mais bon
148. dans ce cas-là nous on: je prendrai en compte quand
même le travail que vous avez fait jusque là
149. Julie oui
150. d'accord
151. Susan d'accord
152. Julie et donc c'est converti la charge de travail en gros
en: jours euh
153. Susan c'est ça
154. c'est ça
155. Julie okay
156. Susan donc euh là il faut compter à peu près dans les mille
cinq cent mots
157. Julie oui
158. Susan pour une journée de travail
159. Julie d'accord
160. Susan selon-
161. alors vous le testez
162. parce que ça dépend un petit peu des: des documents que
vous avez à: traduire
163. Julie mh
164. Susan et si vous voyez vraiment que vous passez beaucoup plus
de temps
165. ou si y a des retours
166. qu'il faut corriger des choses et cetera
167. Julie mh
168. okay
169. Susan euh vous me le dites
170. et puis on: on va r- on réajustera le calcul
171. Emma d'accord
172. Julie mh
173. et euh juste pour euh les mémoires une vérification
174. Susan voui
175. Emma en audio-visuel
176. Susan oui
177. Emma on écrit le mémoire en langue étrangère
178. (sil)
179. Susan NON
180. c'est quoi cette histoire de langue étrangère pour le
mémoire
181. Emma bah je sais pas
182. mais le- le: le:
183. Susan le RApport de stage

184. Emma d'accord
185. c'était bien ça
186. parce que j'- y a
187. Susan mais pas le mémoire
188. Emma d'accord
189. parce qu'y a quelqu'un qui m'avait dit euh le mémoire
190. et il me semblait que à la réunion justement des- sur
les stages vous aviez euh parlé du fait de langue
étrangère
191. et du coup dans ma tête j'ai commencé à tout confondre
192. Susan (rire)
193. Emma mais c'est b- c'est bizarre
194. Susan oui
195. non non non
196. le- le mémoire c'est vers sa langue maternelle
197. hein
198. \d'accord
199. \c'est déjà assez difficile comme ça
200. Emma oui
201. \d'accord
202. \okay
203. \parce que je trouvais ça complètement
illogique euh
204. Susan beh oui
205. mais oui
206. \mais oui
207. Emma je me disais mais c'est pas possible euh
208. okay
209. Susan (rire)
210. Julie mais le rapport de stage par contre
211. Susan ouais
212. \le- le rapport de stage
213. Julie c'est écrit en langue étrangère
214. Susan voilà
215. c'est en langue étrangère
216. Julie d'accord
217. alors là on chois-
218. Susan comme vous ê- comme vous êtes en en audio-
visuel
219. Julie mh:
220. Susan euh si vous faites un- un seul stage avec un seul
rapport de stage
221. C'est en langue étrangère
222. hein
223. vous pouvez choisir entre l'anglais et l'italien
224. c'est pas un problème
225. Emma d'accord
226. Susan euh SI vous faites un deuxième stage
227. (sil)
228. ailleurs
229. et que vous écriv-
230. par exemple dans une agence de traduction
231. vous écrivez un rapport de stage en langue étrangère:
POUR ce stage-là
232. v- vous avez l'option de- d'écrire votre euh rapport de
stage audio-visuel en français

233. Emma d'accord
234. Susan mais uniquement si vous avez fait un autre rapport de stage en langue étrangère
235. Emma et pour un stage perlé comme euh comme celui-ci par exemple
236. est-ce qu'on a un- un rapport de stage à: à faire
237. Susan oui
238. Emma ah
239. d'accord
240. Susan oui
241. parce que vous allez compter ça je pense dans votre quota de trois mois de stage
242. Emma oui
243. \ oui oui bien sûr
244. Susan oui
245. Emma okay
246. Susan oui
247. oui oui
248. oui oui
249. donc euh même si ça se passe à distance
250. hein
251. parce que c'est
252. bon c'est intéressant
253. faire un stage à distance
254. hein
255. Emma oui oui
256. \ bien sûr
257. Susan ça: représente quand même les- les conditions de travail
258. Emma même si finalement
259. imaginons qu'elle nous envoie que très très peu de choses
260. et qu'on on nous a compté à la fin que trois jours de stage
261. il faut quand même même pour trois jours euh
262. Susan h:
263. SI vous voulez que ce soit validé (sil) comme stage
264. Emma d'accord
265. Susan dans les trois mois de stage qu'il faut faire
266. il faut écrire quelque chose
267. Emma XX
268. d'accord
269. Susan évidemment si c'est juste une semaine euh finalement une semaine de trava- de travail
270. Emma mh mh
271. Susan c'est pas
272. vous allez mettre ça sur une page dans un-
273. Emma oui
274. Susan dans un autre rapport de stage
275. Emma d'accord
276. \ on va pas faire un truc complet euh
277. Susan pour dire que vous avez complété par euh
278. non
279. vous n'allez pas faire vingt pages euh sur trois jours de travail
280. Emma XXX

281. oui oui
282. Susan non non non
283. ça c'est sûr
284. Emma okay
285. Susan d'accord
286. c'est plus clair
287. Julie & Emma oui oui
288. c'est plus clair
289. Julie dernière question euh au sujet des vacances
290. (rire)
291. Susan de quoi
292. ça n'existe pas
293. (rire)
294. Julie ah bon
295. \ (rire)
296. pour l'instant non
297. on n'a pas vu grand-chose
298. mais (rire)
299. nan
300. les examens commencent le quatre janvier
301. Susan oui
302. Julie est-ce que vous avez déjà des dates
303. parce que c'est vrai que
304. moi j'aimerais bien prendre des billets
305. je me dis que peut-être le lundi quatre on n'aura rien
306. par exemple
307. (rire)
308. Susan il y a de fortes chances qu'il y ait quand même quelque chose le quatre
309. Julie d'accord
310. Susan euh je sais pas trop quoi encore
311. on est en train de faire
312. Julie okay
313. Susan euh les emplois du temps maintenant
314. ça prend un peu de temps
315. Julie mh
316. Susan parce que il faut qu'on réserve des salles
317. Julie mh
318. et juste quand est-ce qu'on aura des dates à peu près
319. Susan je dirai que dans une semaine c'est possible qu'on arrive à avoir l'emploi du temps
320. Julie okay
321. d'accord
322. Susan d'ici une semaine (sil) j'espère
323. {prénom d'un secrétaire} est en train de travailler dessus
324. Julie d'accord
325. mais donc le quatre euh faut pas que je me- je me considère dans mes vacances alors
326. (rire)
327. Susan non non non non non
328. (rire)
329. Julie mince
330. Susan mais c'est
331. non

332. parce que en fait ce qu'on essaie de faire euh surtout
pour euh les masters deuxième année
333. on essaie d'avoir les examens plutôt tôt dans les deux
semaines d'examens
334. pour que vous puissiez travailler sur le mémoire la
deuxième semaine
335. autant que possible
336. mais bon
337. Julie d'accord
338. Susan c'est ce qu'on essaie de faire maintenant
339. c'est po- pas toujours possible
340. avec les différentes combinaisons linguistiques
341. ou euh les salles qu'il faut qu'on réserve
342. Julie mh
343. d'accord
344. okay
345. Susan voilà
346. Julie okay
347. merci
348. (rire)
349. Emma (rire)
350. Susan de rien
351. vous avez cours là cet après-midi
352. Emma & Julie oui
353. Julie traductologie
354. (rire)
355. Emma (rire)
356. Susan oui (rire)
357. alors bon courage
358. Julie merci
359. Julie & Emma au revoir
360. Susan au revoir

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 02

Date d'enregistrement : 27/11/2009
Durée de l'enregistrement : 00:01:27
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)
Usager : Sandra (F, LN)

2 transactions de service :
- question sur la nécessité d'une convention pour le stage
- question sur le moyen/le lieu de retrait d'une convention de stage

01. Sandra euhm est-ce qu'on a m:
02. pour le stage d'observation au mois de février (sil) il
faut une convention de stage
03. parce que l'entreprise me demande la convention de
stage
04. Susan oui
05. \oui
06. \oui
07. il faut il faut toujours une convention de stage
08. quand on fait un stage
09. Sandra d'une semaine
10. Susan même si c'est une semaine
11. Sandra d'accord
12. Susan c'est une question de protection sociale
13. Sandra oui
14. Susan euh pour vous de de de responsabilité civile
15. Sandra mhm
16. mhm
17. Susan et si JAmAis l'entreprise avait euh:: une inspection de
l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là¹
18. Sandra mhm
19. mhm
20. Susan et qu'il n'y avait PAS de convention de stage
21. Sandra pour pouvoir justifier euh:
22. Susan voilà voilà
23. ça c'est une COUVerture pour vous
24. Sandra mhm
25. Susan et c'est une couverture pour eux aussi
26. Sandra d'accord
27. donc je la demande euh au bureau des stages
28. Susan v:ous Téléchargez d'abord la demande de convention de
stage
29. Sandra oui
30. d'accord
31. d'accord
32. ah oui
33. comme l'année dernière

¹ U.R.S.S.A.F. est l'abréviation pour Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales.

87. je trouve ça très bien
88. \je voulais juste m'assurer
89. \ça
marche
90. \(rire)
91. Susan kh: (tousse)
92. (rire)
93. Sandra XXX
94. \merci
95. bon week-end
96. Susan merci
97. au revoir
98. Sandra au revoir

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03

Date d'enregistrement : 27/11/2009
Durée de l'enregistrement : 00:05:15
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)
Usager : Aurélie (F, LN)

3 transactions de service :

- mise au point sur l'obtention d'un stage
- question sur le temps de travail du stage pour soutenir le mémoire et le rapport en même temps
- co-signature de la convention

01. Aurélie oui
02. donc je me suis dit que j'allais venir vous voir tout
 de suite
03. (sil)
04. sinon ça fait reculer à mardi
05. (sil)
06. donc c'est avec euh (sil) {nom de la personne
 correspondante ?}
07. Susan ah oui oui oui oui
08. d'accord
09. (sil)
10. donc là vous allez faire un stage perlé
11. c'est ça
12. Aurélie voilà
13. donc là par contre
14. alors euh il a corrigé plein de fois le directeur
15. parce qu'on s'est eus plein de fois au téléphone
16. et c'est trente-et-un MAI
17. Susan (rire)
18. Aurélie deux mille dix
19. (sil)
20. je crois qu'il a corrigé une dizaine de fois
21. (sil)
22. Susan okay
23. donc on va le mettre entre parenthèses
24. comme ça c'est c'est clair
25. donc le trente-et-un mai
26. Aurélie comme ça
27. enfin: moi c'était surtout au niveau des heures
28. c'était pour pouvoir présenter euh
29. (sil)
30. c'est au cas où je présente mon mémoire en juin
31. pour pouvoir en même temps rendre le rapport de stage
32. et être euh ne plus devoir revenir uniquement pour le
 rapport de stage en fait
33. Susan h: ah vous ne revenez pas pour le
 rapport de stage
34. c'est pas à soutenir le rapport de stage
35. Aurélie oui

36. mais:
37. Susan c'est juste quelque chose que vous rendez
38. Aurélie d'accord
39. Susan vous pouvez envoyer par courrier aussi
40. hein
41. hein
42. ça c'est pas un problème
43. Aurélie okay
44. Susan mais c'est vrai que si vous pouvez tout faire avant les
 vacances
45. c'est tant mieux
46. hein
47. Collègue salut
48. Susan salut
49. (lit la convention)
50. Aurélie donc là y a pas de langue
51. mais c'est anglais et italien
52. non
53. c'est parce que vous savez qu'il a rempli la convention
 de {prénom et nom d'une autre stagiaire}
54. Susan oui
55. Aurélie puisqu'il m'a envoyé celle de {prénom de la stagiaire}
 au lieu de la mienne en premier lieu
56. Susan d'accord (rire)
57. Aurélie donc euhm je pense que c'est pour ça qu'il a pas mis
 l'italien
58. je sais pas si ça va le: l'italien dans sa combinaison
59. Susan d'accord
60. Aurélie mais je vais pouvoir traduire un peu de texte
61. en fait elle va choisir les textes euh
62. Susan okay
63. Aurélie les moins difficiles
64. puisque c'est pas ma langue
65. Susan donc (sil) l'italien aussi
66. c'est ça
67. Aurélie oui
68. d'italien AU français
69. Susan d'accord
70. okay
71. (sil)
72. XXX (marmonne)
73. Aurélie donc là il a mis trois-
74. euh je sais pas si c'est un cinq ou un trois qu'il a
 mis
75. normalement c'est trois mois hein
76. quatre cent cinquante heures
77. donc euh comme c'est perlé euh
78. Susan il a mis cinq mois
79. donc ça fait février mars avril
80. (sil)
81. attendez voir
82. ça c'- c'est février là
83. Aurélie oui
84. Susan début février
85. Aurélie oui
86. normalement c'était le premier janvier

87. c'est pour ça

88. je crois qu'il a changé après

89. je sais pas ce qu'il a fait avec les dates

90. Susan février mars avril mai

91. ça fait quatre mois

92. c'est ça

93. Aurélie quatre mois

94. voilà

95. mais ce sera à temps: partiel

96. et dès que j'ai des disponibilités

97. Susan oui

98. Aurélie il me donne plus de textes

99. Susan d'accord

100. d'accord

101. okay

102. donc il faut considérer

103. euhm un jour de travail ça fait à peu près mille cinq cent mots

104. Aurélie d'accord

105. Susan à traduire

106. d'accord

107. Aurélie donc je comp- je compte par rapport aux mo-

108. Susan donc voilà

109. \voilà

110. vous regardez un petit peu le volume

111. euh vous essayez ça aussi

112. si vous voyez que vous prenez plus de temps ou moins de temps

113. vous revenez me voir et on: (sil) on:

114. Aurélie d'accord

115. Susan on peu:t on peut en discuter

116. parce que c'est la première fois qu'on fait des stages avec eux

117. je s:- je connais pas trop le niveau de difficulté des textes

118. Aurélie oui

119. oui

120. parce que moi je leur ai

121. justement elle m'a demandé combien de traductions de textes ça faisait

122. je lui ai dit

123. je peux pas vous répondre

124. parce que ça dépend vraiment des textes

125. h::: et euhm je lui ai dit que en fait je v-

126. Susan abSOlument

127. \absolument

128. Aurélie donc

129. enfin moi ce que je lui ai dit c'est que j'allais lui communiquer à la fin du mois le nombre d'heures travaillées en fait

130. mais dans ce cas-là je compterai en nombre de jours et en nombre de mois

131. Susan ben au au début essayez de tenir vraiment un petit calendrier

132. ce que vous faites euh

133. Aurélie oui

134. Susan comme ça vous avez les heures
135. le nombre de mots que vous: vous traduisez
136. bon c'est sûr que la première semaine vous allez m:-
moins traduire que la deuxième semaine
137. Aurélie oui
138. Susan parce que c'est aussi une question de routine et de
rythme hein
139. euh mais au moins pour voir
140. et si vous voyez vraiment que ça correspond pas les
mille cinq cent mots
141. euh comme j'ai dit
142. vous revenez me voir
143. et on:
144. Aurélie oui
145. Susan on en discutera
146. hein
147. y a pas de problème
148. Aurélie oui
149. Susan voilà
150. je vais signer
151. (signe)
152. et donc euh:: là il faut amener ça plus les papiers
qu'ils demandent euh au bureau des stages hein
153. Aurélie voilà
154. d'accord
155. donc ça je p-
156. Susan l'attestation d'assurance et cetera
157. et juste une petite photocopie pour moi
158. oups
159. Aurélie d'accord
160. Susan parce que j'aime bien savoir où vous êtes
161. Aurélie oui
162. Susan et avoir quelque chose aussi pour mes archives
163. et donc vous n'oubliez pas de signer aussi de signer
encore le document
164. Aurélie oui
165. oui oui
166. (sil)
167. donc le bureau des stages est tout le temps ouvert de
toute façon
168. je vais pouvoir y aller lundi
169. (sil)
170. Susan tout le temps ouvert c'est beaucoup dire euhm
171. (la photocopieuse fait un bip)
172. j'ai pas eu leur euhm
173. (la photocopieuse fait deux fois deux bips)
174. (sil)
175. qu'est-ce qui se passe
176. (long bip)
177. (long bip)
178. o::h
179. (sil)
180. merci
181. (la photocopieuse se met en marche)
182. voilà

183. euh j'ai pas euh leur euh leurs heures d'ouverture pour
cette année

184. mais vous

185. (sil)

186. je pense que c'est marqué sur le site de toute façon

187. quand ils- quand ils sont ouverts

188. vous pouvez toujours voir

189. mais ils sont d'habitude c'est- c'est le matin de neuf
heures à onze heures et demi

190. et l'après-midi de: treize heures trente

191. Aurélie d'accord

192. Susan à seize heures

193. donc euh des horaires raisonnables

194. Aurélie merci

195. Susan kh (tousse)

196. Aurélie (signe le document photocopié)

197. (sil)

198. Susan merci bien

199. Aurélie voilà

200. donc là je vais l'apporter au bureau de stage

201. et ensuite eux vont me fournir la: la convention

202. mais pas tout de suite je suppose

203. Susan h: ben la: la le bureau des stages ils sont assez
rapides en fait pour la convention

204. euh: comme c'est en février

205. bon vous avez: (sil) bon vous avez un peu de temps

206. donc ce sera

207. Aurélie mhm

208. Susan ce sera fait rapidement

209. je pense hein sans problème

210. Aurélie d'accord

211. Susan mais prenez euh une à deux semaines

212. hein

213. m- maximum deux maximum deux semaines pour faire la
convention

214. Aurélie oui

215. donc de toute façon je vais leur ramener lundi

216. Susan oui

217. Aurélie donc ce sera fait en temps normal

218. (rire)

219. Susan ce sera bien

220. oui

221. okay

222. parfait

223. Aurélie merci

224. au revoir

225. Susan au revoir

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 04

Date d'enregistrement : 27/11/2009
Durée de l'enregistrement : 00:02:08
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)
Usager : Sarah (F, LN)

4 transactions de service :

- dépôt d'un certificat médical justifiant une absence
- question sur le temps de travail du stage pour soutenir le mémoire et le rapport en même temps
- évaluation de bon déroulement du stage
- co-signature de la convention

01. Susan ouich
02. Sarah j'ai toujours pas rempli
03. mais j'ai été absente une fois
04. et là j'ai l-
05. c'est parce que mon petit était malade
06. Susan d'accord
07. Sarah alors le certificat
08. \s'il vous faut cet euh cet euh ce
papier
09. Susan ah oui oui oui
10. \d'accord
11. d'accord
12. Sarah c'était jeudi la semaine dernière
13. Susan jeudi la semaine dernière
14. i- il va mieux là maintenant
15. Sarah oui
16. oui oui
17. Susan oui
18. \oui oui
19. bon
20. c'est bien
21. okay
22. bah écoutez je- je garde le: le certificat
23. Sarah oui
24. \oui oui
25. \j'- j'ai fait une
photocopie en fait comme ça
26. Susan okay
27. vous avez photocopié vos:
28. Sarah oui oui
29. \oui
30. Susan donc ça je garde
31. je mets dans mes- mon dossier
32. JUste au cas où
33. Sarah d'accord
34. oui oui oui
35. Susan euh:: donc vous allez remplir ça
36. c'est ça

37. donc vous devez juste mettre une signature

38. Sarah oui

39. je vais mettre les horaires

40. Susan je suis l'organisme de: f::

41. Sarah h: on s'était déjà demandées h:

42. euh je crois que c'est là

43. Susan c'est ça

44. Sarah oui

45. (sil)

46. Sarah XXX (murmure)

47. (rire)

48. Susan y a deux èl hein à {nom de famille de Sarah}

49. Sarah deux èl

50. oui oui

51. (sil)

52. c'est américain

53. (rire)

54. Susan degré euh master (sil) deux

55. direction professionnelle

56. (sil)

57. oui

58. ça c'est le mois de novembre (écrit) novembre (écrit)
deux mille neuf

59. okay

60. (sil)

61. fameux tampon

62. (tamponne)

63. et voilà

64. ça se passe bien

65. y a pas

66. oh ben j'ai pas même pas rempli fait à {ville}

67. Sarah ah oui

68. (rire)

69. Susan ça se passe bien euh au niveau de (sil) de la formation
continue

70. ça va

71. ils vous paient bien \

72. ils-

73. Sarah oui oui

74. Susan y a pas de problème

75. \ hein euh

76. Sarah ah oui oui oui

77. \ ça marche très bien

78. Susan okay

79. Sarah ça vient

80. si si

81. \ (rire)

82. Susan c'est bien

83. tant mieux

84. Sarah jusqu'à nouvel ordre

85. le:

86. Susan et il faut que vous signiez aussi après hein

87. Sarah oui

88. Susan donc qu'on est le vingt-sept novembre

89. Sarah ah on n'est pas encore le trente

90. (rire)

91. je viendrai lundi
92. promis
93. (rire)
94. j'avais pas (sil) j'ai pas réalisé qu'on n'était pas
le: la fin du mois
95. (sil)
96. merci
97. (sil)
98. Susan voilà
99. (sil)
100. Sarah au revoir
101. Susan okay
102. Sarah bon week-end
103. (rire)
104. Susan merci
105. pareillement
106. au revoir
107. Sarah oups
108. (rire)

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05

Date d'enregistrement : 27/11/2009

Durée de l'enregistrement : 00:29:58

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)

Usager : Émilie (F, LN)

23 transactions de service :

- question sur la possibilité d'une équivalence avec une licence pour entrer en M1 à l'institut
- conseil pour réussir en M1 : maîtriser les langues
- mise au point sur la situation actuelle de l'étudiante
- information sur les langues étrangères de travail de l'étudiante
- question sur la possibilité d'apprendre une nouvelle langue
- information sur les trois parcours de l'institut (traduction, interprétation, relations internationales)
- question sur les modalités d'entrée (exclusivité ou non des tests d'entrée aux parcours)
- question sur le degré de sélectivité des tests
- demande de confirmation sur la date des tests
- demande de confirmation sur la date des tests
- conseil sur les modalités de la candidature
- conseil sur la préparation aux tests
- offre de réponse à d'autres questions (réalisée dans les transactions subordonnées suivantes)
- question sur les préférences de l'étudiante concernant les parcours
- conseils pour se renseigner et renseignements sur les trois parcours
- demande d'informations sur le degré de théorie et de pratique dans la formation
- demande d'informations sur la terminologie (langues A, B ou C)
- offre de réponse à d'autres questions (réalisée dans les transactions subordonnées suivantes)
- information sur les possibilités de valorisation du néerlandais
- demande de confirmation de l'invalidité d'une rumeur (langues rares)
- question sur le degré d'exigence de la maîtrise des langues étrangères dans les tests d'admission
- information sur la possibilité de poser d'autres questions par mail ou par RDV
- conseil pour se renseigner davantage

01. Émilie voilà
02. (rire)
03. Susan (rire)
04. Émilie j'ai rendez-vous à quatorze heures trente
05. Susan ah oui
06. Émilie un petit peu en avance
07. (rire)
08. Susan et c'est pas grave
09. ben vous voyez
10. euh on vous enregistre tout de suite hein
11. c'est:
12. (rire)
13. Émilie d'accord
14. \(rire)
15. \y a pas de souci
16. \(rire)

17. Susan d'accord

18. Émilie merci beaucoup hein de me recevoir

19. c'est vrai que ça fait du bien un peu de discuter euh
tout ce qui est orientation

20. \parce que c'est pas facile
euh

21. Susan beh oui

22. \mais mais c'est- c'est pas
évident

23. et puis je pense que c'est mieux de se voir

24. que de: d'env- de s'envoyer des emails ou:

25. Émilie oui

26. c'est vrai que

27. oui

28. voilà

29. Susan se parler au téléphone

30. \y a des moments où::

31. Émilie j'ai envoyé pas mal de mails

32. Susan oui

33. Émilie mais bon

34. c'est vrai que je reçois des réponses

35. mais euh: quand je peux parler directement aux
personnes

36. j'aime autant

37. parce que ça: ça aide quand même beaucoup

38. Susan oui

39. \oui

40. \oui oui

41. \oui oui

42. \oui oui

43. tout à fait

44. Émilie oui

45. donc euh

46. mais je vous avais écrit

47. donc je sais pas si vous vous souveniez

48. Susan oui

49. Émilie donc j'ai ma licence de droit

50. Susan oui

51. Émilie et là je passe un an

52. en fait bon j'ai eu ma licence

53. je suis contente de l'avoir

54. mais c'est pas vraiment ce que:

55. Susan ce que vous voulez faire c'est ça

56. Émilie ça me passionne pas

57. moi j'adore les langues

58. j'adore faire de: de l'allemand de l'anglais

59. Susan d'accord

60. mhm

61. Émilie je parle hollandais

62. (sil)

63. et c'est pour ça

64. je: j'aurais aimé avoir une équivalence

65. enfin en passant les examens

66. si je pouvais intégrer cette école (sil) en master un
directement

67. ça aurait été idéal
68. parce que bon
69. Susan bah vous avez une licence
70. Émilie j'ai ma licence
71. oui
72. Susan donc vous avez tout à fait le droit d'entrer en èm un¹
73. et ç- ç- ça ne pose pas de problème
74. Émilie exactement
75. Susan hein
76. Émilie voilà
77. et puis ça fait pas perdre de TEMps euh
78. et c'est vrai que cette école ça me paraissait vraiment euh
79. Susan voilà
80. (sil)
81. ah bah c'est une école
82. Émilie quelque chose qui pourrait me me convenir
83. \ voilà
84. \ (rire)
85. Susan (rire)
86. oui oui
87. non
88. mais si vous avez une licence
89. Émilie XXX
90. c'est euh
91. Susan je dirais que peu importe la discipline dans laquelle vous avez votre licence
92. Émilie mhm
93. oui
94. Susan l'essentiel pour nous c'est que vous maîtrisiez bien les langues
95. Émilie oui
96. Susan hein
97. et surtout (sil) votre langue maternelle (sil) le français
98. Émilie bien sûr
99. pas de souci
100. Susan parce que ça
101. quand on traduit euh
102. c'est vraiment la chose la plus importante
103. Émilie mhm mh mh
104. j'ai fait un bac èl
105. donc euh ça- euh le français est vraiment y a pas de:
106. Susan oui
107. oui
108. oui oui
109. Émilie y a pas de souci à ce niveau-là
110. Susan et puis en faisant du droit
111. \ de toute façon
112. vous travaillez le français tout le temps à l'écrit
113. Émilie oui ouich

¹ Le M1 est l'abréviation qui désigne la première année de Mastère (anciennement la maîtrise).

114. Susan à l'oral euh
 115. Émilie oui ouich
 116. oui
 117. Susan aussi je pense
 118. Émilie nous c'est vrai que les examens
 119. au dessus de dix fautes d'orthographe
 120. on avait zéro euh automatiquement à {ville A} du moins
 où j'avais commencé
 121. Susan ouh:
 122. Émilie à {ville B} c'était plus le cas
 123. bon c'était beaucoup plus gros
 124. Susan oui
 125. Émilie mais euh
 126. \ donc voilà
 127. Susan oui
 128. \ oui
 129. \ oui oui oui oui oui
 130. Émilie on faisait attention
 131. Susan oui
 132. bah ça c'est bien
 133. donc cette année vous êtes en train de: de vous
remettre à niveau
 134. Émilie voilà
 135. je passe le
 toefl
 136. Susan oui
 137. Émilie je passe les examens d'allemand
 138. Susan oui
 139. Émilie euh je fais des stages
 140. je dois passer deux mois en angleterre
 141. pour vraiment me mettre à niveau
 142. Susan d'accord
 143. Émilie parce que c'est vrai qu'en droit euh les deux premières
 années
 144. y avait pas de: de langue du tout
 145. Susan mhm
 146. Émilie et donc j'avais perdu
 147. j'avais un très bon niveau en terminale
 148. (sil)
 149. donc là bon mon père est pr- euh professeur en prépa
 d'anglais
 150. donc c'est vrai que des fois il peut un peu me:
 151. Susan oui
 152. Émilie si jamais bon j'ai un petit doute
 153. ça aide
 154. Susan oui
 155. \ oui oui oui oui oui oui
 156. Émilie donc je me remets vraiment à niveau
 157. pour passer ben les examens euh
 158. Susan hein hein
 159. et vous allez faire un stage de quoi /
 160. Émilie pour euh s-
 161. c'est euh en angleterre
 162. Susan oui
 163. Émilie ben c'- c'est une famille en fait
 164. donc je serai au pair

165. Susan donc c'est un stage linguistique en fait
166. Émilie exactement
167. Susan voilà
168. d'accord
169. d'accord
170. Émilie voilà
171. et euh je peux suivre des cours aussi là-bas de:
172. Susan mhm
173. Émilie donc ce serait vraiment bien
174. j'ai travaillé en hollande
175. j'ai travaillé en allemagne
176. donc ça- ça va
177. je me suis bien remis à niveau
178. (rire)
179. Susan et donc vous avez deux langues de travail
180. l'anglais et l'allemend
181. Émilie l'anglais et l'allemand
182. voilà
183. Susan voilà
184. okay
185. Émilie et: bon le hollandais
186. je sais pas si ça me servira ici s-
187. Susan et le hollandais
188. bah
189. Émilie ça sera peut-être un plus plus tard
190. mais euh
191. Susan euh disons que chez nous il faut choisir deux langues
de travail
192. on fait pas trois langues de travail
193. Émilie mhm
194. Susan vous pouvez:
195. le néerlandais est plus fort que l'allemand ou
l'anglais
196. ou c'est pas:
197. Émilie nettement plus fort
198. je- je suis bilingue en fait
199. mon papa m'a: élevée euh
200. Susan d'accord
201. Émilie il m'a tout le temps parlé hollandais
202. il est hollandais lui-même
203. donc c'est euh
204. Susan parce que vous vous présentez pour les trois langues
205. Émilie oui
206. Susan hein
207. parce que bon le néerlandais (sil) mh: on l- on le- on
l'enseigne avec l'aide de: de nos collègues
208. Émilie oui
209. Susan euh universitaires
210. Émilie mh mh
211. Susan donc vous a- vous avez la possibilité quand même de
présenter le néerlandais comme langue de travail
212. Émilie d'accord
213. Susan que vous sachiez
214. hein
215. c'est- c'est po- possible

263. (rire)
264. Émilie oui
265. \ça mettra un peu de temps
266. j'imagine
267. Susan pas en un an
268. \ça c'est sûr
269. Émilie de l'alphabet de:
270. Susan oui oui oui
271. non
272. on a: mh on vous propose des- des choix libres
273. où vous pouvez effectivement euh: euh soit continuer
avec la: la troisième langue de travail
274. Émilie d'accord
275. Susan euh si par exemple on vous euh vous décidez de faire je
dis le néerlandais et l'anglais
276. Émilie mhm
277. Susan euh vous pouvez quand même suivre les cours de
traduction avec l'allemand
278. Émilie mhm
279. Susan et ça peut compter comme euh comme un- comme une option
280. Émilie d'accord
281. Susan hein
282. et en même temps si vous avez encore le temps
283. hein
284. Émilie mhm
285. Susan parce que là il: faut voir
286. Émilie oui oui oui
287. \bah
288. Susan euh vous pouvez euh ajouter une euh encore une langue
289. même à un niveau débutant
290. Émilie mh
291. Susan euh soit en suivant des cours au sein de l'université
292. Émilie oui
293. Susan soit en suivant euh une f- une auto-formation qui se
prépare au troisième étage dans ce bâtiment
294. Émilie oui
295. Susan euh {nom de l'auto-formation}
296. où vous vous avez des cassettes euh des méthodes de
travail euh des des des méthodes sur informatique aussi
297. euh donc ça c'est selon
298. parce que si vous avez d- déjà les trois
299. si vous travaillez déjà avec les trois langues que vous
avez
300. vous allez avoir un problème d'emploi du temps
301. pour pouvoir suivre les cours
302. Émilie oui
303. mhm
304. Susan donc restons réalistes
305. mais on- effectivement l'{ITI} propose aussi des des
cours débutant en russe en polonais en arabe
306. Émilie mhm
307. Susan et: en chinois
308. Émilie d'accord
309. Susan donc euh cette possibilité est ouverte aussi
310. Émilie mhm
311. Susan hein

312. Émilie d'accord
313. Susan ce qui est très bien
314. c'est de: (sil) c'est de venir de la filière droit-
euh:: droit
315. parce que: (sil) ça- ça- ça- c'est une autre corde à
votre arc aussi
316. hein
317. \c'est:
318. Émilie oui
319. \ben c'est différent
320. Susan c'est très bien
321. c'est vraiment très bien
322. euh nous nous avons des étudiants qui viennent des
filières pur- purement linguistiques
323. Émilie mh
324. Susan qui ont des: a:h qui ont peut-être des difficultés
325. pour comprendre les textes juridiques ou des textes
scientifiques ou autre chose
326. Émilie mais
327. ah mais c'est: c'est une langue étrangère
en soi le droit
328. nous au début quand on a commencé
329. Susan ah bah là je suis d'accord
330. je suis d'accord avec vous
331. Émilie alors tout à fait
332. c'est vrai que c'est
333. mh
334. Susan donc là vous avez un atout par rapport aux autres
étudiants
335. même si vous n'avez pas fait des études euh en langue
336. Émilie mhm
337. Susan eux peut-être ils ont plus de sensibilité avec la
langue étrangère
338. mais ils auront pas les connaissances que vous vous
avez en droit
339. Émilie oui
340. Susan donc vous voyez euh
341. Émilie mhm
342. Susan nous on accepte des personnes de- de: de toutes les
filières
343. hein
344. on a déjà eu des médecins des ingénieurs euh
345. Émilie d'accord
346. \oui
347. \bah c'est ce que j'ai vu
348. \mhm
349. Susan des musicologues euh pleins de choses hein
350. donc
351. Émilie mhm
352. d'accord
353. et donc je m'étais bien renseignée
354. donc c'est en fait y a trois options
355. ou traduction
356. ou plutôt interprétariat
357. (sil)
358. ou relations internationales

359. Susan on dit interprétation
360. Émilie interprétation
361. Susan oui
362. sinon le: le responsable de la section euh
363. Émilie d'accord
364. je: j'essaierai de m'en souvenir
365. \ (rire)
366. Susan h::
367. \ oui oui
368. \ (rire)
369. oui oui oui
370. euh interprétation c'est- c'est le- c'est le terme qui est accepté par les interprètes de conférence
371. Émilie d'accord
372. Susan d'accord
373. donc y- oui
374. y a traduction interprétation
375. qu'est-ce qui vous intéresserait aussi
376. la- les relations internationales
377. Émilie voilà
378. oui
379. Susan oui
380. donc euh moi je peux vous parler de la traduction de l'interprétation
381. Émilie mhm
382. Susan mais moins des relations internationales
383. Émilie d'accord
384. Susan parce que ça c'est vraiment une autre branche
385. Émilie et euh moi je me demandais donc
386. je peux passer des examens donc
387. pour intégrer cette école
388. Susan voilà
389. Émilie est-ce que je peux tenter les trois (sil) euh
390. Susan bien sûr
391. Émilie d'accord
392. Susan bien sûr
393. Émilie euh y a pas
394. se dire bon bah moi j'essaie juste l'interprétation
395. et si je l'ai pas tant pis
396. et je peux
397. Susan nan nan nan
398. de toute façon euh pour l'interprétation vous d- vous passez systématiquement les tests de traduction
399. Émilie d'accord
400. Susan parce qu'il y a beaucoup de personnes qui veulent faire de l'interprétation
401. Émilie oui
402. Susan et une fois qu'ils ont goûté un petit peu à l'interprétation
403. même aux tests d'admission ils se disent
404. finalement c'est pas ce que je pensais que c'était
405. Émilie d'accord
406. Susan hein
407. parce que c'est c'est (sil) on pense au voyage
408. on pense à rencontrer des personnes
409. Émilie mhm

410. Susan et l'interprétation ça peut être les voyages
 411. oui
 412. mais on rencontre jamais personne
 413. hein
 414. \on est dans une cabine derrière un microphone
 415. Émilie mh
 416. \bien s-
 417. Susan et puis euh
 418. Émilie mhm
 419. Susan on les entend hein
 420. Émilie oui oui
 421. Susan dans les écouteurs
 422. mais on finalement on- on n- on ne les rencontre pas
 423. Émilie d'accord
 424. parce qu'on s'imagine souvent qu'on est à côté de la
 personne un peu comme
 425. on peut
 426. mais oui
 427. c'est souvent ja-
 428. Susan ça c'est de l'interprétation de liaison
 429. qui encore une option qui est proposée
 430. pour ça vous pouvez voir euh le responsable de la
 section interprétation qui pourra vous expliquer
 431. Émilie d'accord
 432. Susan donc l'interprétation de liaison c'est quelqu'un très
 s- qui accompagne très souvent dans les entreprises
 433. Émilie mhm
 434. Susan euh ou pour les collectivités locales euh
 435. ça c'est plutôt des réunions de travail euh des
 négociations ce genre de choses
 436. hein
 437. visites d'usines ou euh: une petit- peut-être une
 petite conférence
 438. et puis y a les interprètes de conférence
 439. où là c'est p- vous visez plutôt les institutions
 européennes et internationales
 440. Émilie mh
 441. Susan hein
 442. donc euh c'est: c'est un autre métier
 443. Émilie d'accord
 444. Susan d'accord /
 445. Émilie donc euh y a possibilité de m'inscrire pour euh tous
 les examens
 446. Susan tous les examens
 447. Émilie d'accord
 448. c'est euh
 449. Susan euh
 450. voilà
 451. ça pose aucun problème
 452. Émilie et c'est très sélectif
 453. hein au niveau pourcentage de:
 454. Susan on n'a pas de pourcentages de réussite
 455. parce que on n- on n'a
 456. c'est pas un concours
 457. Émilie oui
 458. Susan c'est un: c'est un test d'admission

459. Émilie mhm
460. euh on n'a pas de places limitées
461. enfin si
462. dans quelques sections y a des places limitées
463. mais bon on a largement assez de place pour accueillir
464. Émilie d'accord
465. Susan les étudiants qui veulent venir
466. Émilie mhm
467. Susan donc pour nous c'est vraiment une question de: de
tester votre niveau
468. Émilie mhm
469. Susan dans les langues étrangères et en français
470. et de vous rencontrer aussi
471. parce qu'il y a des oraux euhm
472. Émilie oui
473. moi j'avais vu qu'il y avait des oraux en
interprétation
474. Susan oui
475. Émilie et: mais pas en traduction
476. Susan en traduction aussi
477. Émilie aussi
478. d'accord
479. Susan aussi
480. Émilie ce qui est normal
481. c'est vrai que la langue il faut savoir la parler
482. et puis bien la:
483. Susan ben c'est: en f- c'est plus une question de- de: de
VOUS rencontrer
484. vous avez-
485. pour les tests d'admission en traduction euh vous avez
euh un texte à préparer
486. Émilie mhm
487. Susan et vous faites un résumé en langue étrangère
488. Émilie oui
489. Susan une petite traduction à vue
490. Émilie mhm
491. Susan vers le français
492. et on revient sur cette traduction à vue
493. pour euh voir si vous avez la possibilité de trouver
des synonymes euh
494. Émilie mhm
495. Susan d'autres tournures de phrases euh
496. Émilie d'accord
497. mhm
498. Susan revenir sur votre traduction
499. parce qu'en traduction il faut qu'on soit il faut qu'on
soit très ouvert à toutes les suggestions
500. Émilie oui
501. mh
502. Susan jamais bloqué sur une seule solution
503. trouver chercher ailleurs pour v-
504. trouver une meilleure réponse une euh meilleure
solution à- à la traduction
505. Émilie d'accord
506. Susan donc ça c'est le genre de choses qu'on essaie de voir
507. Émilie mhm

508. Susan ça on peut pas voir à l'écrit
 509. Émilie oui oui
 510. puis pas mal de culture générale aussi
 511. même si on aime lire
 512. \surtout en interprétation c'est
 euh
 513. Susan aussi aussi
 514. en interprétation ils- ils soulignent ça
 515. parce que en traduction on a le temps d'- d'aller sur
 internet regarder rechercher euh
 516. Émilie oui
 517. \de faire ses recherches euh
 518. Susan mais en interprétation
 519. (claque les doigts)
 520. c'est vraiment de l'instantané
 521. Émilie oui oui
 522. Susan donc il faut avoir une très grande culture générale
 523. Émilie d'accord
 524. mhm
 525. Susan euh aussi pour les tests en interprétation
 526. il faut vraiment être à jour avec l'actualité
 527. Émilie mhm
 528. Susan euh et les organisations o- européennes
 529. ils vous posent des questions précises sur les
organisations
 530. Émilie mhm
 531. oh bah ça oui
 532. je l'ai: je l'ai fait beaucoup en droit
 533. Susan en droit
 534. donc c'est très bien
 535. Émilie toutes les institutions européennes ça:
 536. Susan oui oui
 537. oui oui
 538. Émilie mh
 539. Susan donc ça ça devrait aller
 540. euhm et puis c'est pou- pour voir votre motivation
 aussi
 541. si vous êtes motivée euh
 542. Émilie mhm
 543. (sil)
 544. d'accord
 545. Susan donc c'est pour ça
 546. et puis on se rencontre dans un grand jury euh avec
 tous les euh toutes les langues réunies
 547. Émilie mhm
 548. Susan pour pouvoir discuter de: de de votre cas de votre
 potentiel
 549. on cherche un potentiel pour les tests d'admission
 550. hein
 551. Émilie mhm
 552. d'accord
 553. Susan euh sur le site vous avez des: les archives hein des
des écrits
 554. Émilie oui
 555. \oui oui
 556. j'en ai fait euh plusieurs

557. pour me rendre un peu compte
558. Susan oui
559. (rire)
560. Émilie du niveau
561. Susan oui
562. ce sont pas des choses très difficiles
563. on- c'- c'est pas on ne cherche pas à vous piéger
564. Émilie d'accord
565. non
566. c'est ce qui me semblait
567. c'est pas euh
568. Susan oui
569. c'est pas insurmontable
570. et si vous connaissez pas un mot bah
571. vous trouvez une m- un moyen de:
572. Émilie mhm
573. Susan hein de dire la chose ou de deviner la chose selon le
contexte
574. Émilie d'accord
575. mh
576. Susan euh c'est ça que nous recherchons et:
577. Émilie ouais
578. c'est ça qui m'inquiétait beaucoup
579. est-ce que c'est accessible
580. est-ce que ça vaut vraiment le coup que j'essaie quand
même
581. et parce que comme je passe une année
582. Susan oui
583. Émilie et je me dis
584. bon c'est vrai que si à la fin de cette année
585. j'ai rien::
586. ou que:
587. Susan oui ouais ouais ouais
588. Émilie est-ce que je risque
589. que je mise tout euh
590. bon je prends un risque
591. mais bon c'est vrai que je pense vraiment que c'est ce
qui me conviendrait de continuer avec les langues
592. Susan oui
593. Émilie maintenant que je fais une licence
594. Susan oui
595. Émilie XXX
596. Susan c'est un risque
597. c'est pas vraiment un risque
598. parce que de toute façon
599. Émilie je pense oui
600. si je me remets vraiment à niveau
601. enfin je ferai tout ce que je peux
602. et puis je verrai bien de toute façon
603. hein
604. Susan oui
605. mais ce sera pas une année perdue de toute façon hein
606. Émilie c'est:
607. bah sûrement pas
608. non
609. de toute façon les langues je pense que

610. surtout au jour d'aujourd'hui
611. Susan ouais
612. Émilie ça sert quand même toujours
613. Susan ouais
614. Émilie c'est euh
615. Susan bon c'est jamais perdu
616. quand on on a des expériences comme ça à l'étranger
617. Émilie mh
618. oui
619. Susan c'est
620. Émilie parce que je savais pas je savais pas du tout ici est-ce que c'était très enfin très très sélectif
621. est-ce que y avait des: des pièges beaucoup les examens ou euh
622. Susan non
623. ce sont pas des pièges
624. \mais par contre on on c'est une école payante
625. Émilie si c'est accessible
626. \oui
627. \enfin
628. oui
629. Susan la formation est payante
630. Émilie mhm
631. Susan on préfère ne p:as faire d'erreur
632. (sil)
633. hein euh
634. Émilie mhm
635. Susan déjà euh avec les candidats
636. si on voit que la personne n'est pas faite pour la traduction
637. Émilie bah voilà
638. bah vaut mieux le savoir tout de suite de toute façon
639. Susan on lui dira
640. Émilie oui
641. Susan il vaut mieux le dire
642. voilà voilà
643. plutôt que de passer une année à: euh assez terrible
644. et puis euh payer pour rien
645. donc euh
646. Émilie et c'est en avril hein les examens
647. Susan non
648. Émilie non
649. \c'-
650. Susan non non
651. les:m les examens sont en juin
652. Émilie en juin
653. d'accord
654. Susan en juin
655. Émilie mhm
656. Susan oui oui oui
657. oui oui
658. vous pouvez postuler à partir du mois euh d'avril
659. Émilie voilà
660. Susan mais les examens
661. Émilie c'est ça les inscriptions à partir d'avril

662. Susan les inscriptions
663. voilà
664. Émilie mhm
665. Susan mais les les examens c'est en juin
666. oui
667. Émilie d'accord
668. Susan et vous êtes convoqués sur euh deux jours pour la traduction
669. donc un jour il y a les écrits
670. Émilie mhm
671. Susan un jour les oraux
672. euh pour l'interprétation ce sera encore une autre journée
673. ou peut-être le même jour que les oraux en traduction
674. et pour les relations internationales ce sera euh euh
675. encore deux journées de:
676. Émilie voilà
677. Susan d'examens
678. (rire)
679. Émilie donc voilà euh
680. Susan donc vous avez au mois de juin euh
681. Émilie donc ça se croise pas
682. \donc y a vraiment moyen de tout faire sur la même journée
683. Susan y a moyen de tout f-
684. Émilie d'accord
685. Susan c'est sur plusieurs jours
686. Émilie d'accord
687. Susan il faut::
688. ce serait bien que vous envoyiez vo- de- d'envoyer euh votre dossier de candidature avec euh
689. Émilie oui
690. Susan le tout ensemble peut-être
691. Émilie mhm
692. oui
693. Susan comme ça on voit que vous
694. hein
695. v- vous voulez postuler pour les trois sections
696. Émilie d'accord
697. Susan comme ça on sait d'office euh qu'il faut qu'on fasse attention avec votre emploi du temps pour les examens
698. Émilie d'accord
699. (sil)
700. d'accord
701. Susan d'accord
702. Émilie mhm
703. Susan euh sinon vous v-
704. faudra cette année vraiment lire les: euh les journaux
705. Émilie oui
706. Susan ce genre de choses
707. les les magazines comme l'economist en anglais ou: stern en allemand ou::
autre chose
708. Émilie oui
709. \mhm
710. der spiegel
711. Susan spiegel

712. voilà
713. spiegel
714. pas stern
715. je confondais les deux
716. c'est pas grave
717. (rire)
718. Émilie (rire)
719. Susan spiegel
720. en en en néerlandais par contre je ne sais pas euh
721. Émilie oui::
722. bah le néerlandais bon je regarde beaucoup le: les informations
723. je je lis \ plus des romans en néerlandais
724. mais euh
725. Susan oui
726. Émilie c'est vrai que les journaux je lis plus en: en allemand pis en anglais
727. Susan en allemand
728. oui
729. oui oui
730. Émilie parce que c'est vrai que c'est un vocabulaire spécifique
731. parce qu'entre avoir de la culture générale en français
732. et puis arriver à bien le trouver les bons mots dans l'autre langue
733. c'est pas facile
734. Susan oui oui
735. Émilie c'est pour ça que je
736. Susan oui oui
737. oui oui
738. \ oui oui
739. \ oui
740. Émilie y a pas de souci
741. Susan mais j- je pense que vous avez un bon plan pour cette année
742. vous faites vraiment ce qu'il faut
743. Émilie mhm
744. Susan euh pour mettre euh toutes les chances de votre côté
745. je pense que vraiment vous avez bien réfléchi à la chose
746. Émilie d'accord
747. Susan et: p- pour nous le fait comme j'ai dit de: d'avoir f- plutôt une filière droit que une filière langue
748. ce n'est pas du tout un: un désavantage
749. au contraire euh c'est c'est c'est c'est tout en votre faveur
750. Émilie d'accord
751. Susan d'accord
752. Émilie mhm
753. Susan donc maintenant je sais pas si vous avez des questions spécifiques sur la formation ou
754. Émilie mh non
755. c'était plutôt pour savoir
756. est-ce que je pouvais postuler pour les trois
757. Susan oui
758. Émilie ou est-ce que:

759. \voilà
760. \comment ça se passait
761. Susan oui
762. \oui
763. \oui
764. \oui
765. \oui
766. \oui
767. sans problème
768. Émilie mais bon ça oui
769. donc euh
770. Susan oui
771. Émilie d'accord
772. Susan et: c'est la traduction plutôt professionnelle que vous
visez avec le droit ou:
773. ou vous pensez plutôt traduction audio-visuelle ou
traduction littéraire
774. Émilie h: mt
775. Susan ou vous savez pas vraiment
776. Émilie je savais pas trop
777. Susan oui
778. Émilie parce que justement
779. c'est vrai que
780. bon je me disais que interprétation traduction
781. moi je sais pas Vraiment euh exactement en quoi ça
consiste
782. enfin avant d'avoir vu les gens vraiment travailler et:
783. c'est vrai que bon
784. c'est un peu- comme je vous disais interprétation moi
je voyais quelqu'un à côté d'une autre personne
785. en train de traduire
786. Susan ouich
787. Émilie c'est vrai que faudrait que je me renseigne plus encore
sur toutes les:
788. Susan ouich
789. Émilie parce qu'il y a tellement de possibilités
790. enfin parce qu'on dit traduction
791. \moi je:
792. Susan oui
793. \oui
794. \oui
795. oui
796. oui
797. oui
798. Susan euh ce serait très bien pour l'interprétation de:
d'aller sur notre site
799. parce que le responsable il prend beaucoup de mal à à
tout bien décrire à: euh
800. Émilie mhm
801. d'accord
802. oui
803. Susan parce que justement les gens RÊvent de l'interprétation
804. pour eux c'est un rêve voyages euh rencontres
805. Émilie mhm
806. Susan et c'- c'- c'est vrai que c'est un mét- c'est un métier
magnifique

807. Émilie mhm

808. Susan mais c'- c'est un mét- c'est un métier très difficile

809. Émilie mhm

810. Susan et ce n'est pas donné à tout le monde de:

811. de pouvoir le faire

812. parce qu'il faut avoir une euh (sil) un dictionnaire dans son cerveau

813. Émilie mhm

814. Susan il faut être très très vif

815. il faut savoir bien parler

816. et y a beaucoup de paramètres

817. Émilie mhm

818. Susan euh pour devenir un: un bon interprète

819. hein

820. Émilie oui

821. oui oui oui

822. oui

823. parce que j'avais discuté un peu avec {prénom et nom d'un traducteur} justement

824. \c'était par lui que j'avais eu euh le contact

825. Susan ah oui

826. \oui

827. \oui

828. Émilie mais euh::

829. et il m'avait expliqué justement

830. je lui ai posé un peu des questions traduction

831. il m'avait dit

832. ça pouvait être de tout

833. de des recettes de cuisine

834. Susan ah oui

835. Émilie quand il avait commencé

836. jusqu'à trouver le nom des boulons différents boulons:

837. Susan oui

838. absolument

839. Émilie comme des beaux textes littéraires

840. Susan absolument

841. Émilie il m'avait dit il a vraiment fait de tout

842. Susan absolument

843. oui

844. oui

845. oui

846. oui

847. \oui

848. \oui oui

849. Émilie donc c'est vrai que

850. Susan oui

851. on fait de tout

852. et c'est ça- c'est ma- ça c'est magnifique dans la- la profession euh je dirais surtout de la traduction

853. parce que on n'a jamais terminé de de d'apprendre des choses euh

854. Émilie mhm

855. Susan c'- c'est toujours de des des nouvelles portes des nouvelles connaissances qui s'ouvrent euh c'est- c'est:

856. Émilie mhm

857. Susan c'est- c'est- c'est:
858. Émilie et on fait des: des stages euh
859. on est vite en milieu professionnel
860. ça se passe comment
861. en fait c'est une formation plus euh:: théorique
862. ou est-ce que vraiment on nous apprend à:
863. Susan on vous apprend à traduire
864. c'est
865. Émilie voilà
866. Susan oh il il y a une partie thé- théorique
867. Émilie mhm
868. Susan euh m:ais c'est vraiment euh un cursus pratique
869. Émilie d'accord
870. Susan euh
871. Émilie ça c'est bien
872. parce que nous en droit c'est ce que je regrettais
873. Susan oui
874. Émilie on était tout le temps dans la théorie euh
875. Susan oui oui oui
876. Émilie alors bon j'apprenais par cœur par cœur par cœur
877. et pis finalement quand je faisais des stages chez des
avocats
878. c'est:
879. Susan oui
880. Émilie ça n'avait rien à voir
881. Susan (rire)
882. non non
883. nous on on est- on les cours sont vraiment basés sur la
pratique de la traduction
884. Émilie d'accord
885. Susan et et si vous voulez nous on cherche plutôt à ce que la
théorie sorte de la pratique
886. que d'imposer une théorie sur la pratique
887. Émilie mhm
888. d'accord
889. Susan hein
890. donc on c'est en traduisant qu'on devient traducteur
891. Émilie mhm
892. Susan et:: qu'on arrive vraiment à mh comprendre euh
893. comment il faut f- approcher un ce- un tel ou tel type
de texte
894. ce qu'il faut faire
895. comment faire les recherches euh s:-
896. quelles sont les bonnes sources
897. quelles sont les mauvaises sources de référence
898. euh c'est- c'est à travers la pratique qu'on fait tout
cela
899. il y a des cours euh un peu plus théoriques euh
900. mais qui sont- ont toujours un trait avec la traduction
901. hein
902. ça c'est euh:: ça c'est- ça c'est évident h: euhm
903. et puis il y a un stage de trois mois
904. un stage pratique
905. Émilie d'accord
906. ça c'est: ça c'est très bien
907. Susan en milieu professionnel pour la traduction

908. ça ne marche pas en interprétation
 909. parce que
 910. Émilie d'accord
 911. que en traduction
 912. mhm
 913. Susan oui
 914. parce que dans le monde des interprètes
 915. on vous prend pas en tant que stagiaire
 916. Émilie ah non
 917. Susan c'est une réalité de: du métier
 918. Émilie c'est dommage
 919. enfin ou y a peut-être
 d'autres moyens de s'entraîner de toute façon
 920. Susan c'est dommage
 921. oui et non
 922. (sil)
 923. oui et non
 924. Émilie mhm
 925. Susan quand dans le temps en interprétation
 926. c'est très souvent dans un milieu politique
 diplomatique
 927. (sil)
 928. Émilie mhm
 929. Susan un contresens /
 930. Émilie oui
 931. Susan et c'est la guerre /
 932. Émilie et même pas par exemple pour observer
 933. être à côté d'un interprète
 934. regarder comment il i- trava:ille
 935. Susan alors vous avez des: vous avez
des
 936. Émilie parce que
c'est vrai que traduire à vue
 937. moi je serais euh h
j'aurais un peu peur aussi
 938. je pense
 939. Susan oui oui oui
 940. oui
 941. (rire)
 942. vous avez la possibilité euh
 943. bon là c'est le responsable qui orga- organise ça
 944. d'aller en cabine muette par exemple au conseil de
 l'europe
 945. Émilie d'accord
 946. Susan euh effectivement pour observer
 947. les interprètes n'aiment pas être observés non plus
 948. donc euh c'est- c'est très délicat
 949. Émilie d'accord
 950. c'est difficile à trouver
 951. mh
 952. Susan parce que c'est: comme ils sont en train de faire
 953. et puis les é- les étudiants sont là en train de-
 d'écrire des choses
 954. et peut-être décortiquer leurs phrases
 955. et peut-être critiquer
 956. c'est pas quelque chose que:: qu'ils apprécient

957. Émilie c'est pas agréable
 958. \mh
 959. Susan hein
 960. par contre en traduction euh
 961. c'est: on vous demande de faire un: effectivement un
 stage de trois mois stage pratique
 962. et là vous travaillez en agence de traduction ou euh
 963. Émilie d'accord
 964. Susan avec d'autres traducteurs en entreprise pour les
 institutions européennes ou ou ou autres
 965. beaucoup d'associations aussi euh demandent des
 traducteurs
 966. (sil)
 967. et il y a aussi des associations euh
 968. où c'- y a un petit peu d'interprétation de liaison
 969. et de la traduction donc c'est
 970. Émilie d'accord
 971. donc c'est complet
 972. \mhm
 973. Susan c'est assez varié
 974. oui oui
 975. oui oui
 976. Émilie d'accord
 977. et j'avais vu aussi
 978. par exemple quand on passe euh un oral je dis pour euh
 d'interprétation
 979. donc y a les langues a bé cé
 980. Susan oui
 981. Émilie voilà
 982. et on passe en fait d'une langue à l'autre
 983. euhm c'est ça /
 984. Susan mh mh (se racle la gorge)
 985. alors une- avec une langue un a on est on est
 totalement bilingue
 986. Émilie d'accord
 987. Susan c'est très rare
 988. les double a sont rares
 989. ça veut dire qu'on peut faire à la fois la consécutive
 et la simultanée
 990. Émilie mhm
 991. Susan dans les deux sens
 992. vous comprenez très- interprétation simultanée et
 consécutive
 993. ça vous dit quelque chose
 994. \non
 995. Émilie pas trop
 996. \non
 997. Susan donc la simultanée c'est euh c'est là où on travaille
 avec les casques
 998. Émilie oui
 999. Susan avec le micro
 1000. on- on entend
 1001. on écoute
 1002. et on traduit
 1003. Émilie directement
 1004. d'accord

1005. \oui
1006. Susan directement
1007. on a peut-être euh on est à: peut-être deux trois secondes euh derrière l'orateur
1008. Émilie mhm
1009. Susan hein
1010. Émilie d'accord
1011. donc ça c'est vraiment la simultanée
1012. c'est jamais tout à fait simultanée
1013. parce que mt c'est-
1014. (rire)
1015. \mais c'est deux trois secondes après
1016. Émilie oui
1017. \j'imagine
1018. Susan la consécutive par contre euh
1019. v- vous écoutez la personne
1020. Émilie mhm
1021. Susan et vous prenez des notes
1022. Émilie d'accord
1023. Susan et ensuite vous restituez le: le discours
1024. Émilie d'accord
1025. Susan dans l'autre langue
1026. (sil)
1027. mh
1028. donc les double a c'est- c'est vraiment très- très rare
1029. normalement on est langue a dans sa langue maternelle
1030. Émilie mh
1031. Susan bon avec vous il faut voir avec le néerlandais
1032. Émilie y aurait que avec le néerlandais
1033. dans les autres langues euh
1034. Susan oui
1035. Émilie XX un peu d'entraînement quand même
1036. Susan oui
1037. oui
1038. et::: euh donc une langue bé c'est une langue euh vers laquelle vous pouvez par exemple faire une interprétation consécutive
1039. Émilie mhm
1040. Susan mais pas la simultanée
1041. Émilie d'accord
1042. Susan et ça passe bien
1043. au point de vue grammatical tout est correct
1044. Émilie mhm
1045. Susan euh syntactique
1046. la- la lexicologie et cetera
1047. tout e- tout est impeccable
1048. Émilie mhm
1049. Susan donc euh voilà
1050. donc ça ça passe comme une langue bé
1051. euhm et une langue cé
1052. c'est une langue à partir de laquelle on travaille
1053. mais on travaille jamais vers sa langue cé
1054. Émilie mhm
1055. n'accord
1056. Susan donc ça c'est un peu la la différence entre les a bé cé
1057. Émilie n'accord

1058. Susan et en traduction la traduction écrite normalement vous faites uniquement dans votre langue maternelle

1059. (sil)

1060. Émilie d'accord

1061. (sil)

1062. Susan parce qu'en interprétation y a des choses qui passent (claque des doigts trois fois)

1063. Émilie oui

1064. Susan mais à l'écrit ça ne passe pas

1065. Émilie mh

1066. (sil)

1067. d'accord

1068. (sil)

1069. mais par exemple moi si je devais passer un oral euh

1070. imaginons je pourrais prendre euh dire que j'étais langue a avec le hollandais

1071. faire euh

1072. Susan de toute façon vous présentez ce que vous vous pensez

1073. Émilie d'accord

1074. Susan et c'est le le: le jury

1075. ce que: eux ils en pensent

1076. Émilie d'accord

1077. Susan hein

1078. Émilie oui

1079. Susan donc euh::

1080. Émilie de toute façon

1081. mh

1082. Susan v- voui

1083. vous présentez pourquoi pas avec euh le français et le néerlandais en a

1084. i- ils vous diront

1085. hein

1086. si c'est un a un bé ou un: ou un cé

1087. Émilie d'accord

1088. Susan ça c'est s-

1089. Émilie à ce moment-là par exemple l'anglais et l'allemand

1090. parce que c- je- je les mettrais au même niveau toutes les deux

1091. ce serait des langues bé toutes les deux

1092. i- on-

1093. Susan peut-être langues cé pour vous pour l'interprétation

1094. Émilie d'accord

1095. Susan en en en traduction pas uniquement de de langue de travail

1096. Émilie d'accord

1097. Susan hein

1098. donc euh

1099. Émilie d'accord

1100. Susan d'accord

1101. euh vous avez d'autres questions

1102. parce que là sur des points pratiques comme ça c'est:

1103. Émilie oui oui

1104. mais c'est vrai que je m'étais renseignée

1105. et: comme on parle souvent de langue a langue bé langue cé

1106. Susan oui

1107. Émilie c'est pour ça que c'était euh je- je:
1108. Susan oui
1109. oui
1110. oui
1111. oui
1112. oui oui
1113. \c'est vrai
1114. Émilie je préférerais être sûre
1115. et puis voilà avec le néerlandais je savais pas du tout
si je pouvais f- le faire valoir ou pas: euh
1116. Susan bah v:: en traduction c'est sûr que vous allez pouvoir
le faire
1117. Émilie XX
1118. mhm
1119. Susan en relations internationales aussi
1120. Émilie n'accord
1121. Susan hein
1122. donc euh
1123. Émilie ça c'est au moment de l'inscription:
1124. y a y a moyen de le
1125. Susan tout à fait
1126. tout à fait
1127. vous le spécifiez
1128. Émilie faut le signaler
1129. Susan voilà
1130. Émilie mhm
1131. Susan tout à fait
1132. et vous dites que vous voulez le passer dans les trois
langues
1133. Émilie d'accord
1134. Susan et:: si jamais il y a une langue qui est trop faible
1135. je sais pas juger votre allemand
1136. je sais pas si ce sera votre allemand qui est plus
faible
1137. Émilie mhm
1138. Susan euh:: vous pouvez quand même présenter les deux autres
langues
1139. vous pouvez très bien dire
1140. Émilie d'accord
1141. \c'est le jury qui me dira qu'est-ce qui est
plus faible
1142. Susan voilà
1143. voilà
1144. Émilie c'est pas à moi d'essayer de faire une euh une
hiérarchie
1145. Susan voilà
1146. Émilie de me dire ça ça sera bé: ça ça sera cé:
1147. pas du tout
1148. je présente les trois
1149. Susan vous présentez les trois
1150. Émilie d'accord
1151. Susan présentez les trois
1152. euh par contre ce que je vous dirais
1153. pour que ce soit la traduction ou l'interprétation-
l'interprétation ou les relations internationales euh
l'anglais

1154. c'est très important
1155. Émilie oui
1156. bien sûr
1157. mhm
1158. Susan vous pouvez faire néerlandais allemand
1159. Émilie mhm
1160. Susan hein sur le papier c'est possible
1161. mais dans le monde professionnel c'est quand même
l'anglais qui prime
1162. hein
1163. Émilie bien sûr
1164. on peut pas:
1165. c'est indispensable
1166. Susan quatre-vingt-dix pourcent des traductions c'est avec
l'- sont avec l'anglais
1167. Émilie mhm
1168. d'accord
1169. Susan et en interprétation c'est- c'est- il faut avoir
l'anglais
1170. c'est bien d'avoir le néerlandais en interprétation
aussi
1171. Émilie mhm
1172. Susan euh l'allemand aussi
1173. donc euh ce sont des langues qui sont intéressantes
1174. Émilie d'accord
1175. et c'est parce que moi on m'avait souvent dit
1176. bon vraiment pour euh l'interprétation traduction c'est
bien
1177. mais vraiment pour réussir
1178. il faut avoir une langue rare
1179. par exemple avoir fait ou du chinois ou du
1180. parce que moi c'est vrai que j'ai- bon le j'ai un
1181. bon l'allemand j'aime beaucoup faire de l'allemand
1182. j'ai un très bon niveau en anglais hollandais
1183. mais bon c'est pas des langues très rares
1184. est-ce que bon c'est forcément est-ce que c'est un
problème
1185. ou est-ce que je peux quand même euh
1186. Susan alors en interprétation le néerlandais est quand même
relativement rare chez les francophones
1187. Émilie mhm
1188. Susan euh et l'allemand devient une langue rare
1189. Émilie oui
1190. mh
1191. Susan et de toute façon il y a des: mh (sil) des hauts et des
bas avec les langues euh
1192. y a à une époque on ne formait plus des interprètes
avec l'italien
1193. parce qu'y en avait trop
1194. et tout d'un coup y en a qui sont partis à la retraite
1195. y avait plus personne avec l'italien
1196. Émilie mhm
1197. Susan donc euh
1198. pour moi c'est- c'est- c'est mt
1199. Émilie oui
1200. c'est- qu'elles soient rares ou pas

1201. il faut bien les: bien savoir les pratiquer
1202. Susan oui
1203. et puis le chinois et le japonais sur le marché
européen on f- on n'en demande pas beaucoup
1204. Émilie nan
1205. mais
1206. Susan et dans les institutions européennes euh pas du tout
1207. et pour avoir un niveau suffisant en chinois ou en
japonais
1208. pour POUvoir faire de l'interprétation
1209. il faut des années des années des années
1210. Émilie oui
1211. en avoir fait depuis l'âge de cinq ans
1212. et des écoles vraiment où: à paris ou je sais pas où
1213. Susan voilà
1214. \voilà
1215. \voilà
1216. Émilie mais
1217. voilà
1218. mais c'est vrai que nous euh
1219. Susan oui
1220. \oui
1221. \oui
1222. oui
1223. oui
1224. oui
1225. oui
1226. oui
1227. Émilie mh
1228. Susan donc c'est c'est mh
1229. Émilie d'accord
1230. \oui
1231. Susan i- il faut être réaliste
1232. Émilie mh
1233. Susan hein
1234. c'est- et et: puis en traduction (sil) l'anglais c'est
la langue (sil) la plus demandée
1235. Émilie d'accord
1236. mhm
1237. Susan et: après l'allemand c'est très bien
1238. le néerlan- néerlandais aussi
1239. Émilie mhm
1240. Susan ça- ça fait un plus
1241. ça fait un plus
1242. Émilie d'accord
1243. Susan il y a une étudiante qui est sortie avec le néerlandais
il y a trois ans
1244. Émilie mhm
1245. Susan elle travaille S::urtout avec l'anglais
1246. elle travaille peut-être à quatre-vingt-dix pourcent
avec l'anglais
1247. mais le fait (sil) euh:: le fait d'avoir le néerlandais
aussi dans sa combinaison la rend très intéressante
pour les les agences de traduction au
1248. Émilie d'accord
1249. \mhm

1250. Susan les les fois où ils ont du néerlandais vers le français
1251. Émilie mhm
1252. Susan euh ils sont Contents quand même
1253. de savoir qu'il y a quelqu'un euh qui a cette
combinaison
1254. Émilie d'accord
1255. mais par exemple lors de: d'oraux bon il faut avoir un
bon très bon niveau
1256. bon j'imagine
1257. en allemand ou en anglais
1258. mais on n'est p- enfin on n'attend pas de nous qu'on
parle parfaitement
1259. Susan mais non
1260. Émilie enfin c'est pas:
1261. Susan mais non
1262. Émilie c'est pour ça
1263. une fois qu'on est interprète ou traducteur
1264. bon faut pas: faut être pas parfait
1265. mais pas faire de fautes
1266. mais nous pour être admis dans cette école
1267. Susan f- faut avoir un- la perfection c'est c'est:
1268. Émilie nan
1269. c'est pas
1270. on n'attend pas de nous qu'on fasse un:
1271. Susan c'est pas l'idéal
1272. \hein
1273. \c'est c'est
1274. Émilie d'être bilingue ou euh
1275. Susan non non
1276. du tout
1277. du tout
1278. Émilie nan
1279. Susan du tout du tout
1280. Émilie ben c'est vrai que
1281. ben je me doute bien
1282. Susan du tout
1283. Émilie mais enfin y en a peut-être pas beaucoup
1284. mais comme on est amenés plus tard à traduire
1285. quoi qu'on évite de:
1286. je pense qu'on sera bien formés après
1287. surtout pendant les:
1288. Susan oui
1289. \de toute façon quand on traduit
1290. euh normalement on parle pas en langue étrangère
1291. Émilie mhm
1292. oui
1293. on euh
1294. Susan on traduit
1295. c'est de l'écrit
1296. Émilie mh
1297. d'accord
1298. Susan et donc euh j- j- j'ai plein de collègues euh
traducteurs qui- qui- qui: qui parlent très mal les
langues étrangères
1299. hein
1300. Émilie mhm

1301. Susan mais qui par contre comprennent très bien les langues
an- étrangères

1302. font des traductions magnifiques

1303. Émilie d'accord

1304. mhm

1305. Susan hein

1306. donc euh l'oral n'est pas tout

1307. surtout en traduction

1308. Émilie d'accord

1309. (sil)

1310. Susan d'accord

1311. en relations internationales il faut avoir une aisance
quand même dans les:

1312. Émilie oui

1313. Susan parce que là c'est- ça va passer beaucoup par euh hein
euh par l'oral

1314. mais au- mais aussi par l'écrit

1315. Émilie mhm

1316. d'accord

1317. Susan d'accord

1318. mais bon ce qu'on ce qu'on cherche aux tests
d'admission

1319. c'est un niveau (sil) un bon niveau

1320. Émilie mhm

1321. Susan hein

1322. (sil)

1323. un excellent niveau en français

1324. Émilie oui

1325. Susan surtout

1326. hein

1327. pour nous ça c'est tout aussi important que les langues
étrangères

1328. Émilie d'accord

1329. Susan vraiment

1330. Émilie mhm

1331. Susan euh: une bonne compréhension (sil) des langues
étrangères

1332. ça c'est:

1333. Émilie mhm

1334. Susan c'est important

1335. quand vous faites le résumé à l'oral

1336. euh en fait on vous demande d'analyser le texte

1337. Émilie oui

1338. mhm

1339. Susan euh et puis on vous pose des questions

1340. si on pense que m:m:m elle a pas bien compris

1341. là LÀ on va vous poser une question

1342. Émilie XXX

1343. \d'accord

1344. \oui

1345. mh

1346. Susan hein

1347. pour être sûrs si vous avez bien compris la structure
et cetera euh de du texte

1348. et ensuite quand on v- quand on arrive à la traduction
à vue

1349. là on va voir
1350. si vous avez vraiment bien compris la
1351. si vous arrivez à analyser une phrase
1352. Émilie mhm
1353. Susan euh décortiquer la phrase
1354. remettre euh dans un autre sens euh dans la langue
cible et cetera
1355. mhm
1356. (sil)
1357. Émilie d'accord
1358. Susan d'accord
1359. mais c'est pas un piège
1360. c'est pas c'est pas des
1361. Émilie non
1362. \c'est pas:
1363. (sil)
1364. Susan c'est bon
1365. ça se passe même avec le sourire
1366. donc
1367. (rire)
1368. Émilie donc
1369. \(rire)
1370. Susan d'accord
1371. Émilie d'accord
1372. ben je crois que j'ai fait à peu près le:m le tour de
mes: mes questions
1373. Susan vous avez fait le tour
1374. Émilie oui
1375. mhm
1376. Susan si vous avez d'autres questions
1377. de toute façon vous n'hésitez pas
1378. vous m'envoyez un e-mail
1379. Émilie d'accord
1380. Susan v-
1381. Émilie mhm
1382. Susan j'ai mes permanences tous les vendredis tous les tous
les mardis
1383. Émilie oui oui
1384. Susan donc euh
1385. Émilie vous m'aviez dit
1386. bah c'est
1387. Susan vous pouvez passer
1388. quand vous voulez
1389. hein
1390. c'est: c'est pas un problème
1391. Émilie d'accord
1392. (sil)
1393. bah merci beaucoup
1394. Susan d'accord
1395. Émilie c'est vrai que ça va- ça fait du bien un peu de
discuter comme ça de:
1396. Susan oui
1397. oui oui
1398. oui oui
1399. oui oui
1400. oui oui

1401. Émilie comme en plus je passe vraiment une année consacrée
vraiment aux: aux langues et tout

1402. Susan oui oui oui

1403. oui oui oui

1404. Émilie ça me permet d'y voir un peu plus clair

1405. Susan oui

1406. absolument

1407. Émilie donc euh

1408. \et puis savoir un peu où je vais et euh

1409. Susan et si- si vous avez la p-

1410. oui

1411. Émilie si je commence à trouver un:

1412. Susan si vous avez la possibilité de: de:

1413. bon vous allez parler avec {nom du directeur de
l'institut}

1414. euh pour la traduction si vous avez la possibilité de
rencontrer un interprète

1415. Émilie mhm

1416. Susan ou allez voir le- notre responsable monsieur {nom}

1417. Émilie mhm

1418. Susan euhm je vais peut-être vous donner son adresse e-mail

1419. Émilie d'accord

1420. ah oui

1421. \je veux bien

1422. Susan comme ça vous allez pouvoir prendre un rendez-vous avec
lui

1423. (sil)

1424. parce que lui il vous expliquera mieux que moi le:
(sil) la s- sa section

1425. mais je pense pas qu'il soit là cet après-midi

1426. normalement il ne travaille pas le vendredi après-midi

1427. donc euh

1428. (sil)

1429. je vais voir s'il est (murmure)

1430. son adresse {nouveau nom de domaine de l'université}
(murmure)

1431. si je retrouve (murmure)

1432. (sil)

1433. mais je crois que ça (murmure)

1434. voilà

1435. il est là (murmure)

1436. non

1437. il est toujours en {ancien nom de domaine}

1438. Émilie mhm

1439. (rire)

1440. (sil)

1441. Susan voilà

1442. donc ça c'est son adresse e-mail

1443. Émilie d'accord

1444. Susan euh je crois entendre sa voix

1445. à moins que ce soit votre collègue

1446. je vais juste voir si il est là

1447. (sil)

1448. il est parti

1449. Émilie d'accord

1450. bon je: je lui enverrai un email

1451. Susan oui
1452. Émilie c'était plutôt pour tout ce qui est interprétariat et
euhm
1453. Susan int-
1454. Émilie interprétation
1455. Susan voui
1456. Émilie (rire)
1457. Susan (rire)
1458. Émilie h: faudrait que je fasse attention
1459. Susan oui
1460. (rire)
1461. voilà
1462. (rire)
1463. Émilie voilà
1464. ben merci beaucoup d'avoi:r répondu à mes questions
1465. Susan de rien
1466. et puis euh
1467. mais je vous en prie
1468. et comme j'ai dit
1469. hein
1470. vous n'hésitez pas: à: revenir
1471. Émilie n'accord
1472. mh
1473. merci beaucoup
1474. Susan d'accord
1475. et puis bon courage en angleterre
1476. Émilie oui
1477. merci
1478. Susan (rire)
1479. Émilie (rire)
1480. bonne journée
1481. au revoir
1482. Susan au revoir

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 06

Date d'enregistrement : 27/11/2009

Durée de l'enregistrement : 00:20:24

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)

Usager : Sylvie (F, LN)

15 transactions de service :

- demande d'évaluation pour intégrer la formation sans licence
- évaluation des diplômes et de l'expérience professionnelle
- évaluation des compétences en langues étrangères
- évaluation des connaissances sur le métier
- évaluation de la pertinence des langues maîtrisées selon le marché du travail
- question sur l'importance d'une langue rare pour le marché
- évaluation de la maîtrise de la langue maternelle
- évaluation de la maîtrise de l'informatique
- demande d'informations générales sur le parcours audio-visuel
- demande d'informations sur les lieux de travail privilégiés pour l'audio-visuel
- conseil d'envoi d'un e-mail avant les tests
- question sur la localisation des stages
- question sur la répartition des cours dans la semaine
- demande d'informations sur les préparations aux tests d'admission
- questions sur les modalités de dépôt de candidature

01. Susan euh d'habitude ça se passe pas comme ça
02. hein
03. mais bon
04. c'est- c'est vrai que c'est un petit peu exceptionnel
05. mais bon
06. voilà
07. (rire)
08. Sylvie (rire)
09. Susan voilà
10. Sylvie voilà
11. donc je vous ai amené un cé vé
12. comme vous m'avez euh parlé
13. Susan oui
14. Sylvie puisqu'en fait euh je prenais contact avec vous
15. pour voir si:: y avait moyen d'intégrer votre euh
16. Susan la formation
17. hein
18. Sylvie la formation
19. Susan c'est ça
20. Sylvie alors que en fait j'ai pas une- j'ai pas un niveau euh
bac plus trois en fait
21. Susan oui
22. mais vous avez un bé té ès
23. Sylvie c'est mon: mon petit souci
24. voilà
25. j'ai un bé té ès

26. et puis en fait après j'ai fait une formation encore
de: de visiteur médical
27. une formation sur six mois
28. mais par contre y a pas de: d'équivalence
29. (sil)
30. Susan oui
31. Sylvie enfin c'est pas considéré
32. y a pas de- de: équivalence euh universitaire
33. Susan non
34. Sylvie donc je peux pas la comptabiliser comme une année de:
euh: enfin d'études euh supplémentaires
35. Susan de de:
36. d'accord
37. Sylvie donc euh
38. par contre euh j'ai travaillé
39. donc j'ai une expérience professionnelle aussi
40. Susan profession-
nelle
41. voilà voilà
42. et:: côté langues
43. Sylvie alors côté langues
44. bah en fait j'ai passé une année en californie
45. je l'ai mis en bas
46. Susan oui
47. Sylvie euh j'ai passé une année en californie comme fille au
pair euh:
48. Susan d'accord
49. Sylvie quand j'avais vingt ans
50. mais disons que j'ai: appris euh: euh
51. par ce biais-là en fait c'est s-
52. enfin j'avais de l'anglais bien sûr en cours
53. mais c'est surtout euh là que: j'ai appris à parler
anglais euh
54. et puis d'autre part en fait euh j'ai: j'aimerais aussi
avoir l'allemand
55. enfin si ça marche euh
56. Susan oui
57. Sylvie j'aimerais présenter aussi l'allemand comme euh comme
langue de travail
58. et là alors j'ai ma mère qui est allemande
59. Susan mhm
60. Sylvie donc alors par contre bon je suis pas bilingue
61. on parlait pas allemand à la maison
62. mais disons que c'est vrai que j'avais des: des
facilités pour l'allemand et euh un bon niveau
63. et puis j'avais passé en fait en:- l'année de mon bac
euh ma ma prof d'allemand m'avait proposé de passer
64. on était deux en fait dans la classe
65. elle nous avait proposé de passer un diplôme qui nous
permettait de: de suivre des études euh en allemande
justement
66. Susan mhm
67. \mhm
68. Sylvie enfin d'avoir euh enfin de de suivre des études
universitaires quoi en allemande
69. Susan mhm

70. oui oui

71. Sylvie euh donc pour valider un certain niveau qu'on avait
par rapport euh

72. Susan c'était- c'était quel euh diplôme que vous avez fait /

73. Sylvie euh du goethe institut euh

74. Susan oui

75. c'était lequel

76. Sylvie ah

77. alors je sais p-

78. Susan c'était le mittelstufe ou

79. Sylvie euh oui

80. je crois que c'est ça

81. oui

82. \mittelstufe

83. Susan oui

84. oui

85. \c'est ça

86. Sylvie hein

87. oui oui oui

88. Susan oui

89. Sylvie c'est ça

90. Susan d'accord

91. Sylvie oui

92. c'est vrai que j'avais plus le:

93. ça date un petit peu je me rap- je:

94. enfin je

95. Susan d'accord

96. \okay

97. Sylvie XXX le papier XXX

98. Susan c'était juste pour avoir une i-

99. \oui oui oui

100. c'est ju-

101. c'est pour moi

102. c'est juste pour avoir u:ne petite idée

103. Sylvie bien sûr

104. c'est vrai que j'avais plus le souvenir du nom

105. Susan d'accord

106. Sylvie mais c'est ça

107. ouais

108. euh voilà

109. Susan okay

110. et votre bé té ès vous avez:: fait les langues aussi

111. parce que

112. Sylvie oui

113. y avait de l'anglais aussi

114. Susan euh deux

115. Sylvie euh non

116. c'était- on n'avait qu'une langue en fait

117. Susan juste en anglais

118. Sylvie et: du coup j'avais pris l'anglais

119. Susan d'accord

120. mhm

121. Sylvie donc y avait aussi de l'anglais euh euh commercial quoi

122. enfin une partie euh d'anglais commercial

123. Susan okay

124. et dans votre travail vous utilisez les langues

125. Sylvie non
126. ben non
127. Susan non
128. Sylvie c'est ça mon problème
129. c'est que dans euh
130. Susan d'accord
131. Sylvie voilà
132. dans: en fait moi j'ai pas: enfin c'- j'en avais parlé
avec madame {nom} {prénom nom} du:
133. Susan oui oui
134. Sylvie parce qu'elle me disait qu'effectivement
135. enfin pour faire un dé a eu euh
136. il faut que ce soit
137. bon donc là c'est vraiment pas le cas
138. moi dans mon travail je j- c'est le français hein euh
toujours
139. Susan mhm
140. Sylvie euh par contre elle me disait le fait de: justement
d'avoir travaillé
141. et puis euh elle me disait
142. si je passe les tests d'admission
143. et que euh j'arrive à les passer
144. à ce moment-là elle me disait peut-être que ça peut
euh: euh:
145. Susan oui
146. Sylvie ça peut coller
147. \ hein
148. Susan ça ça ç- peut- peut-être
149. Sylvie voilà
150. Susan oui oui oui
151. oui oui
152. \ oui
153. Sylvie donc voilà
154. \ donc j'ai regardé aussi un peu euh
du coup
155. j'ai vu sur votre site que vous aviez mis des des
articles et tout ça
156. Susan oui
157. (rire)
158. Sylvie enfin les: les: les:
159. voilà
160. les sujets en fait euh
161. Susan oui oui oui
162. Sylvie euh donc j'ai regardé
163. alors ça m'a l'air abordable en fait
164. hein
165. Susan mhm
166. Sylvie ça:
167. donc du coup euh
168. voilà
169. c'est pour ça que je venais vers vous euh
170. pour voir si y a si y a moyen ou pas de de de: de faire
quelque chose
171. Susan d'accord
172. Sylvie l'idée étant de me reconverter complètement
professionnellement quoi

173. Susan professionnellement
 174. Sylvie changer vraiment complètement
 175. Susan euh donc vous voulez devenir traductrice
 176. Sylvie voilà
 177. Susan c'est ça
 178. oui
 179. Sylvie c'est ça
 180. Susan et:: euh:: est-ce que vous vous êtes renseignée sur le
 métier
 181. est-ce que vous avez une idée de comment ça marche ou
pas
 182. Sylvie alors oui: euh:
 183. alors ben euh f pour le moment euh
 184. oui
 185. enfin un petit peu
 186. mais disons que je suis en contact avec euh quelqu'un
 qu-
 187. mais j'ai pas encore pu la rencontrer
 188. e- c'est quelqu'un qui habite sur paris qui fait de la
 traduction euh elle littéraire
 189. Susan oui
 190. Sylvie donc euh on doit se voir prochainement
 191. Susan d'accord
 192. Sylvie mais on n'a pas-
 193. on devait se voir
 194. pis ça a
 195. bon donc j'ai pas encore réussi à la voir en direct
 196. Susan oui
 197. d'accord
 198. Sylvie pour discuter vraiment et tout ça
 199. Susan d'accord
 200. \d'accord
 201. Sylvie mais euh justement je voulais avoir un contact déjà
 avec cette personne-là qui travaille dans ce domaine-là
 depuis euh:: dix quinze ans
 202. enfin ça fait un moment
 203. Susan mhm
 204. Sylvie pour avoir elle son vécu justement et son sentiment ou
son expérience
 205. Susan mais elle fait de la traduction littéraire
 206. Sylvie elle elle fait de la traduction littéraire par contre
 207. Susan d'accord
 208. oui
 209. Sylvie alors j'ai vu sur votre site que vous disiez que
 c'était: t un domaine qui: qu- qui était pas: euh
 210. enfin où d- les débouchés étaient pas euh: par contre
 211. Susan y a pas beaucoup
de débouchés en traduction littéraire
 212. Sylvie voilà
 213. \ça j'ai vu
 214. \y a un:
 215. Susan et c'est très souvent un métier qu'on fait euh en plus
 d'un autre
 216. Sylvie d'accord
 217. Susan y a beaucoup d'enseignants qui font de la traduction
littéraire par exemple des universitaires et cetera

218. Sylvie d'accord
 219. oui
 220. Susan qui font ça en plus
 221. Sylvie d'accord
 222. Susan hein
 223. euh: parce que tout simplement ça ne paie pas bien
 224. Sylvie oui
 225. Susan donc on
 226. y a maintenant des traducteurs littéraires
 227. Sylvie mhm
 228. Susan qui vivent de leur travail
 229. mais:: bon je pense que celui qui traduit harry potte:r
 230. Sylvie XXX
 231. Susan euh je pense qu'il a pas de problème
 232. Sylvie oui
 233. \(rire)
 234. d'accord
 235. Susan mais:: c'est pas le cas de tout le monde
 236. Sylvie oui
 237. Susan hein
 238. tout le monde n'a pas cette chance
 239. Sylvie oui oui oui
 240. c'est sûr
 241. ouais
 242. Susan donc euh euh ça c'- c'est quelque chose qui f- qu'il faut savoir
 243. Sylvie mh d'accord
 244. Susan euh en- et dans le monde de la traduction moi j-
 245. comme vous êtes
 246. Sylvie oui
 247. Susan vous êtes dans le- l'esprit de reconversion
 248. Sylvie oui oui
 249. tout à fait
 250. Susan euh je préfère vous parler vraiment du métier pour commencer plutôt que l'école
 251. Sylvie oui oui
 252. c'est bien
 253. oui oui
 254. d'accord
 255. Susan pour être sûre que vous savez que vous allez dans le- le: la bonne direction
 256. Sylvie d'accord
 257. Susan euh ce qu'il faut savoir
 258. c'est un métier de:: des travailleurs indépendants
 259. Sylvie oui
 260. Susan donc des traducteurs normalement travaillent en freelance
 261. Sylvie mhm
 262. Susan euh ils ont euh leur propre:: je sais pas mini-entreprise euh
 263. Sylvie oui oui
 264. Susan ils sont en profession libérale
 265. Sylvie oui
 266. Susan hein
 267. ou en auto-pr- entrepreneur depuis janvier
 268. Sylvie auto-entrepreneur

269. oui
 270. (rire)
 271. \d'accord
 272. Susan cette année
 273. \et:: donc vous travaillez normalement chez
 vous eh
 274. Sylvie mhm
 275. Susan vous consacrez une pièce donc euh bu- b- bureau
 276. Sylvie oui
 277. Susan vous pouvez aussi louer un bureau ailleurs
 278. mais c'- c'est comme ça normalement qu'on travaille
 279. Sylvie mhm
 280. d'accord
 281. Susan hein
 282. euh il y a des postes salariés
 283. Sylvie moui
 284. Susan ça existe
 285. Sylvie mhm
 286. Susan mais ces postes sont plutôt rares
 287. Sylvie d'accord
 288. Susan euh y a aussi la possibilité de faire des concours pour
 les institutions européennes eh internationales
 289. Sylvie mhm
 290. Susan parfois il y a une limite d'âge (sil) trente-cinq ans
 291. Sylvie oui
 292. d'accord
 293. donc euh j'ai dépassé la limite
 294. Susan donc je-
 295. Sylvie (rire)
 296. Susan on peut toujours travailler avec les institutions
 européennes avec un contrat euh euh
 297. mais sans être vraiment empl- employé
 298. Sylvie d'accord
 299. oui
 300. Susan hein
 301. donc des c- des contrats à durée déterminée ou quelque
chose comme ça euh
 302. Sylvie mhm
 303. Susan euh mais le p- vraiment le métier c'est c'est les
 professions libé- libérales
 304. Sylvie oui
 305. Susan on peut trouver des postes salariés dans des agences de
 traduction
 306. mais là c'- on fait plutôt de la gestion de projet
 307. Sylvie mhm
 308. d'accord
 309. Susan donc ça:
 310. Sylvie donc c'est pas le même euh
 311. Susan trouver le client eh
 312. Sylvie mh
 313. oui
 314. Susan faire le lien entre le traducteur et le client eh
 315. Sylvie d'accord
 316. Susan faire la suiv- le suivi de la traduction de la
 terminologie
 317. relire la traduction

318. Sylvie mhm
319. Susan la facturation au client
320. c'est pas vraiment de la traduction
321. Sylvie oui
322. \uoui
323. d'accord
324. nan
325. mais moi le côté indépendant eh: me convient tout à fait
326. Susan ça ç- ça vous:
327. oui
328. \uoui
329. Susan \uça vous convient
330. \d'accord
331. Sylvie oui oui oui
332. \c'est ça qui:
333. c'est vers ça que je tends en fait hein
334. pas vraiment un vers un poste salarié
335. Susan d'accord
336. Sylvie parce que c'est vrai que j'ai pas l'impression
337. enfin vu: les renseignements que j'ai: pu avoir euh
338. c'est vrai que ça a pas l'air euh quand même euh
339. y en a pas énormément en fait
340. Susan non
341. Sylvie donc c'est vrai que
342. Susan non non non non
343. Sylvie mais le côté indépendant moi ça me:
344. Susan oui oui
345. Sylvie c'est: à ça que je pensais en fait
346. Susan oui
347. \uoui
348. d'accord
349. d'accord
350. Sylvie mais euh
351. Susan parce que quand on pense à des: entreprises on s- on se dirait
352. bon bah ces entreprises doivent avoir quand même un tout un sERvice de traduction
353. je pense à air france par exemple
354. Sylvie ouais
355. Susan ils ont un traducteur et demi
356. Sylvie mh
357. (sil)
358. Susan c'est tout
359. Sylvie d'accord
360. oui oui oui
361. Susan c'est tout
362. Sylvie je-
363. oui
364. c'est pas b- c'est pas beaucoup
365. Susan et::
366. \uoui
367. \uoui oui
368. Susan bah
369. (sil)
370. euh oui

371. pour le reste i::ls donnent le travail à des traducteurs indépendants

372. donc ça il faut que ce soit clair dans votre esprit

373. Sylvie voilà

374. \oui oui

375. \mais ça

c'est

376. Susan hein

377. Sylvie oui oui

378. ça c'est

379. Susan ça c'est bon

380. Sylvie ça c'est-

381. \(rire)

382. Susan (rire)

383. \oui

384. \(rire)

385. euh maintenant vous avez l'anglais et l'allemand

386. v::-

387. Sylvie oui

388. Susan de toute façon l'anglais c'est essentiel

389. Sylvie d'accord

390. Susan euh quatre-vingt-dix pourcent du marché c'est avec l'anglais

391. donc ça c'est: c'est important

392. Sylvie ah oui

393. oui oui

394. ça aussi je me demandais aussi justement si c'était pas des langues un peu trop: que tout le monde connaît en fait

395. c'est-

396. nan

397. il faut effectivement l'anglais

398. c'est: c'est XX

399. Susan ce sont des langues que tout le monde PENse connaître peut-être

400. Sylvie d'accord

401. Susan mais:: y- y a- y a une marge entre penser connaître une langue

402. Sylvie oui

403. \oui oui

404. Susan et vraiment euh bien la connaître

405. Sylvie bien sûr

406. \oui

407. Susan euh si vous: restez dans la région je vois que vous habitez à {ville}

408. Sylvie oui

409. Susan si vous restez dans la région euh l'allemand est aussi important que: que l'anglais

410. Sylvie mhm

411. \oui

412. oui

413. Susan maintenant si vous allez à perpignan euh

414. Sylvie mh

415. oui

416. (rire)

417. Susan là bon euh rh rhm

418. Sylvie (rire)

419. Susan et- et c'est vrai que m- m- avec l'internet on t- on travaille à l'international

420. Sylvie mhm

421. Susan on travaille nationalement et internationalement

422. mais la plupart des clients c'est toujours une question de proximité

423. Sylvie ah oui

424. Susan c'est incroyable

425. Sylvie d'accord

426. Susan mais c'est: c'est: encore et toujours comme ça

427. Sylvie oui

428. ouais

429. ah bon

430. Susan hein

431. Sylvie bon

432. Susan donc euh donc allemand et: et anglais pour vous installer dans la région (sil) ce sont les deux langues qu'il faut

433. Sylvie c'est: c'est bien

434. d'accord

435. Susan donc ça (sil) ça c'est positif

436. euh

437. (sil)

438. c:- ce (sil) c- bon ce qui me gêne un petit peu moi

439. Sylvie oui

440. Susan c'est le fait que pendant le- le travail vous n'avez pas travaillé avec les langues du tout

441. Sylvie oui

442. ouais

443. Susan euhm parce que (sil) normalement pour donner une équivalence

444. il faut avoir travaillé:: au mois cinq ans dans un domaine euh

445. Sylvie oui

446. \oui

447. \c'est ce qu'elle m'a

448. oui

449. \oui

450. Susan qui qui ressemble quand même à de la traduction

451. Sylvie mh

452. Susan bon même si c'est pas de la traduction pure

453. Sylvie oui

454. ceci dit euh euh si vous êtes vraiment très motivée

455. Sylvie hein hein

456. on: on: on pou- on pourra vous entendre

457. Sylvie oui

458. \oui

459. \je le suis

460. d'accord

461. Susan y a un- je pense euh enfin moi je suis en faveur

462. hein

463. de de de de g- de ce genre de déma- ce genre de démarche

464. Sylvie d'accord

465. Susan et je comprends que à un moment donné on v- peut
vouloir changer de métier

466. Sylvie oui

467. Susan et je dirais aussi que y a beaucoup de personnes euh
euh à un certain âge qui viennent à la traduction

468. c'est pas quelque chose euh

469. Sylvie ah oui

470. Susan ah

471. oui oui oui oui oui

472. Sylvie d'accord

473. Susan oui

474. oh chaque année on a des personnes qui sont en: en
reconversion euh

475. Sylvie ah oui

476. d'accord

477. Susan euh y a deux ans on avait un monsieur

478. trois ans on avait un monsieur qui avait soixante-deux
ans

479. Sylvie ah oui

480. \(rire)

481. Susan bon lui euh

482. c'est plutôt l'exception

483. Sylvie oui

484. d'accord

485. Susan il était plus dynamique que les étudiants de vingt-
quatre ans

486. \il nous épuisait tout le mon- tous

487. (rire)

488. Sylvie (rire)

489. Susan mais:: y a pas d'âge pour commencer la traduction

490. Sylvie oui

491. d'accord

492. Susan et je dirai au contraire

493. aussi bon l'expérience que vous avez en laboratoire et
en dans l'immobilier

494. Sylvie mhm

495. Susan ça peut vraiment vous servir aussi

496. Sylvie d'accord

497. Susan parce que vous avez une expérience et des connaissances
que les étudiants qui viennent directement de: de de
leur licence ou autre chose

498. Sylvie mhm

499. oui

500. oui oui

501. Susan ils ont pas ce vécu-là

502. Sylvie d'accord

503. Susan donc dans la traduction ce que v:- vous avez fAIt
professionnellement

504. Sylvie mhm

505. Susan c'est tout aussi important quelque part

506. presque tout aussi important

507. que les: que les langues

508. Sylvie que les:

509. d'accord

510. Susan d'accord

511. euhm (sil) autre chose euh c'est: c'est la langue maternelle

512. Sylvie mhm

513. Susan euh les langues é- étrangères sont très importantes

514. Sylvie oui

515. Susan mais un traducteur traduit vers sa langue maternelle

516. Sylvie oui

517. Susan et il faut pas qu'il y ait de fautes de d'orthographe de grammaire ce genre de choses

518. Sylvie oui

519. Susan il faut que le français soit impeccable

520. Sylvie mhm

521. Susan voilà

522. donc euh ça vous connaissez votre niveau en français

523. Sylvie ça

524. \oui oui

525. \bah ça je:

526. j'ai pas de souci euh

527. Susan euh parce que l- les gens pensent traduction c'est langues étrangères

528. Sylvie oui

529. Susan langues étrangères

530. et finalement c'est une idée fausse de la traduction

531. Sylvie d'accord

532. Susan hein

533. c'est- c'est:

534. moi quand je traduis

535. je traduis uniquement vers l'anglais

536. et il faut que mon anglais soit impeccable

537. Sylvie mhm

538. Susan une une faute de frappe euh c'est considéré comme une faute de: de d'orthographe

539. hein

540. c'- c'est:

541. Sylvie d'accord

542. Susan hein

543. et:: bon je suppose que vous avez l'habitude de travailler avec l'informatique

544. \hein

545. Sylvie oui

546. \oui oui oui oui

547. y a pas:

548. Susan donc ça c'est un outil euh indispensable pour la traduction aussi

549. Sylvie d'accord

550. oui oui

551. ça y a pas de souci

552. Susan okay

553. Sylvie enfin: euh je maît-

554. enfin euh y a pas de souci c'est-à-dire je maîtrise les: les basiques quoi

555. hein

556. mais euh:

557. Susan oui

558. \oui

559. \oui

560. \oui
561. \oui
562. Sylvie mais c'est vrai que je suis pas euh
563. Susan oui
564. Sylvie enfin voilà
565. Susan mh
566. Sylvie je maîtrise
567. j'utilise euh je:
568. voilà
569. j'utilise dans mon travail aussi quotidien
570. donc voi-
571. donc euh
572. Susan oui
573. (sil)
574. d'accord
575. (sil)
576. d'accord
577. alors euh oui
578. je pense que la chose
579. bah je pense qu'il faudrait euh effectivement vous
présenter au::x examens d'admission
580. h: présentez et l'anglais et l'allemand
581. Sylvie oui
582. Susan on vous accepte avec deux langues de travail ou une
langue de travail
583. Sylvie oui
584. Susan vous présentez les deux
585. et puis on pourra vous dire à ce moment-là
586. Sylvie et après on:
587. Susan euh vous-
588. Sylvie d'accord
589. Susan ça ne marche pas pour l'allemand
590. mais ça marche pour l'anglais ou l'inverse
591. Sylvie oui
592. d'accord
593. Susan et vous pouvez toujours être acceptée
594. Sylvie mhm
595. Susan et en plus en première année de master vous avez la
possibilité de vraiment travailler l'autre langue
596. pour essayer de la: de la mettre à niveau
597. Sylvie XX
598. Susan pour pouvoir la présenter en deuxième année de master
599. Sylvie d'accord
600. a:h oui
601. d'accord
602. Susan d'accord
603. Sylvie même si elle est pas en première année
604. on peut
605. Susan voilà
606. voilà
607. Sylvie d'accord
608. Susan voilà
609. Sylvie ah oui
610. donc ça c'est: pas parce qu'on a
611. \effectivement
612. \oui

613. Susan parce que-
614. ou- parce que
615. après les admissions parfois on hésite
616. on dit bon c'est vraiment très très limite euh et
617. Sylvie oui oui
618. oui
619. Susan et donc euh bon un examen d'admission c'est- c'- c'est
juste quelques heures
620. hein
621. Sylvie mhm
622. oui oui
623. Susan donc euh
624. on a parfois du mal à vraiment à trancher oui ou non
625. Sylvie mh
626. Susan euh donc ça ça vous donne la: la possibilité quand même
de
627. Sylvie d'accord
628. Susan euh
629. Sylvie ah oui
630. donc ça effectivement c'est bien
631. Susan oui
632. Sylvie et par contre en fait moi ce qui m'intéressait aussi
euh dans la suite
633. j'ai vu que vous faisiez de la traduction audio-
visuelle
634. Susan oui
635. Sylvie en spécialisation
636. Susan oui
637. Sylvie mais qu'il faut deux langues
638. Susan là il faut deux langues
639. \pour l'instant il faut deux
langues
640. Sylvie là j'- il faut absolument deux langues
641. Susan on est en train de travailler la: sur la possibilité
pour l'avenir d'avoir une seule langue de travail
642. Sylvie d'accord
643. Susan mais pour l'instant c'est deux langues de travail
644. Sylvie c'est deux langues
645. parce que ça serait une optique qui me: qui me plairait
646. ouais
647. Susan qui vous
intéresserait aussi
648. oui oui
649. Sylvie par contre euh je me demandais
650. est-ce que c'est quelque chose justement qu'on peut
faire d'ici de {ville}
651. ou est-ce que c'est des:
652. enfin quand on parle audio-visuel
653. est-ce qu'on pense paris: ou des: euh
654. enfin par rapport au paysage audio-visuel je veux dire
655. ici y a pas grand-chose je veux d-
656. est-ce que c'est aussi une question de proximité ou
pas: dans ce:
657. Susan oui
658. Sylvie oui
659. Susan sans- sans aucun doute pour ce travail

660. bon c'est sûr que: la plupart du travail est à paris
661. Sylvie d'accord
662. Susan mAIS y a quand même
663. bon {chaine locale} est ici
664. Sylvie oui
665. Susan y a quand même plusieurs euh sociétés de post-
production
666. euh où ils font du sous-titrage et du doublage
667. Sylvie d'accord
668. Susan euh:: dans la- à {ville} (sil) notamment
669. Sylvie d'accord
670. Susan euh donc y a possibilité
671. Sylvie mh
672. Susan de:
673. on a des anciens étudiants qui travaillent à euh sur
{ville} sans problème
674. Sylvie d'accord
675. d'accord
676. Susan hein
677. Sylvie okay
678. Susan euh: il y a aussi: y a aussi france trois
679. euh on a un étudiant qui travaille là-bas euh aussi
680. Sylvie d'accord
681. Susan donc euh
682. Sylvie ah oui
683. d'accord
684. Susan c'- c'est y a quand même des ouvertures
685. Sylvie okay
686. Susan c'- c'est:
687. alors dans l'organisation des cours si vous f- choisi-
688. bon avec les deux langues de travail
689. si vous choisissez de faire euh de la traduction audio-
visuelle
690. Sylvie mhm
691. Susan euh vous faites des cours de traduction professionnelle
ET des cours de traduction audio-visuelle
692. Sylvie d'accord
693. Susan JUstement parce que dans l'audio-visuel y a moins de
débouchés
694. Sylvie ah oui
695. oui
696. Susan que pour la traduction technique juridique financière
et cetera
697. Sylvie oui
698. d'accord
699. Susan euh et de toute façon dans le: l'audio-visuel
700. Sylvie mhm
701. Susan c'est pas uniquement les- les- les friends et les
séries télévisées les grands films ta ta et cetera
702. Sylvie oui
703. \nan
704. \oui
705. Susan mais on fait aussi les documentai:res
706. Sylvie documen-
707. oui oui

708. Susan et: si vous avez à travailler sur euh une euh même une euh un épisode de de de d'urgence par exemple

709. Sylvie mhm

710. oui

711. Susan y:: a quand même une technicité euh

712. Sylvie ouais ouais

713. tout à fait

714. Susan dans le langage euh

715. Sylvie oui

716. Susan qui est utilisé

717. donc euh on essaie de vous former en fait pour les: les deux

718. Sylvie mhm

719. d'accord

720. Susan mh

721. Sylvie d'accord

722. ouais

723. Susan donc l'audio-visuel c'est un- c'est un peu à cheval entre l'audio-visuel et la traduction professionnelle

724. Sylvie mhm

725. okay

726. oui

727. selon le domaine

728. enfin ça peut être des domaines très: variés quoi du coup

729. Susan oui

730. Sylvie oui

731. Susan oui

732. oui

733. oui oui

734. oui oui

735. Sylvie d'accord

736. Susan oui oui

737. oui oui

738. (sil)

739. voilà

740. (sil)

741. oui

742. (sil)

743. oui

744. bah moi je:: j::: je vous dirais de de::

745. Sylvie je peux essayer

746. et puis voir euh

747. Susan poser votre candidature

748. Sylvie d'accord

749. Susan bon je vais garder votre cé vé

750. je vais le mettre dans mon dossier pour que je le perde pas

751. (rire)

752. Sylvie (rire)

753. Susan ça serait bien peut-être de m'envoyer un petit e-mail

754. quand vous déposez votre dossier de candidature

755. Sylvie mhm

756. oui

757. d'accord

758. Susan parce que d'ici le mois d'avril j'aurai peut-être
oublié votre nom

759. Sylvie ouais

760. oui

761. j'imagine

762. Susan (rire)

763. Sylvie j'imagine

764. \comme vous voyez du monde

765. Susan donc vous m'envoyez un petit e-mail

766. pour me rappeler qu'on a eu cet entr- tretien

767. Sylvie oui

768. Susan de toute façon je le garde

769. Sylvie d'accord

770. Susan et et pour me rappeler que vous êtes euh

771. que vous faites ça à travers la formation continue

772. Sylvie XX

773. oui

774. Susan euh que vous avez votre bé té ès

775. et que hein (sil) qu'on s'est vues

776. et que on était d'accord

777. pour que vous puissiez euh

778. Sylvie d'accord

779. Susan tenter une entrée directement en èm un

780. Sylvie donc au moment de la candidature

781. et alors par contre j'avais encore deux trois petites
questions par rapport à:: euhm::

782. Susan je vous d- je vous donne ma
carte comme ça::

783. Sylvie oui

784. d'accord

785. Susan vous avez

786. (ouvre un tiroir)

787. oh mais ça c'est la carte d'un: d'un étudiant

788. et qu'est-ce que j'ai fait de mes cartes maintenant

789. (ouvre un autre tiroir)

790. Sylvie (rire)

791. Susan ho::

792. (sil)

793. ensuite

794. (sil)

795. mh ça

796. (sil)

797. (ferme le tiroir)

798. j'ai toute une pile de cartes

799. et là évidemment

800. Sylvie elles ont di- elles ont disparu

801. Susan (ouvre un autre tiroir)

802. (sil)

803. bon je vais vous

804. \ (rire)

805. \oui

806. Sylvie mais sinon sur le: sur le site sinon y a peut-être
euh

807. Susan oui

808. je suis sur le site de toute façon

809. mais vous le notez quand même

810. {nom} {épèle le nom} (sil) arobase (sil) {nom de
domaine de l'université} (sil) point èf èr

811. Sylvie d'accord

812. Susan parce que comme c'est moi qui étudie les dossiers

813. je vais dire oh bah cette personne elle a que le bé té
ès ehh::

814. Sylvie oui

815. \uoui oui

816. j'ai ce point-là

817. il faudra que je rappelle

818. Susan voilà

819. Sylvie que on s'était vues

820. Susan oui

821. Sylvie d'accord

822. pas de problème

823. et j'avais juste une question aussi sur le:s m

824. j'ai vu qu'y avait un stage de trois mois

825. Susan oui

826. Sylvie à faire en fin d'études

827. Susan oui

828. Sylvie et je me demandais

829. est-ce que c'est un sta- est-ce que vou- on- on peut
trouver des stages justement aussi au niveau local
ou est-ce que

830. ou est-ce que

831. \d'accord

832. Susan oui

833. \uoui oui oui

834. oui oui oui

835. oui oui

836. oui oui

837. Sylvie parce que j'ai une petite fille de deux ans

838. et: je peux pas partir trois mois

839. Susan oui oui oui oui oui oui

840. Sylvie donc je voulais être sûre aussi que

841. Susan oui oui oui

842. non

843. il- il y a des s- c'est possible de trouver des stages

844. Sylvie c'est possible de trouver euh

845. Susan et on: on on peut aussi faire un stage à distance

846. Sylvie ah oui

847. d'accord

848. Susan euh parce que ça correspond en fait à la réalité du
métier du traducteur

849. Sylvie oui

850. \uoui oui

851. \oui

852. \c'est vrai

853. Susan hein

854. \hein

855. Sylvie oui oui

856. \c'est vrai

857. \oui

858. \oui

859. Susan donc euh on accepte les stages à distance

860. Sylvie mh

861. d'accord

862. Susan mais je reçois quand même pas mal d'offres de stages
 863. hein
 864. Sylvie d'accord
 865. \donc c'est XX
 866. Susan euh:: vous pouvez voir euh
 867. y a un panneau d'affichage
 868. euh bon (sil) nous tournons un petit peu
 869. Sylvie de l'autre c-
 870. \oui
 871. \oui
 872. Susan vous allez voir qu'il y a quand même pas mal d'offres
 873. Sylvie d'accord
 874. Susan y en a sur {ville}
 875. y en a qui sont à distance
 876. y en a à paris
 877. y a euh
 878. Sylvie d'accord
 879. euh mais y a moyen d'en trouver euh quelque part
 880. Susan partout
 881. \oui oui
 882. Sylvie enfin je me vois pas partir trois mois quoi
 883. Susan oui oui
 884. Sylvie donc si y a moyen de trouver euh sur place
 885. Susan mais non
 886. \enfin ç- ç- ça je comprends
 887. \ça je
comprends
 888. Sylvie d'accord
 889. Susan oui
 890. \oui
 891. Sylvie donc ça c'est: c'est une bonne chose
 892. et sinon aussi je voulais vous demander pour les:
 893. j'ai vu qu'y avait vingt-quatre heures à peu près heb-
 hebdomadaires de cours
 894. euh comment ça se passe
 895. c'est d- c'est des heures qui sont complètement
 éclatées
 896. enfin le- l'emploi du temps est-ce que vous arrivez à
faire un:
 897. Susan c'est pas du huit à midi euh deux heures
 898. Sylvie oui
 899. \voilà
 900. c'est pas ça
 901. des heures par-ci par-là euh
 902. Susan c'est pas ça
 903. \du tout
 904. \ce sont des heures par-ci par-là
 905. Sylvie d'accord
 906. Susan euh parce que nos enseignants sont pour la plupart des
 professionnels
 907. Sylvie oui
 908. Susan euh aussi parce qu'on a: b::eaucoup de langues
différentes
 909. Sylvie mhm
 910. donc avec des différentes combinaisons de langues euh
 911. Sylvie oui

912. Susan euh il faut faire en sorte que les étudiants qui ont le polonais et le russe puissent aussi suivre euh le cours d'anglais et cetera

913. Sylvie oui

914. mh

915. oui oui

916. oui

917. Susan donc c'est: c'est c'est une vraie gymnastique

918. Téléphone (sonne)

919. Sylvie d'accord

920. Susan juste un instant

921. excusez-moi

922. Sylvie oui

923. Susan (décroche)

924. allo:

925. (écoute)

926. oui

927. (écoute)

928. non

929. pas pour l'instant

930. parce que je suis en entretien là

931. (écoute)

932. euh dans dix minutes

933. tu peux rappeler

934. (écoute)

935. oui

936. bon non

937. si

938. non

939. (écoute)

940. euh c'était à propos de quoi ou

941. (écoute)

942. évidemment

943. (écoute)

944. (rire)

945. d'accord

946. bah et sinon- sinon tu peux lui donner mon numéro direct

947. et il me rappelle dans dix minutes

948. (écoute)

949. ça va

950. (écoute)

951. okay

952. merci

953. (raccorche)

954. excusez-moi

955. (rire)

956. Sylvie ben je vous en prie

957. (rire)

958. Susan (rire)

959. voilà

960. (sil)

961. Sylvie euh oui

962. et puis alors euh bah dernière question

963. j'ai vu que vous faisiez des prépas euh

964. enfin qu'y avait une demi-journée de prépa
aux::: inscriptions
 965. Susan ça se fait uniquement pour l'interprétation
 966. Sylvie ah d'accord
 967. Susan c'est uniquement pour l'interprétation
 968. pas pour la traduction
 969. Sylvie d'accord
 970. \c'est pas pour la traduction
 971. d'accord
 972. Susan normalement les gens ont une bonne idée de ce que c'est
 que la traduction
 973. Sylvie oui
 974. Susan mais l'interprétation reste pour la plupart des gens
 quelque chose d'assez mystérieux
 975. Sylvie d'accord
 976. Susan et:: on a des candidatures (sil) vraiment farfelues par
 moment
 977. Sylvie ah bon
 978. (rire)
 979. Susan et donc on Préfère maintenant eh avoir une journée de
 prépa
 980. Sylvie d'accord
 981. Susan pour qu'ils puissent voir ce qu'on attend d'eux
 982. Sylvie oui
 983. Susan et:: tout le monde gagne euh du temps
 984. enfin personne ne perd du temps comme ça
 985. \parce que
 986. Sylvie oui
 987. \oui
 988. \voilà
 989. \au moins vou:s sélectionnez euh un peu
 990. Susan voilà
 991. \voilà
 992. \voilà
 993. voilà
 994. oui
 995. Sylvie d'accord
 996. ah d'accord
 997. j'avais pas vu que c'était euh:
 998. \c'est uniquement la: la
 999. Susan non
 1000. \c'est uniquement pour
l'interprétation
 1001. Sylvie d'accord
 1002. Susan voilà
 1003. Sylvie bon bah écoutez
 1004. très bien alors
 1005. Susan voilà
 1006. Sylvie et par contre juste le dossier de candidature il
 s'envoie aussi par e-mail
 1007. ou
 1008. non
 1009. on l'envoie euh par courrier
 1010. Susan vous l'envoyez par courrier
 1011. \mais vous pouvez le
 télécharger

1012. Sylvie d'accord
 1013. \XXX
 1014. Sylvie d'accord
 1015. Susan hein
 1016. du site à partir du mois d'avril
 1017. Sylvie du site
 1018. Susan hein
 1019. Sylvie okay
 1020. Susan normalement c'est prêt à partir du mois d'avril
 1021. Sylvie d'accord
 1022. bon ben écoutez
 1023. Susan voilà
 1024. et puis sinon si vous avez d'autres questions
 1025. vous pouvez toujours passer
 1026. Sylvie d'accord
 1027. Susan euh aux heures de permanence euh
 1028. Sylvie oui
 1029. ou vous m'envoyez un petit e-mail
 1030. Sylvie ouais
 1031. Susan et puis on convient d'un rendez-vous
 1032. Sylvie d'accord
 1033. bah sans problème
 1034. Susan sans problème
 1035. Sylvie très bien
 1036. Susan voilà
 1037. (sil)
 1038. vous travaillez encore au labor- laboratoire
 1039. Sylvie oui
 1040. \oui oui oui
 1041. Susan oui
 1042. Sylvie j'y travaille toujours là pour le moment
 1043. et donc euh bah tout dépend euh
 (Une étudiante entre – pas d'autorisation d'enregistrement.)
 1044. Étudiante {anon.}
 1045. Susan il est en cours
 1046. Étudiante {anon.}
 1047. Susan jusqu'à dix-sept heures
 1048. normalement
 1049. Étudiante {anon.}
 1050. Susan normalement il fait une pause vers euh quatre heures
 moins dix
 1051. Étudiante {anon.}
 1052. Susan d'accord
 1053. (rire)
 1054. Étudiante (repart)
 1055. (sil)
 1056. Susan voilà
 1057. Sylvie voilà
 1058. bon ben merci
 1059. Susan de rien
 1060. Sylvie au revoir
 1061. Susan au revoir

34. Susan euh d'ailleurs je sais que c'est aujourd'hui qu'elle fait les: les entretiens

35. Marine oui

36. Susan euh pour sélectionner

37. Marine donc c'est

38. Susan donc c'est un peu:

39. Marine d'accord

40. ouais

41. bah je vais continuer à: chercher

42. Susan oui

43. oui

44. donc vous cherchez sur {ville}

45. c'est ça

46. Marine vous nous av-

47. oui

48. ça aurait été pas mal euh

49. parce que sinon j'ai::

50. Susan qu'est-ce que vous avez comme langues de travail

51. (sil)

52. Marine comment

53. Susan comme langues de travail vous avez quoi

54. Marine anglais et espagnol

55. Susan anglais et espagnol

56. oui

57. avec l'anglais ça doit pouvoir être possible de trouver quelque chose

58. avec l'espagnol sur {ville} c'est plus difficile

59. Marine oui

60. \l'espagnol
ben je suis: je pense meilleure en anglais aussi de toute façon

61. enfin c'est ma langue euh

62. Susan d'accord

63. d'accord

64. je suis en train de réfléchir

65. est-ce que j'ai autre chose à vous proposer

66. (sil)

67. mt

68. (sil)

69. Marine parce que

70. oui

71. sinon j'étais en études à {ville B}

72. mais je me dis que fs- il doit moins y avoir de choix

73. je vais peut-être chercher aussi

74. si je trouve pas trop sur {ville}

75. mai:s comme c'est une plus petite ville

76. et que c'est pas forcément proche de la frontière euh

77. Susan oui

78. mais cherchez quand même

79. vous pouvez peut-être contacter euh des agences de traduction

80. Marine oui

81. \je vais quand même regarder si je vois rien sur {ville}

82. \c'est sûr

83. Susan ou autre chose euh {ville B}

84. est-ce qu'on a déjà eu des choses à {ville B}

85. il me sem-

86. est-c- y a pas des instituts de recherche aussi à::

87. Marine si c'est possible

88. puisqu'on a la fac qui est quand même un peu développée

89. Susan je pense

90. \hein

91. oui

92. Marine donc je peux quand même essayer

93. Susan oui oui oui

94. peut-être essayez aussi euh

95. Marine on sait jamais

96. ouais

97. Susan parce que parfois ils ont besoin de personnes

98. pour relire leurs trad- leurs textes ou faire des traductions aussi

99. mais là je sais pas

100. si j'ai vraiment quelque chose sur (sil) {ville} en ce moment

101. (sil)

102. y en avait une

103. mais ça c'est parti

104. qui était pas loin de {ville}

105. mais ça c'est déjà fait

106. (sil)

107. euh non

108. Marine mh

109. Susan là pour l'instant

110. Marine pour le moment

111. Susan mais y en aura

112. y en aura

113. \je pense

114. \hein

115. Marine oui

116. \vous continuez à mettre euh sur le panneau

117. Susan oui oui

118. \bien sûr

119. bien sûr

120. Marine ouais

121. \il faut que je passe et::

122. Susan donc il faut regarder

123. \mais il faudrait passer un peu plus rapidement

124. parce que le: le stage médical est affiché depuis un moment

125. Marine oui

126. oui

127. \j'avais pas

128. j'avoue que faut que je prenne plus le réflexe d'aller voir sur le tableau

129. Susan oui

130. oui

131. Marine parce que:

132. Susan (tousse)

133. pardon

134. oui

187. Marine et est-ce qu'il faut que je ramène euh l'objet de ce côté-là

188. Susan non:

189. (tousse)

190. Marine je vous le laisse alors

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 08

Date d'enregistrement : 15/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:12:39
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)
Usager : Sandra (F, LN)

3 transactions de service :

- demande d'aide pour arranger un problème de chevauchement de cours
- question sur les tarifs habituels en interprétation de liaison
- conseil à l'étudiante de ne pas travailler sans déclarer ses revenus et information sur les solutions légales

01. Susan (rire)
02. c'est c'est c'est c'est
03. Elodie c'est en marche
04. Susan c'est en marche là
05. Sandra XXX
06. Susan on est enregistrées là
07. Elodie voilà
08. le temps il avance
09. voilà
10. Susan okay
11. Sandra bonjour
12. Sandra (rire)
13. Susan bonjour
14. Elodie bonjour
15. Susan (rire)
16. Elodie bonne année
17. Sandra donc mesdames messieurs
18. avant tout (rire) euh
19. je veux vous parler de l'horaire
20. y a des petits changements au deuxième semestre
21. et euh le cours de fle chevauche avec le cours- votre
cours
22. (sil)
23. donc
24. Susan plus
25. Sandra non
26. plus
27. Susan parce que vous avez changé de groupe sans doute en
anglais
28. non
29. Sandra mais je sais pas
30. j'ai pas les nouveaux groupes
31. Susan ah bah ça va venir
32. Sandra j'avais j'avais j'avais trouvé une solution de toute
façon
33. Susan je vais vous dire ça
34. Sandra je voulais vous en parler
35. (rire)
36. Susan alors anglais fran- anglais français

37. euhm euhm euhm euhm
38. (sil)
39. Sandra parce que moi je peux faire
40. sinon je peux faire le le fle le jeudi
41. Susan l- ce cours de vendredi
42. (sil)
43. Sandra oh non
44. Susan ah là v- vous avez un cours là
45. non
46. ou quelque chose
47. Sandra j'avais le droit
48. mais je sais pas si je vais continuer ce semestre
49. la prof l- la prof m'a m'a invitée à à assister à ses
cours
50. je j'ai pas encore euh
51. (sil)
52. j'ai pas encore les horaires
53. parce que sinon moi j'avais réfléchi
54. et je m'étais dit que je pouvais faire mon cours de fle
le jeudi dans le groupe du jeudi
55. parce qu'à l'origine j'étais dans le groupe deux de fle
56. (sil)
57. et euh garder votre cours (sil) à la même heure
58. (sil)
59. et faire le cours de {nom de la professeure du cours
d'anglais} le mardi à huit heures trente
60. (sil)
61. Susan attendez
62. voilà
63. donc ça moi l-
64. est-ce que j'ai le nouveau (sil) le nouvel emploi du
temps
65. je pensais l'avoir quelque part
66. (sil)
67. on varegar-
68. voi::là
69. (sil)
70. èm un
71. (sil)
72. c'est pas ça
73. Sandra (rire)
74. Susan alors il y a donc (sil) le cours de fle
75. Sandra ah non
76. mais ça c'est l'ancien
77. Susan non non
78. c'est le nouveau
79. Sandra ah oui
80. non
81. vous avez raison
82. Susan voi- madame {nom d'une professeure}
83. Sandra oui
84. c'est à d-
85. voilà
86. c'est à douze heures trente
87. alors moi j'ai cours avec vous jusqu'à treize heures
88. (sil)

138. Susan mhm
139. Sandra mhm
140. Susan donc ça veut dire qu'on surcharge certains groupes pour
euh
141. (sil)
142. Sandra ça ferait une personne de plus
143. mais je peux en parler en {prénom du responsable
technique} à {prénom du responsable technique}
144. Susan vous p-
145. (sil)
146. oui oui
147. oui oui
148. oui oui
149. parce que justement on a- on- on vient de recharger les
groupes
150. parce que je trouve que c'était:t c'était déséquilibré
151. (sil)
152. bon pour sortir de le- du groupe de vendredi ça ça me
dérange pas
153. pour venir cette histoire de m-
154. Sandra je suis- je suis jamais venue
le vendredi de toute façon
155. Susan je sais
156. non
157. mais on vous a remis dedans
158. Sandra ah bon
159. parce que il fallait qu'on recharge les groupes
160. Susan bah pour moi c'est bon
161. si pour {prénom du responsable technique} ça ne pose
pas de problème
162. ça va
163. Sandra parfait
164. okay
165. j'en parle à {prénom du secrétaire} maintenant alors
166. ah
167. mais il est pas là
168. c'est vrai
169. et je voulais vous demander aussi
170. Susan il sera là euh
171. Sandra à quatorze heures
172. non
173. Susan quatorze heures
174. oui
175. peut-être même avant
176. un peu avant
177. Sandra et je voulais vous poser une autre tite- petite
question aussi
178. euh je sais pas si vous allez en parler euh dans le
cours d'{{intitulé du cours}}
179. euh c'est par rapport à l'interprétation de liaison
180. (sil)
181. euh quels sont les tarifs à peu près
182. (sil)
183. (rire)
184. Susan (rire gêné)

185. alors là pour la- l'interprétation de liaison ça varie énormément

186. si on veut rester avec les amis euh

187. si on veut rester ami pardon avec les interprètes

188. on pratique les mêmes tarifs que les interprètes

189. c'est-à-dire environ sept cents euros la journée

190. (sil)

191. Sandra mais c'est pas l'interprétation consécutive quand même

192. Susan c'est de la conséc

193. (si)

194. euh c'est du chuchotage

195. (sil)

196. il peut y avoir un peu de simultanée

197. il peut y avoir des documents à traduire à vue euh

198. l'in- l'interprétation de liaison c'est un peu de tout hein

199. (sil)

200. Sandra oui

201. non

202. mais dans ce cas-là c'est- je pense que ça serait soit de l'interprétation téléphonique ou soit entre deux ou trois personnes

203. (sil)

204. genre des:: phrases ou::

205. bon je pense ça p- ça peut aller un peu plus qu'une phrase

206. mais euh

207. parce que j-

208. enfin je sais pas

209. Susan bah (sil) ça ce serait le tarif que moi je pratiquerais

210. maintenant le marché est libre

211. Sandra mhm

212. Susan mais c'est pas euh

213. il faudrait pas aller en dessous de de six cents oros l- euros la journée

214. je pense pas

215. hors taxes

216. Sandra oui

217. parce que de toute façon moi j'ai pas de statut

218. donc euh

219. Susan v- v- faire les factures alors

220. Sandra mh

221. oui

222. non

223. mais ce qui est euh

224. (sil)

225. ça serait comme ça

226. mais ça serait euh une fois

227. ou un truc comme ça

228. c'est pas

229. ça serait pas constant

230. je pense pas

231. (sil)

232. Susan ah vous faites très attention

233. parce que c'est pas légal

234. si vous n'avez pas de statut

235. euh ça veut dire que l'entreprise doit vous payer comme ça

236. Sandra mh

237. Susan vous touchez là à des

238. Sandra oui

239. mais si c'est une fois

240. enfin si c'est pas tout le temps

241. X pas la même euh

242. Susan c'est pas grave que ce soit une fois ou cinq fois

243. v- vous vous n'avez pas le droit

244. là il faut vraiment faire attention

245. Sandra oui

246. Susan parce que vous vous n'avez pas le droit de faire une facture

247. Sandra oui

248. Susan hein

249. donc ce que eux ils peuv- peuvent vous faire

250. c'est vous proposer une mission une journée payée euh en vacation

251. ou quelque chose où ils paient vos charges sociales

252. là c'est possible

253. Sandra mh mh

254. Susan donc il faut vous

255. c'est p- c'est pour quoi

256. c'est pour une société /

257. Sandra bah c'est pas sûr encore

258. parce que j'ai fait une traduction pour eux

259. Susan oui

260. Sandra c'était une traduction assez courte

261. et c'est sur le même sujet

262. donc ils m'ont demandé

263. est-ce que euh vous faites l'interprétation de liaison

264. Susan et comment est-ce qu'ils vous ont payée pour la traduction

265. Sandra ils euh m'ont pas encore payée

266. mais ça serait euh

267. ils m'ont dit

268. c'est des traductions à titre personnel

269. donc y a pas de souci

270. (sil)

271. ils m'ont dit

272. j'ai appliqué le même tarif que vous avez dit euh pour vos cours

273. Susan et comment est-ce qu'ils vont vous payer

274. parce qu'il faut un

275. je je je pose la question

276. parce que à titre personnel

277. bon j'ai plein de personnes qui viennent me voir à titre personnel pour des traductions

278. mais ils ont une facture

279. Sandra ben moi j'ai fait une facture

280. enfin ils m'ont envoyé une facture type

281. bien sûr y a pas les taxes

282. parce que je peux pa::s

283. Susan c'est illégal

284. Sandra oui

285. je sais
286. Susan donc euh
287. (rire)
288. vous n'avez pas le droit
289. parce que vous n'avez pas de numéro de siret euh
290. Sandra oui
291. je sais
292. mais euhm
293. Susan et si si eux ils ont un contrôle
294. (sil)
295. Sandra mh
296. Susan au niveau de l'urssaf ou au niveau des impôts
297. (sil)
298. Sandra mh
299. Susan eux ils ont des problèmes
300. mais vous aussi
301. Sandra mhm
302. (sil)
303. mhm
304. parce que c'- c'est
305. mh (se racle la gorge)
306. je veux dire
307. c'est- il m'a dit
308. vous n'avez pas de souci à vous faire euh
309. c'est une seule fois
310. enfin c'est pas bon
311. c'est à titre personnel euh:
312. c'est pour moi euh:
313. donc ça rentre dans le cadre de l'entreprise euh
314. (sil)
315. ils m'ont dit
316. y a pas de y a pas de problème
317. enfin-
318. Susan faites très attention
319. à votre place je ferais vraiment très attention
320. (sil)
321. Sandra oui
322. Susan oui
323. (sil)
324. Sandra parce que j'- j'y ai pensé
325. j'y ai pensé
326. j'ai dit
327. moi je déclare pas d'impôts euh pour l'instant
328. j'ai pas de numéro de siret
329. moi j'en ai parlé à
330. Susan oui oui
331. Sandra je paie pas d'impôts
332. je vais pas le déclarer
333. (sil)
334. mais bon c'est comme euh
335. je sais pas
336. j'avais donné quelques cours
337. en même temps j'ai arrêté
338. j'avais donné quelques cours par-ci par-là euh
339. treize euros euh c'était pas
340. ça non plus je l'ai

341. mais bon (sil) c'était pas
342. Susan oui
343. mais ça c'est en espèce
344. y a pas de document euh justificatif et cetera
345. Sandra non
346. \y a aucun document
347. non
348. Susan c'est c'est plus ou moins toléré
349. mais pas vraiment
350. euh mais là dans dans un le cadre où vous vous faites
une facture
351. Sandra mhm
352. Susan euh vous vous mettez vraiment en porte-à-faux par
rapport euh
353. Sandra mhm
354. Susan par rapport à la loi en fait
355. Sandra mh
356. oui
357. je comprends
358. oui
359. mhm
360. Susan donc i-
361. je vous mets en- je vous mets en garde
362. parce que je peux pas faire autrement
363. Sandra oui oui
364. Susan je peux pas vous interdire de le faire
365. hein
366. \ça c'est c'est à vous de voir
367. Sandra oui oui oui
368. Susan mais (sil) euh
369. Sandra parce que je sais y a des ét- des étudiants qui ont
fait ça euh de temps en temps
370. et non
371. y a pas de souci
372. enfin en attendant
373. (sil)
374. en X
375. (sil)
376. Susan oui
377. mais c'est pas une raison pour pour le faire
378. \(rire)
379. Sandra oui
380. \je sais
381. \je sais
382. oui
383. je sais
384. je comprends
385. en même temps je me dis
386. bon ça donne l'expérience et euh
387. Susan j'avais une collègue traductrice qui a fait ça y a s- y
a quelques années
388. et elle s'est dit
389. bah je ne sais pas
390. si j'aurais vraiment suffisamment de travail
391. pour m'installer ou pas
392. et puis j'ai pas vraiment envie de payer les charges

393. gnin gnin gnin gnin gnin
 394. donc elle s'est montée toute une histoire
 395. elle a commencé à travailler
 396. elle faisait des factures
 397. euh elle travaillait pour une société
 398. Sandra oui
 399. Susan c'était occasionnellement
 400. mais elle travaillait pour une- pour cette société
 401. et bien cette société a eu un contrôle d'urssaf
 402. euh a vu que elle (sil) euh elle n'avait pas de numéro
siret
 403. Sandra mh
 404. Susan parce qu'ils ont eu le p- le papier justificatif
 405. hein
 406. dans en en en fouillant dans les affaires euh dans la
 société
 407. Sandra oui
 408. mh
 409. Susan et:: (sil) depuis
 410. et ça fait bien (sil) quinze ans
 411. elle a que des ennuis
 412. maintenant même si elle est maintenant installée
 correctement et tout
 413. Sandra mh
 414. mhm
 415. mhm
 416. Susan elle a constamment des des inspections euh
 417. Sandra mhm
 418. Susan qui lui tombent sur le dos euh
 419. c'est c'est un jeu qui est très très dangereux
 420. Sandra et même si c'est ce monsieur qui me paie de sa poche
 par exemple
 421. pas de l'argent de l'entreprise
 422. Susan alors il faut pas faire de facture
 423. (sil)
 424. dès que vous faites une facture
 425. (sil)
 426. Sandra mhm
 427. Susan ça ne va pas
 428. (sil)
 429. Sandra mhm
 430. (sil)
 431. même si c'est
 432. Susan quand vous avez fait le- v- vos cours dans de de
 de d'espagnol ou d'an- d'anglais
 433. je sais pas ce que vous avez fait comme cours
 434. Sandra moui
 435. Susan euh vous n'avez pas de de de
 436. Sandra bah non
 437. \non
 438. \parce que
 439. Susan de facture
 440. Sandra bah non
 441. parce que bon c'était euh
 442. non
 443. Susan bah XX (marmonne) parce que c'était comme ça

444. mais si vous travaillez comme ça
445. il faut que ça soit comme ça
446. (sil)
447. Sandra mh
448. Susan sans pièce ju- justificative
449. (sil)
450. Sandra d'accord
451. (sil)
452. Susan d'accord
453. et là c'est à voir avec la personne
454. si c'est vraiment à titre personnel
455. il n'a pas besoin de facture
456. (sil)
457. Sandra d'accord
458. (sil)
459. d'accord
460. (sil)
461. XX (marmonne)
462. Susan s'il demande une facture
463. c'est parce qu'il se fait rembourser quelque chose par
quelqu'un
464. ou ça rentre dans les les comptes de l'entreprise
465. et là
466. (sil)
467. Sandra mh
468. Susan vous jouez avec du feu
469. Sandra d'accord
470. (sil)
471. mh
472. je comprends
473. oui
474. (sil)
475. mh
476. (sil)
477. d'accord
478. oui
479. je vais réfléchir
480. Susan oui
481. Sandra oui oui
482. Susan oui
483. il faut réfléchir
484. Sandra d'accord
485. Susan et par la suite vous pensez vous mettre à votre compte
486. vous n'avez pas de XX
487. Sandra oui oui
488. c'est presque sûr
489. hein
490. mais bon une fois que j'aurais mon diplôme et euh
491. Susan oui
492. Sandra enfin je vais pas le faire maintenant
493. c'est p- c'est pas possible euh
494. Susan c'est ça
495. c'est ça
496. parce que là il faut bien réfléchir aussi au au statut
de l'auto-entrepreneur
497. qui vous permet justement de vous installer

498. Sandra oui
 499. Susan de faire des petites factures comme ça pour démarrer
 500. Sandra mh
 501. Susan euh sans devoir payer trop de charges dessus
 502. parce que vous payez uniquement en fonction de ce que vous gagnez
 503. Sandra d'accord
 504. et pour le f- le faire maintenant euh
 505. enfin je sais pas
 506. (sil)
 507. Susan y en a qui le font
 508. y en a qui qui attendent
 509. donc euh
 510. Sandra sans diplôme
 511. enfin sans le sans le master deux
 512. Susan bah vous n'avez pas besoin
 513. Sandra non
 514. Susan d'avoir un diplôme pour pour être traducteur
 515. Sandra ah oui
 516. \c'est vrai
 517. Susan c'est c'est
 518. Sandra oui
 519. c'est vrai
 520. Susan c'est une profession qui n'est pas réglementée
 521. Sandra oui
 522. je sais
 523. (sil)
 524. mh
 525. (sil)
 526. oui
 527. c'est vrai
 528. ça c'est une possibilité
 529. Susan oui
 530. (sil)
 531. il faut bien réfléchir à la chose
 532. et puis peut-être encore parler avec euh (sil) votre client entre guillemets
 533. Sandra (rire)
 534. Susan (rire)
 535. Sandra oui
 536. on peut l'appeler client
 537. \oui
 538. Susan pour voir
 539. Sandra d'accord
 540. et pour euh pour revenir à l'interprétation de liaison
 541. vous me dites minimum minimum six cents euros
 542. Susan la journée
 543. oui
 544. Sandra et la demi-journée
 545. Susan bah là par contre euh bon un un interprète euh ne ferait pas une demi-journée
 546. mais les traducteurs le font
 547. donc une demi-journée euh
 548. Sandra trois cents
 549. Susan oui
 550. (sil)

551. Sandra d'accord
552. (sil)
553. d'accord
554. ben je voulais je voulais juste savoir les prix
555. parce que je veux pas faire de bêtises
556. d'accord
557. ben merci
558. (sil)
559. Susan de rien
560. Sandra et je vais réfléchir
561. (rire)
562. Susan oui
563. (rire)
564. Sandra j'aurais dû pa- passer vous: voir avant
565. mais bon
566. Susan oui
567. oui
568. oui
569. Sandra j'ai pas pu
570. Susan oui
571. on- parce qu'on se dit toujours
572. bah ce n'est qu'une petite traduction
573. Sandra oui
574. Susan ce n'est que ceci
575. ce n'est que cela
576. Sandra oui
577. Susan mais si ils vous tombent dessus euh
578. Sandra oui oui
579. (sil)
580. Susan mt ça fait mal
581. Sandra oui
582. je pense (rire)
583. oui
584. bah oui
585. bon
586. j'ai bien fait de vous demander
587. Susan (rire)
588. Sandra merci
589. bonne journée
590. au revoir
591. Susan au revoir

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 09

Date d'enregistrement : 15/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:13:08
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Susan (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais)
Usager : Florie (F, LN)

6 transactions de service :

- demande d'attestation de stage obligatoire pour l'employeur
- demande d'information sur les emplois du temps du 2^d semestre
- information de la responsable sur la prise en charge de traductions
- demande d'accord pour qu'un enseignant donne un autre travail pour remplacer un contrôle continu pour lequel l'étudiante était absente
- question sur les tâches à accomplir pendant le stage
- question sur le nombre de pages du rapport de stage

01. Susan donc d'abord l'attestation
02. donc c'était juste pour dire que le stage est (sil)
 obligatoire
03. hein
04. Florie voilà
05. exactement ça
06. pour dire qu'y a un stage à effectuer dans le cadre
 de mon de ma formation de master deux
07. Susan oui
08. (écrit l'attestation)
09. voilà
10. Florie voilà
11. merci
12. \et
13. Susan ça c'est fait
14. Florie et:: d- encore deux petites choses
15. Susan oui
16. Florie est-ce
17. est-ce que les emplois du temps seraient faits pour le
 deuxième semestre
18. Susan oui
19. Florie oui
20. ils sont affichés
21. Susan normalement ils sont a-
22. oui oui
23. normalement ils sont affichés
24. \vous avez eu- vous avez
 eu une c-
25. Florie d'accord
26. \j'ai pas é- j'ai pas été
 regarder
27. Susan je pense pour vous il y a- il doit pas y avoir beaucoup
 de changements
28. hein
29. Florie oui
30. Susan euh il y a le cou-

31. (sil)
 32. Florie parce qu'on n'a cours que deux mois là
 33. Susan oui
 34. Florie ouais
 35. Susan il y a encore neuf semaines de cours
 36. Florie y a encore jusqu'à fin m- c'- fin mars
 37. voilà
 38. Susan voilà
 39. \c'est ça
 40. c'est ça
 41. Florie c'est ça
 42. Susan euh pour vous est-ce qu'il y a des changements
 43. (sil)
 44. ah il y a peut-être le cours de monsieur {nom du professeur A} le mercredi soir
 45. donc normalement c'est affiché euh
 46. je vous conseille d'aller regarder
 47. hein
 48. Florie d'accord
 49. puis je veux juste euh jeter un coup d'œil
 50. \s'il vous
plaît
 51. Susan oui
 52. \bien sûr
 53. \bien sûr
 54. (sil)
 55. Florie (feuillette les pages)
 56. alors
 57. ouais
 58. les cours sont très vite vus de toute façon
 59. donc y a le ced- celui de monsieur {nom du professeur B}
 60. (sil)
 61. mardi y aurait-il un cours
 62. (sil)
 63. non
 64. Susan vous avez cours de fle ou de èf èl èm
 65. je m'en rappelle plus
 66. Florie èf èl èm
 67. Susan èf èl èm
 68. hein
 69. voilà
 70. donc ça ça ne change pas
 71. Florie d'accord
 72. mercredi
 73. Susan donc euh
 74. voilà
 75. mercredi soir
 76. Florie dix-huit heures trente
 77. (sil)
 78. jeudi
 79. (sil)
 80. alors jeudi euh y a quelque chose en turc
 81. (sil)
 82. on a cours de madame {nom de la professeure C}
 83. Susan oui

84. Florie d'accord
85. Susan vous avez monsieur {nom du professeur D} aussi
86. Florie oui
87. le vendredi qui ne change pas
88. la traducto pareil
89. (sil)
90. {intitulé d'un cours} pareil
91. Susan oui
92. madame {nom de la professeure E} je sais pas où elle est
93. (sil)
94. Florie ben si elle (murmure)
95. elle est où (murmure)
96. (rire)
97. Susan voilà
98. elle est à
99. \après y a le cours du X
100. Florie ah oui
101. \oui oui
102. \toujours
103. \comme euh comme la
104. voilà
105. \XXX en fait
106. Susan voilà
107. \comme avant
108. \hein
109. \donc euh ça normalement pour
vous c'est bon
110. Florie et jus- le mon-
monsieur {nom du professeur F} c'est un cours de quoi
111. Susan c'est aussi un un: un cours de traduction
112. Florie traduction
113. Susan mais ce sera pas forcément chaque semaine
114. Florie d'accord
115. Susan d'accord
116. donc euh
117. Florie ce sera selon des un des un un
118. Susan oui
119. attendez voir
120. est-ce que on a marqué (sil) le début de ses cours
121. (sil)
122. je pense qu'il va faire le premier cours la première semaine
123. et puis vous verrez avec lui
124. hein
(Un collègue de Susan intervient dans la conversation – pas d'autorisation.)
125. (sil)
126. Florie alors
127. mh
128. Susan vous voulez une enveloppe
129. Florie euh oui
130. je veux bien
131. Susan ça serait bien
132. hein
133. Florie pour pas qu'elle se salisse
134. Susan voilà

135. c'est ça
136. tenez
137. (sil)
138. Florie ça sera un peu plu::s officiel aussi
139. Susan oui
140. (sil)
141. Florie et la d- donc la deuxième chose euh
142. je suis en train de-
143. je suis entrée en contact
144. je suis en contact avec un avec un cher- avec un prof
euh de turquie
145. j'ai vu que vous aviez mis des dates euh
146. pour assister aux cours euh auxquels il faut-
147. Susan oui
148. Florie enfin durant lesquels il faudrait emmener notre euh
travail de traduction
149. enfin pour le mémoire
150. Susan oui
151. oui oui oui
152. Florie voilà
153. Susan je vous fais un cours de présentation en fait sur le
mémoire euh
154. Florie moi je ne pourrai assister le vendredi
155. le vingt-neuf je crois qu'y a une séance
156. Susan oui
157. c'est ça
158. Florie voilà
159. donc je viendrai à cette séance-là
160. Susan très bien
161. Florie euh je suis en contact avec un prof de turquie
162. parce que j'aimerais traduire un texte euh soit d- sur
l'économie soit sur l'histoire
163. Susan mhm
164. Florie ou de la p- peut-être de la politique
165. mais y en a deux en fait
166. et les deux sont à l'université de galatasaray
167. ce sont deux profs qui sont susceptibles aussi de
parler français
168. donc p- p- qui pourront après euh peut-être vérifier
euh le français si ça vraiment qu' c'- qu' c'- c'est:
ce qu'ils ont voulu dire en fait dans leur texte
169. Susan mhm
170. Florie donc voilà
171. j'ai pas encore eu de répon-
172. parce qu'il m'a écrit euh
173. je lu-
174. pardon
175. je lui ai écrit
176. il m'a répondu en me de-
177. parce que j'avais omis de lui dire que j'étais à {ville
d'études}
178. parce que c'est-
179. Susan ah oui
180. d'accord
181. \(rire)
182. Florie parce que ça parait tellement évident

183. Susan oui
184. oui
185. \oui
186. Florie et:::
187. donc j'ai oubli- omis de lui dire que j'étais à
{l'institut d'interprètes et de traducteurs} à {ville}
188. Susan mhm
189. Florie je lui ai dit que j'étais en école de traduction
190. mais il savait pas si j'étais en france ou en turquie
191. Susan d'accord
192. Florie et donc là j-
193. il m'a répondu
194. mais là j'ai p- ce:- pendant quelques jours j'ai pas pu
voir ma boite mail
195. et c'ét- bon après je lui ai répondu
196. mais il m'a pas re-répondu encore
197. Susan d'accord
198. Florie j'attends
199. j'espère que d'ici là y aura: j'aurai les textes
200. ou sinon ben je vais voir sur place
201. Susan oui
202. Florie ici avec monsieur- avec {nom du professeur B} euh
203. Susan oui
204. Florie si je peux avoir un texte euh directement ici
205. Susan bah oui
206. parce que là le temps presse
207. Florie de ces deux profs
208. Susan hein
209. Florie oui oui
210. mais de toute façon moi je pense
211. enfin à ce niveau-là pour ma traduction j'aurai pas de
souci quoi
212. surtout c'est du turc
213. pas du français
214. donc ce sera ce qui est le plus facile pour moi quoi
215. Susan ouais
216. mais même parce que tout le monde travaille vers sa
langue maternelle
217. Florie oui
218. Susan mais ça prend un certain temps
219. hein pour faire euh pour faire sa traduction
220. Florie j'imagine
221. \oui
222. \bah
223. Susan pour tout vérifier vous-même
224. Florie oui oui
225. après faut tout révérifier
226. et puis faire un
227. \encore
228. Susan voilà
229. \voilà
230. \et puis faire les fiches terminologiques
les fiches
231. Florie
232. Susan la mise en page et cetera
233. donc je vais vous parler justement cette semaine
234. Florie mhm

235. d'accord
 236. Susan donc euhm
 237. Florie d'accord
 238. Susan il ne faut pas sous-estimer le temps qu'il faut
 239. Florie oui oui
 240. tout à fait
 241. oui oui
 242. non
 243. mais je sais bien
 244. euh je voulais alors je voulais aussi vous parler d'une deuxième chose
 245. Susan mhm
 246. Florie je ne- je vous avais dit aussi que j'avais pas pu assister au cours de monsieur {nom du professeur G}
 247. Susan oui
 248. Florie et donc euh j'ai ass- j'ai raté l'examen de contrôle continu
 249. et j'en ai parlé avec lui
 250. il m'a dit
 251. je vais voir avec madame {nom de Susan} ce qu'on va faire
 252. et je lui ai demandé s'il ne pouvait pas me préparer un travail euh (sil) à- que je lui rends
 253. (sil)
 254. et donc il fallait votre euh accord
 255. je pense
 256. Susan ah ça c'est c'est ça c'est normalement c'est quelque chose qui se décide en JUry
 257. eu::: vous avez:
 258. Florie d'accord
 259. Susan est-ce que vous m'avez donné euh un justificatif pour vos absences
 260. \je m'en rappelle plus
 261. Florie euh je peux vous en amener un
 262. hein
 263. j'ai mon contrat
 264. enfin un justificatif de mon employeur comme quoi je travaillais
 265. Susan s'il vous plait
 266. oui
 267. oui oui oui
 268. Florie y a pas de souci
 269. oui
 270. je vous apporterai ça
 271. Susan parce que y a toute une différence
 272. si c'est une absence justifiée
 273. Florie d'accord
 274. Susan et une absence non justifiée
 275. Florie oui oui
 276. oui
 277. non non
 278. \elle est justifiée
 279. Susan donc pour le contrôle continu il peut vous proposer un travail
 280. Florie d'accord
 281. Susan euh sans problème

282. Florie d'accord
 283. Susan d'accord
 284. le contrôle continu c'est un peu plus délicat
 285. ben vous avez fait le contrôle continu
 286. Florie oui
 287. je euh
 288. \c-
 289. \oui oui oui
 290. Susan euh c- terminal
 291. Florie le contrôle terminal
 292. oui oui oui oui
 293. Susan vous l'avez fait
 294. Florie oui oui
 295. Susan donc euh le contrôle continu il peut vous donner un
autre travail
 296. Florie d'accord
 297. d'accord
 298. Susan ça c'est bon
 299. Florie d'accord
 300. Susan d'accord
 301. si c'est justifié
 302. Florie mais je vous apporte un- je vous apporterai un
 justificatif
 303. Susan tout à fait
 304. Florie je le poserai chez madame euh {nom}
 305. si vous êtes pas là
 306. si c'est dans la semaine et cetera
 307. je le mettrai dans une enveloppe comme ça à votre nom
 308. Susan oui
 309. oui
 310. voilà
 311. ou vous le mettez sous la porte
 312. c'est bon
 313. Florie d'accord
 314. pas de souci
 315. Susan d'accord
 316. Florie voilà
 317. et euh j'avais encore une question
 318. ah oui
 319. dans le cadre de mon: stage
 320. donc j'ai un éventuel stage euh au consulat turc de
 321. Susan oui
 322. Florie à {ville}
 323. que je v- c'est ce que je vous avais mis dans mon mail
 324. Susan oui
 325. Florie et:: en fait je voulais savoir
 326. parce que j'en avais p-
 327. enfin brièvement ce qu'on attend de nous au sta- dans
 le stage- durant le stage
 328. très brièvement
 329. \hein
 330. \voilà
 331. Susan alo-
 332. \très brièvement
 333. c'est un stage de traduction
 334. Florie voilà

335. Susan ouais
 336. ça c'est le point principal
 337. Florie ouais
 338. mhm
 339. Susan euh et normalement (sil) pendant votre stage vous êtes censés (sil) faire une majorité de travail d:ans la traduction
 340. Florie d'accord
 341. Susan donc la traduction ça peut être de la terminologie
 342. ça peut être l- vraiment LA traduction
 343. euh ça peut aussi être un peu de: d'interprétation de liaison
 344. si y a des personnes qui viennent euh à l'ambassade
 345. Florie mhm
 346. mh
 347. mhm
 348. Susan euh au consulat
 349. pardon
 350. Florie oui
 351. Susan euh si maintenant on vous demande de faire un travail en plus euh
 352. c'est bien aussi
 353. Florie alors
 354. Susan mais principalement de la traduction
 355. Florie donc ce qu'il m'- ce qu'il- je connais très bien l'attaché d'éducation qui m'a proposé deux choses
 356. Susan mhm
 357. Florie XX c'est c'est un procédé euh c'est tout un mécanisme euh chez les turcs
 358. faut leur donner ça
 359. et ils envoient ça avec une lettre de motiv-
 360. enfin je devais rédiger une lettre de motivation en turc
 361. Susan oui
 362. Florie qu'ils envoient à ankara euh dans leur siège
 363. pour euh y a un contrôle de sécurité qui est effectué au niveau de la personne et cetera
 364. Susan c'est normal
 365. voili-
 366. voilà
 367. oui
 368. Florie et donc il m'a proposé deux choses
 369. il m'a dit soit vous faites-
 370. dans la lettre vous notez vous s- vous précisez que vous faites le stage soit au niveau du b- au niveau de l'attaché soit de l'éducation au niveau de le du
 371. y a deux parties dans le consulat
 372. y a la partie française qui est vraiment euh
 373. enfin non
 374. la partie rattachée euh au consulat
 375. et y a le- au niveau de l'éducation nationale
 376. et donc soit vous faites avec moi avec l'attaché d'éducation
 377. soit vous faites en partie av- avec le consulat avec le consul et avec euh l'attaché d'édu-

424. si eux ils n'ont pas de de vraiment de cadre précis
425. Florie comme matière
426. c'est pas
427. Susan voilà
428. c'est ça
429. Florie parce que moi sachant que j'ai pas beaucoup de lieux de
possibilités de lieux de stages
430. c'est ça
431. moi
432. parce que moi j'ai que le turc entre gu- entre
guillemets
433. Susan oui
434. oui
435. oui
436. Florie donc euh comme j'ai que ça ou l'ambassade
437. et puis comme je suis obligée de rester à {ville} pour
mon travail
438. Susan mhm
439. Florie je ne peux pas me déplacer
440. l'année dernière j'avais déjà demandé un congé
441. et cette année je sais que je l'aurai pas
442. Susan oui
443. oui
444. d'accord
445. Florie donc euh je suis obligée de rester à {ville} euh ne
serait-ce que pour ça
446. donc euh
447. sinon je serai allée à {ville B} peut-être à
l'ambassade à {ville B} et cetera
448. Susan oui
449. d'accord
450. Florie j'aurais eu plus de d'ouvertures de champs quoi
451. Susan peut-être plus de
452. \oui
453. oui
454. oui
455. oui
456. Florie donc euh
457. et si c'est vrai que si y a pas matière ce jour-là euh
458. enfin p- pendant le stage euh dans le consulat
459. si j'ai pas matiè- assez de matière
460. p- à tr- pour pour pour faire de la traduction
461. Susan mhm
462. Florie il faudrait quand même que je prenne ini- des
initiatives euh personnelles
463. pour justement euh entr- faire entrer
464. Susan peut-être proposer des des des
choses que vous pourriez traduire
465. Florie voilà
466. c'est ça
467. Susan parce que parfois les gens n- ne voient même pas
l'utilité
468. Florie oui
469. Susan ou ils ils pensent même pas
470. ah oui

471. c- finalement ce document ce serait bien que ce soit traduit

472. ou

473. Florie oui oui oui

474. Susan hein

475. Florie c'est ça

476. Susan y a peut-être des choses sur le site aussi

477. leur site qu'il faudrai:t que ce serait bien de le traduire

478. Florie voilà

479. voilà

480. \ouais

481. mh

482. donc voilà

483. Susan donc là

484. oui

485. prenez des initiatives

486. à:: à ce niveau-là

487. Florie (tousse)

488. \parce que c'est ça quoi

489. donc moi euh

490. Susan parce que pour vous c'est c'est c'est l'objet du stage

491. c'est pas juste de faire un stage

492. c'est vraiment de faire un stage qui qui est t- utile pour vous

493. qui qui vous apprend quelque chose aussi

494. Florie c'est ça

495. voilà

496. donc voilà

497. ce- c- c- enfin je voulais vous en parler quand même un petit peu

498. Susan mhm

499. Florie et puis voir si c'était bien ça rentrait bien dans c- dans l'objectif dans ce que vous attendez aussi des des stagiaires quoi

500. Susan ben je je sais comment c'est un peu dans les consulats

501. y a pas mal de traduction à faire pour les papiers ce genre de choses

502. mai:s

503. Florie alors les traductions par contre des p- des particuliers

504. les particuliers ils envoient les particuliers chez des traducteurs

505. Susan chez des traducteurs assermentés

506. voilà

507. \voilà

508. Florie voilà

509. \voilà

510. \c'est ça

511. Susan parce que parfois il faut le tampon dessus

512. Florie c'est pour ça qu'y a pas

513. Susan oui

514. Florie si y avait eu ça euh j'aurais eu matière tous les jours à travailler

515. Susan tout à fait

516. Florie mais euh

517. Susan mais euh ceci dit il peut y avoir aussi des choses à traduire qui ne: où il ne faut pas un traducteur assermenté

518. Florie ouais

519. Susan ou juste comprendre ce que les gens ce qu'ils reçoivent

520. comme documents

521. Florie ouais ouais ouais

522. c'est cela

523. Susan ça peut être ça aussi

524. Florie mhm

525. d'accord

526. okay

527. Susan et et vous si vous êtes au consulat

528. je sais pas combien de personnes euh travaillent au consulat à {ville}

529. Florie mhm

530. Susan mais essayez vraiment de voir euh chaque personne qui y travaille p-

531. et: proposez vos services

532. Florie ouais

533. (sil)

534. c'est vrai

535. (sil)

536. si y a des choses qui peuvent être traduites et envoyées euh à bah à ankara quoi

537. Susan oui

538. ouais

539. voilà

540. Florie voilà

541. c'est ça qui qui importe quoi

542. Susan mhm

543. ou des choses qui viennent d'ankara qu'il faudrait traduire

544. Florie oui

545. \voilà

546. Susan voilà

547. \c'est les deux- dans les deux sens

548. \voilà

549. Florie ou vice versa

550. \oui oui

551. \dans les deux sens

552. hein

553. non

554. mais

555. Susan voilà

556. voilà

557. voilà

558. Florie je pense plus de là à là-bas

559. Susan oui

560. \oui

561. Florie mais c'est pareil ici

562. Susan et vous pensez à leur documentation

563. est-ce que c'est toujours en deux langues

564. vous pensez à leur site est-ce que c'est toujours en deux langues

565. comme ça vous pouvez euh

566. Florie mh

567. Susan en fait plus ou moins vous créer du travail qui leur sera très utile

568. Florie c'est ça

569. c'est ça qui euh

570. ouais

571. c'est ça qu'il faut que je trouve quoi d- matière à traduire et

572. Susan oui

573. oui

574. \uoui

575. \uoui

576. Florie ne serait-ce que pour moi euh pas m'ennuyer et eux

577. Susan voilà

578. Florie et puis avoir matière pour

579. parce que y a quand même un mémoire à rédiger après

580. Susan un

581. Florie RApport de stage à rédiger

582. rapp-

583. \uoui

584. Susan \uun rapport de stage

585. voilà

586. enfin

587. Susan ouais

588. Florie tout à fait tout à fait

589. Susan quelque chose à rédiger après

590. Florie oui

591. donc euh

592. Susan le r- rapport de stage est attendu de combien de pages

593. Florie vingtaine de pages

594. Susan une vingtaine

595. Florie on aura une réunion là-dessus euh

596. Susan d'accord

597. Susan à la fin de l'année

598. Florie d'accord

599. Susan d'accord

600. Florie et le:: juste le marathon c'est le combien

601. Susan on n'a pas encore de date

602. Florie vous avez pas de date encore

603. Susan non

604. Florie d'accord

605. Susan okay

606. Susan j'ai pas encore de date

607. euh parce qu'il faut que je voie euh quel s- je veux le faire un jour où y a quasiment personne dans le bâtiment

608. Florie (tousse)

609. d'accord

610. Susan que ça vous donne euh plus de possibilités pour trouver une un coin une salle pour travailler tranquillement

611. Florie ici mais on peut

612. Susan rentrer chez nous de toute façon

613. Susan de toute façon oui

614. Florie mais y a des gens qui ne veulent pas d'accord

615. okay
616. (sil)
617. okay
618. (sil)
619. je crois que c'est bon à ce- t- à ce niveau-là
620. donc je peux dire à monsieur {nom du professeur G}
qu'il peut si: il peut me proposer un travail
621. Susan oui
622. Florie je vous apporterai les justificatifs là euh
623. Susan voilà
624. \voilà
625. Florie dès que je peux dès que je peux madame {nom de Susan}
626. Susan oui
627. euh si possible avant le:: vingt-neuf janvier
628. parce que c'est là où on a notre jury
629. Florie y a la réponse du j-
630. Susan voilà
631. Florie ouais
632. d'accord
633. Susan donc euh comme ça je- comme ça je peux dire
634. Florie on est le combien là
635. \parce que
636. Florie d'accord
637. Susan voilà
638. son absence est justic- justifiée
639. Florie d'accord
640. Susan parce que le- la différence est si c'est justifié
641. Florie oui oui oui oui
642. Susan vous pouvez faire un travail
643. sinon c'est un zéro
644. Florie d'accord
645. nan nan
646. moi c'est justifié
647. y a pas de souci
648. \à ce niveau-là
649. Susan ce qui est un peu sévère
650. (rire)
651. \mais c'est le règlement de l'université
652. Florie d'accord
653. \mais c'est justifié
654. \hein
655. \y a pas de souci
656. ouais ouais
657. y a pas de souci
658. moi c'est justifié euh
659. \je travaillais euh
660. \y a pas de
souci
661. Susan oui
662. \oui
663. \oui oui oui
664. voilà
665. voilà
666. Florie y a pas de problème
667. je vous apporterai ça ben
668. bon c'est parce que je suis dépendante de mon cé pé eu

669. qui va me faire le justificatif quoi donc euh
670. Susan oui
671. \uoui
672. \uoui
673. Florie mais pas de souci à ce niveau-là quoi
674. je demanderai au- à la direction qu'ils me fassent un-
un papier comme quoi je travaillais lundi et mardi
675. Susan voilà
676. Florie avec mes horaires
677. y a pas de souci
678. Susan voilà
679. avec les dates précises
680. Florie ouais ouais
681. Susan c'est bien
682. c'est très bien
683. Florie d'accord
684. voilà
685. Susan d'accord
686. Florie merci beaucoup
687. Susan de rien
688. (rire)
689. Florie au revoir madame
690. Susan au revoir
(L'accompagnateur de Florie parle – pas d'autorisation.)
691. Susan au revoir monsieur

Office de l'immigration - Accueil Glaiza

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:17:03
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Martine (F, LN)
Usager : Glaiza (F, LNN, Philippines, philippin)

2 transactions de service :

- dépôt de demande de vignette long séjour valant titre de séjour pour le 1^{er} fils de l'usagère
- dépôt de demande de vignette long séjour valant titre de séjour pour le 2^e fils de l'usagère

01. Martine ah oui
02. faut que je voie
03. si y a des gens qui attendent encore
04. (se lève et avance vers le couloir)
05. ah oui
06. c'est vrai
07. la dame
08. pardon
09. oui oui
10. venez
11. (revient au bureau)
12. entrez madame
13. hein
14. Glaiza (entre)
15. Martine entrez
16. c'est vos enf-
17. nan
18. enfin
19. Glaiza si
20. c'est mes enfants madame
21. mais ils doivent rester en bas
22. Martine d'accord
23. oui oui
24. okay
25. Élodie et y a l'autorisation {Martine}
26. hein
27. Martine oui
28. d'accord
29. \ bon
30. \ nan
31. Élodie y a pas de problème
32. d'accord
33. Martine oui euh
34. okay
35. hein
36. Glaiza (rire)
37. Toufik si vous avez un stylo
38. s'il vous plait
39. Martine oui
40. \ tenez
41. \ tenez tenez

42. Élodie attendez
43. \je vais en chercher un
44. Toufik merci
45. Martine alors ça faut que je le fasse
46. et ça XXX
47. ah oui
48. c'est vrai
49. je- excusez-moi
50. du coup j'avais j'ai pas donné-
51. on fait les choses vite rapidement et
52. (remplit et signe un document)
(s'adresse à un autre usager, Toufik, venu juste avant
Glaiza, pendant qu'il remplit les documents
d'autorisation et d'informations pour l'enregistrement
de son interaction)
53. nan
54. bah il a bien fait de pas partir encore le monsieur
55. Élodie (rire)
56. Martine parce que je je lui ai- euh j'avais sorti avec-
57. parce qu'on a fait une petite erreur sur le nom de:
madame
58. Toufik d'accord
59. Martine oui
60. vous savez
61. je vous ai fait ressortir une attestation
62. Toufik d'accord
63. Martine mais du coup l'adresse
64. bon c'est pas grave
65. hein
66. Toufik l'adresse c'est pas
67. Martine j'ai mis le petit
68. ouais ouais
69. non
70. non
71. c'est pa:s c'est pas méchant
72. Toufik d'accord
73. Martine hein
74. (sil)
75. alors
76. (range les papiers du dossier précédent)
77. voi:là
78. (remplit un document)
79. (froisse un papier et le jette)
80. hop là
81. (le dépose dans la poubelle)
82. Glaiza bonjour madame
83. Martine pardon
84. Glaiza bonne année
85. Martine bah oui
86. merci
87. merci
88. vous aussi
89. Glaiza (rire)
90. merci
91. Martine alors donc là ça c'est en attente
92. oui

93. vous avez votre titre de séjour
94. Glaiza (tend le titre)
95. Martine merci
96. hein
97. comme ça je-
98. c'est vous qui avez fait la demande
99. Glaiza oui
100. Martine ou c'est votre mari
101. Glaiza c'est moi
102. Martine c'est vous
103. (tape sur l'ordinateur)
104. alors donc euh
105. (sil)
106. {numéro de dossier} (marmonne)
107. ça
108. (sil)
109. oui
110. peut-être-
111. alors y a
112. (lit les dossiers sur l'ordinateur)
113. alors un enfant
114. {prénom du premier enfant}
115. (lit)
116. (vérifie les papiers du dossier déposé)
117. donc regroupement familia:l
118. ça c'est {prénom du second enfant}
119. (sil)
120. {prénom du premier enfant} d'accord
121. (sil)
122. on dirait que y a deux: deux dossiers
123. (lit les dossiers)
124. ah oui
125. y a eu- y a eu deux fois
126. y a eu deux dossiers
127. d'accord
128. (sil)
129. {prénom du second enfant} (sil) {prénom du second
enfant}
130. (sil)
131. okay
132. d'accord
133. bon bah on va commencer par {prénom du second enfant}
134. Glaiza oui
135. (rire)
136. Martine vous avez fait peut-être deux- deux fois la demande
137. vous avez pas fait la demande en même temps pour vos
enfants
138. Glaiza si
139. si
140. en même temps
141. Martine en même temps
142. ah
143. d'accord
144. Glaiza (rire)
145. Martine oui
146. parce que là je- là y a deux dossiers qui sont ouverts

147. c'est pour ça
148. Glaiza ah d'accord
149. (rire)
150. Martine c'est pa:s
151. voilà donc
152. (sil)
153. (clique plusieurs fois)
154. (imprime un document)
155. (prend le document imprimé)
156. donc la date de dépôt le onze décembre deux mille huit
157. oui
158. c'est ça
159. deux mille huit
160. d'accord
161. Toufik (a terminé de remplir les documents)
162. merci
163. bonne journée
164. Martine merci bien
165. messieurs dames
166. hein
167. au revoir
168. mon stylo
169. je vais récupérer mon stylo
170. ? {anon.}
171. Martine merci
172. ? {anon.}
173. (sil)
174. Martine alors donc j'en étais à (sil) celui-là c'est un zéro
neuf
175. (tape sur le clavier)
176. donc janvier
177. (continue de taper)
178. (clique à plusieurs reprises)
179. donc votre enfant a quel âge euh {prénom du second
enfant}
180. Glaiza {prénom du second enfant}
181. c'est déjà dix-huit ans
182. Martine mh
183. je mets dix-huit ans
184. mh mh
185. d'accord
186. (lit le dossier informatique)
187. oui
188. il les a eus au mois de septembre
189. Glaiza oui
190. (rire)
191. Martine okay
192. alors je vais vous donner un rendez-vous
193. enfin je vais donner un rendez-vous pour vos enfants
194. pour qu'ils passent la visite médicale
195. Glaiza oui
196. Martine hein
197. de notre service
198. Glaiza en même temps madame
199. Martine oui oui
200. bien sûr

201. Glaiza merci beaucoup
 202. Martine ah bah oui
 203. oui oui
 204. bien sûr
 205. \he
 206. Glaiza (rire)
 207. Martine bien sûr
 208. pas de souci
 209. (sil)
 210. Glaiza après le visite médical ça y est madame
 211. ou le fait aussi le
 212. Martine al- oui
 213. et on leur euh on leur présentera également le contrat
 d'accueil et d'intégration
 214. Glaiza mh
 215. d'accord
 216. Martine hein
 217. qui est devenu obligatoire
 218. donc tout se fera dans une même demi-journée
 219. soit le matin soit l'après-midi
 220. je vais voir avec vous
 221. hein
 222. Glaiza d'accord
 223. Martine pour vous donner le rendez-vous
 224. Glaiza d'accord
 225. (sil)
 226. Martine et:: alors l'autre- votre autre enfant
 227. j'ai pas fait attention
 228. il a quel âge
 229. Glaiza c'est:: seize ans pre- presque dix-sept ans
 230. Martine seize ans
 231. \oui
 232. ah presque dix-sept ans
 233. d'accord
 234. Glaiza dix-sept ans- sept
 235. Martine d'accord
 236. Glaiza mois de- de mois de mars
 237. Martine donc le jour du rendez-vous pour euh pour
 {prénom du second enfant} par contre
 238. on lui donnera la convocation pour aller à la
 préfecture
 239. pour retirer son titre de séjour
 240. hein
 241. pour {prénom du second enfant} parce qu'il a dix-huit
 ans
 242. Glaiza dix-huit ans
 243. Martine donc lui il va avoir une carte de séjour
 244. hein
 245. Glaiza d'accord
 246. Martine par contre euh euh {prénom du premier enfant} lui il
 faudra aller à la préfecture demander un mt un document
 de circulation
 247. parce qu'il a pas encore dix-huit ans
 248. hein
 249. Glaiza oui

250. c'est- c'était où que je vais aller pour {prénom du premier enfant} madame

251. Martine pou:r

252. Glaiza c'est- c'est où que va aller que je vais aller demander

253. Élodie (rapproche le magnétophone)

254. Martine ah pour le document de circulation

255. Glaiza oui

256. Martine ce sera la préfecture à la {lieu}

257. Glaiza à la {lieu}

258. Martine mais le jour du rendez-vous on vous réexpliquera

259. y a pas de souci

260. hein

261. Glaiza d'accord

262. Martine d'accord

263. mais c'est simplement pour vous dire que pour {prénom du second enfant}

264. on lui donnera la convocation pour aller à la préfecture

265. recherch- chercher son titre de séjour

266. Glaiza d'accord madame

267. Martine hein

268. \d'accord

269. Glaiza c'est un an madame

270. Martine je ne sais pas

271. ça après ça sera:: la préfecture

272. hein

273. qui décide

274. hein

275. Glaiza d'accord

276. Martine okay

277. hein

278. vous verrez bien

279. Glaiza d'accord madame

280. Martine et vous-même vous avez un titre de séjour de combien d'années

281. Glaiza euh pour le moment c'est un an

282. Martine un an

283. ah oui

284. alors donc euh oui

285. \là

286. Glaiza mais le

287. Martine oui

288. oui

289. Glaiza mon fils euh

290. Martine oui

291. Glaiza mon fils qui l'année ici c'est cinq- cinq ans

292. Martine cinq ans

293. ah d'accord

294. okay

295. bon

296. bon bah écoutez

297. vou:s vous verrez

298. Glaiza (rire)

299. Martine hein

300. Glaiza oui

301. Martine vous verrez

302. (prend un papier)
303. alors donc le rendez-vous (sil) que je peux vous proposer::
304. (cherche dans le calendrier)
Conversation parallèle sans autorisation, anonymisée.
305. alors je vais regarder
306. (clique sur l'ordinateur, cherche une date dans l'agenda mutualisé des demi-journées d'accueil)
307. alors je peux vous proposer le rendez-vous madame pour lundi prochain à treize heures
308. le dix-huit janvier
309. à treize heures
310. Glaiza pour visite médicale madame
311. Martine oui oui oui oui oui
312. oui
313. Glaiza oui
314. d'accord madame
315. Martine hein
316. d'accord
317. alors dix-huit janvier à treize heures
318. (enregistre le rendez-vous dans le logiciel)
319. Imprimante (imprime la convocation)
320. Martine donc ça c'est pour lui
321. (range les documents du dossier)
322. (clique sur l'ordinateur)
323. (range les documents)
324. vous êtes euh mariée madame
325. votre mari est là
326. oui
327. Glaiza oui
328. Martine parce que votre mari aussi devra venir
329. (tape sur la barre d'espace ?)
330. normalement il faudra qu'il vienne avec vous également le jour du rendez-vous
331. Glaiza ah d'accord
332. Imprimante (imprime un document)
333. Martine oui
334. Glaiza d'accord
335. (rire)
336. Martine oui
337. Galiza lundi il va venir avec nous madame
338. Martine oui
339. Glaiza d'accord
340. Martine oui
341. oui oui
342. Glaiza je vois
343. Imprimante (imprime d'autres papiers)
344. Martine (range les papiers)
345. alors donc ça c'est une chose
346. (sil)
347. ça c'est déjà une convocation
348. hein
349. (remet la convocation à Glaiza)
350. Glaiza (prend la convocation)
351. pour la visite médicale madame
352. Martine ça- oui oui oui oui

353. hein
354. pour la- pour ici
355. hein
356. donc pour le rendez-vous c'est ici
357. hein
358. hein
359. Glaiza oui
360. Martine okay
361. Glaiza d'accord
362. Martine donc ça c'est la convocation pour {prénom du second
enfant}
363. et maintenant je vais faire la convocation pour euh
votre autre enfant
364. hein
365. Glaiza d'accord
366. Martine parce que c'est pas le même dossier
367. Téléphone (sonne jusqu'à 372)
368. Martine (recommence la procédure pour convoquer le premier
enfant)
369. (lit le dossier informatique)
370. (met du papier dans l'imprimante)
371. (lance l'impression)
372. Imprimante (imprime la convocation)
373. Martine (clique)
374. alors je suis en train
375. (sil)
376. euhf non
377. n- je reviens sur ce que j'ai dit
378. hein
379. n- votre mari n'est pas obligé de venir madame
380. hein
381. hein excusez-moi
382. Glaiza ah d'accord
383. Martine oui
384. parce que je regardais simplement
385. euh parce qu'y a- y a aussi une nouvelle procédu::re
386. que les dossiers qui ont fait- qui ont été faits avant
le premier-
387. je veux dire aprÈs
388. pardon
389. le euh novembre deux mille neuf
390. normalement les deux parents doivent venir
391. Glaiza ah d'accord
392. Martine mais là je vois que vous avez déposé votre dossier en
deux mille huit
393. Glaiza deux mille huit
394. oui
395. Martine donc euh
396. Glaiza c'est pas-
397. Martine si votre mari veut venir
398. il vient
399. sinon
400. c'est pas une obligation
401. hein
402. d'accord
403. Glaiza d'accord

404. d'accord
405. (rire)
406. Martine mais vous vous viendrez de toute façon
407. hein
408. Glaiza oui
409. d'accord
410. Martine excusez-moi
411. hein
412. Glaiza (rire)
413. y a pas de-
414. Martine (clique)
415. (attend)
416. je vais faire la photocopie
417. en attendant
418. (prend les papiers du dossier)
419. (attend)
420. bon c'est long
421. c'est long
422. ça rame
423. je vais faire la photocopie
424. en attendant
425. hein
426. parce que ça:: c'est long
427. Glaiza oui
428. Martine (part photocopier les passeports)

Conversation parallèle sans autorisation, anonymisée.

429. Glaiza (range ses documents)
430. Martine (revient)
431. tenez
432. je vous rends les passeports déjà
433. Glaiza merci
434. Martine (se rassoit)
435. alors
436. (range des documents)
437. XXX (marmonne)
438. ah
439. ah zut
440. on a: mt j'ai l'impression qu'on a un problème avec euh
441. (soupire)
442. je vais fermer
443. et rallumer pour voir
444. (clique pour fermer et rouvrir le logiciel)
445. donc j'ai dit le dix-huit janvier
446. c'est à quelle heure
447. je m'en rappelle plus
448. (prend la première convocation imprimée)
449. (relit la convocation)
450. bah c'est marqué là
451. dix-huit janvier à treize heures
452. okay
453. Téléphone (sonne jusqu'à 467)
454. Martine (attend)
455. pf
456. on a un pro-
457. enfin: ça rame
458. Élodie l'ordinateur il marche pas

459. Martine ben ça rame quoi
460. Élodie ça rame
461. Martine alors euh je vais essayer de me déconnecter
462. et puis bon repartir
463. je sais pas
464. (clique pour se déconnecter de sa session d'ordinateur)
465. ah oui fh
466. (je suis, ?)
467. (attend)
468. ah mt
469. (tape sur la table avec sa main)
470. bon
471. (sil)
472. ce que je vais faire madame
473. parce que pour l'instant euh ça marche plus
l'informatique
474. Glaiza (rire)
475. Martine donc je vais pas vous faire attendre pour rien
476. (sil)
477. je vais vous envoyer
478. pour votre fils
479. hein
480. pour le- pour votre deuxième fils
481. je vais vous envoyer la convocation chez vous
482. à la maison
483. Glaiza d'accord
484. Martine d'accord
485. Glaiza oui
486. d'accord madame
487. Martine hein
488. donc ce sera pour {prénom du premier enfant}
489. Glaiza oui
490. Martine hein
491. okay
492. que je vous enverrai
493. (prend un papier)
494. Glaiza y a pas de problème madame
495. Martine d'accord
496. alors
497. (prend les papiers de convocation)
498. donc ce sera pour le dix-huit janvier à treize heures
499. hein
500. \okay
501. Glaiza à treize heures madame
502. même que::
503. Martine oui oui
504. oui oui
505. ça sera la même chose
506. hein
507. Glaiza d'accord
508. y a pas de problème madame
509. Martine de toute façon
510. hein
511. donc vous êtes bien
512. (recherche dans les convocations imprimées du jour)
513. euh non

514. ça c'est {nom de famille de Glaiza}
515. ça c'est euh c'est {nom de famille d'un autre usager}
516. j'ai ah bon non
517. si
518. c'est là
519. excusez-moi
520. donc vous habitez bien à cette adresse
521. hein
522. {numéro et nom de rue}
523. Glaiza {numéro et nom de rue}
524. oui
525. c'est ça
526. Martine y a pas de numéro de bâtiment ou de hall
527. ça va
528. non
529. y a pas de souci pour le courrier
530. Glaiza oui
531. Martine y a pas un numéro de bâtiment
532. vous savez
533. Glaiza nan
534. non
535. Martine des fois
536. non
537. Glaiza y en a pas madame
538. Martine non
539. ça va
540. d'accord
541. alors donc je vous enverrai la convocation pour euh
pour euh pour votre deuxième fils
542. Glaiza oui
543. \pour {première syllabe du prénom du deuxième
enfant}
544. Martine hein
545. d'accord
546. \okay
547. \hein
548. Glaiza d'accord madame
549. y a pas de problème
550. Glaiza (rire)
551. Martine (range)
552. voilà
553. donc pour aujourd'hui c'est terminé
554. Glaiza c'est terminé
555. d'accord
556. \merci
557. Martine c'est terminé
558. donc à lundi prochain
559. hein
560. Glaiza d'accord madame
561. merci beaucoup
562. Martine lundi prochain
563. au revoir
564. Glaiza au revoir

Office de l'immigration - Accueil Hai

Date d'enregistrement : 22/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:29:13
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Bachira (F, LN),
 Françoise (F, LN),
 Valérie (F, LNN, Chine, mandarin),
 Martine (F, LN)
Usagers : Hai (F, LNN, Chine, wenzhou),
 Wei (M, LNN, Chine, wenzhou),
 Lu-Pan (M, LNN, Chine, wenzhou)

2 transactions de service :
- obtention d'un tampon sur un certificat de formation linguistique
- demande de convocation pour passer le dilf

enregistrement a

01. Élodie ça va le faire
02. (entre)
03. Bachira (entre)
04. d'accord
05. venez madame
06. s'il vous plait
07. venez
08. Tous (s'installent)
09. Bachira vous avez vos- XX vous avez votre titre de séjour
 madame
10. Hai oui
11. Wei 居留 。¹
 titre de séjour
12. Bachira s'il vous plait
13. Hai (ouvre son sac)
14. (sort son passeport)
15. Bachira (prend le passeport)
16. (cherche le dossier dans l'ordinateur)

(Bavardage dans le couloir.)

17. Bachira alors je suppose que madame est toujours en formation
18. (sil)
19. elle a fait ses cours
20. Wei oui
21. Hai ses cours déjà fini /
22. Bachira non

¹ La langue des passages traduits suivants est le wenzhou. La ponctuation indiquée (point, interrogation ou exclamation) indique l'intonation générale de l'acte ou de l'énoncé dans la langue.

23. moi je pose la question
 24. est-ce qu'elle a fini ses cours
 25. Wei oui
 26. elle a fait
 27. Bachira je pense pas
 28. non
 29. alors normalement là les cours
 30. (tape sur le clavier)
 31. Wei XXX (wenzhou)
 32. Hai 信寄过来给我- 。
 lettre m'a été envoyé-
 33. 因为我到中国去- 。
 parce que je suis allée en chine-
 34. 去- 。
 aller-
 35. 去- 。
 aller-
 36. Élodie (déplace le magnétophone sur le bureau)
 37. Bachira voilà
 38. c'est pas (l'école, ?)
 39. Hai 我已经告诉 。
 je lui ai déjà dit
 40. Françoise (entre)
 41. cette dame là elle est dispen- j'ai l'impression que
 c'est marqué dispense
 42. Bachira dispense de-
 43. Françoise sur le::
 44. Bachira ah
 45. ME::rde
 46. mais elle a rien compris {prénom d'une collègue}
 47. Françoise donc euh c'est bon
 48. \elle part
 49. Bachira elle s'en va
 50. \elle rentre chez elle
 51. attends
 52. attends
 53. je vais- je vais
 54. attends
 55. Françoise je peux le faire
 56. si tu veux
 57. Bachira fais- fais- euh tu peux l'écrasER
 58. tu peux aller sur l'es-
 59. Françoise Ah
 60. \faut l'écrasER
 61. Bachira oui
 62. je vais le faire là
 63. je vais le faire
 64. je- je finis avec madame
 65. Françoise oui
 66. d'accord
 67. tu lui donnes son certif
 68. ou je lui donne
 69. Bachira son certificat de
 70. (sil)
 71. oui

72. mais je vais juste e- e-
73. pour ne pas oublier
74. -ce que je devais le faire
75. je pensais que c'était bon
76. et {prénom de la collègue} elle me la ramène
77. parce que je lui ai dit qu'elle rentre chez elle
78. mais bon
79. je vais voir si je l'ai fait ou
80. Françoise tu lui donneras son certificat médical
81. d'accord
82. je prends l-
83. Bachira elle m'attend
84. tu sais
85. elle s'installe juste là
86. (sil)
87. là
88. et je lui donne
89. Françoise comment elle s'appelle
90. Bachira euh mademoiselle {nom de famille}
91. Françoise (sort)
92. d'accord
93. je lui dis
94. d'accord
95. et puis moi je prends XX
96. (rapporte à l'usagère dans le couloir les propos de Bachira)
97. Bachira alors A:h
98. reprise at-
99. tototototo
100. euh elle a repris les cours monsieur
101. ou pas
102. elle- elle continue à aller à l'école
103. Wei continue l'école
104. Hai mh
105. Wei 你 现在 还有 没有 读书 ？
maintenant tu continues d'étudier ou pas
106. Hai 他的 意思 是- 。
elle veut dire-
107. c'est fini
108. 易经 没有 的 读了 。
il n'y a plus rien à étudier
109. 没有 的 读了 。
il n'y a plus rien à étudier
110. Wei 不是 。
non
111. 那 你 还有 去 读 吗 ？
alors tu continues à étudier
112. Hai 我 有 去 读 。
je continue à étudier
113. Bachira ou repris
114. Hai 都是 去 星期 六 。 dimanche
je vais toujours le samedi et dimanche
115. dimanche
116. Wei ouais samedi euh

117. Hai samedi
 118. Wei samedi matin (plus tôt, plutôt)
 119. Hai mh
 120. Bachira est-ce qu'elle a fini
 121. ou pas encore (articule)
 122. Hai XXX (wenzhou)
 123. Wei euh madame euh arrive la la euh cours
 124. Bachira mh
 125. Wei le c'est euh
 126. Bachira a::h
 127. Wei professeur- professeur dit fini
 128. Hai professeur 说没的读了。
 dit que c'est fini
 129. Bachira c'est finI
 130. Wei oui
 131. Bachira elle a finI
 132. Wei oui
 133. elle a fini
 134. Hai 他说三百。
 elle a dit trois cents
 135. 怎么是两百 ?
 comment ça se fait que c'est deux cents
 136. Bachira entrée en formation
 137. parce que à un moment donné elle a arrêté
 138. elle a abandonné
 139. Wei abandonné
 140. arrêté
 141. oui
 142. Bachira absence prolongée du territoire français
 143. -ce qu'elle était repartie en chine
 144. Wei euh oui
 145. partie chine
 146. \ouais
 147. Bachira elle est restée longtemps en chine
 148. Wei chine
 149. XX chine euh un mois
 150. Bachira parcours abandon
 151. euh bah oui
 152. mais moi ça ça m'embête là
 153. \je sais pas
 154. \y a rien de
 rentré
 155. Hai XXX (wenzhou)
 156. Wei XX (wenzhou)
 157. Hai 都没有读到。
 je n'ai pas fini
 158. \你告诉他 ?
 dis-lui
 159. Wei XXX (wenzhou)
 160. Bachira f (souple) euh f (souple) donc elle a fait quoi
 161. (regarde le document)

 162. Bachira oui
 163. mais moi j'aimerais bien savoir si elle a fait euh
 164. parce que ça a été actualisé le vingt-et-un août

204. \ (tape sur le clavier)
 205. Hai XXX (wenzhou)
 206. Wei \ XXX (wenzhou)
 207. \ XXX (wenzhou)
 208. \ XXX (wenzhou)
 209. Hai XXX (wenzhou)
 210. Wei XXX (wenzhou)
 211. Hai XXX (wenzhou)
 212. Élodie c'est {Valérie} que tu veux
 213. Bachira ouais
 214. Wei XXX (wenzhou)
 215. Élodie c'est ça
 216. \ je vais essayer de la chercher
 217. Bachira s'il te plait
 218. Élodie d'accord
 219. ça ira plus vite
 220. Bachira merci beaucoup
 221. ouais
 222. ouais ouais
 223. XXX
 224. donc (sil) euh (tape sur le clavier) pour (tape sur le
 clavier)
 225. Hai XXX
 226. Wei XXX
 227. Hai XXX
 228. 没有签子 。
il n'y a pas de signature
 229. Wei 不要关他 。
ne t'en occupe pas
 230. 经关去 。
 XXX
 231. Bachira euh elle a pas abandonné
 232. (clique)
 233. (clique)
 234. Hai 算了 。 (murmure)
laisse tomber
 235. 读不起来在说 。 (murmure)
on verra si je n'arrive pas à étudier
 236. Bachira (soupire)
 237. deux mille sept euh
 238. écoute
 239. hein
 240. (navigue sur l'écran)
 241. (clique)
 242. (navigue)
 243. (clique)
 244. (navigue)
 245. (clique)
 246. Hai 说都会说 。
tu dis que tu vas étudier
 247. 读书读不起来的 。
tu n'arrives pas à étudier
 248. (sil)
 249. Bachira okay
 250. d'accord

251. (sil)
 252. d'accord
 253. je vais vous remettre un tampon
 254. (clique)
 255. (tape)
 256. tenez madame
 257. Hai merci
 258. Wei XXX (wenzhou)
 259. Hai 是。
 oui
 260. 他会知道的几月份到。
 elle sait c'est jusqu'à quel mois
 261. 二月三号。
 le deux mars
 262. Valérie (arrive)
 263. (frappe à la porte)
 264. voilà
 265. je suis là
 266. bonjour
 267. Bachira donc cette dame en fait
 268. Valérie oui
 269. Bachira c'est une signataire deux mille sept
 270. Valérie oui
 271. Bachira dans les cours de français
 272. hein
 273. Valérie oui
 274. Bachira donc euh bon elle a repris les cours
 275. Valérie mh mh
 276. Bachira donc là il lui reste euh il lui reste eu:h quelques heures à faire
 277. hein
 278. Valérie mh mh
 279. Bachira et donc c'est pour lui dire qu'elle continue
 280. Valérie d'accord
 281. Bachira d'accord
 282. à la fin quand elle aura fini
 283. ils vont lui-
 284. Valérie attends
 285. c'est son attestation là
 286. Bachira oui
 287. on va lui mettre un tampon
 288. Valérie mais j'ai vu que le nom c'est pas
 289. Bachira non non non
 290. c'est pas- je suis sur un autre dossier là
 291. Valérie ah d'accord
 292. Bachira donc
 293. le prochain-
 294. Valérie 你二零零七年的课呢？²
 en ce qui concerne vos cours de deux mille sept
 295. 还剩下-
 il en reste-

² La langue des passages suivants traduits est le mandarin.

296. 你-
vous-
297. 还没有上完 。
ces cours ne sont pas encore terminés
298. Hai 是的 。
oui
299. Valérie 你就继续上完 。
vous allez donc continuer pour les finir
300. Hai 噢 。
oui
301. Valérie 如果你现在中断了
si vous vous arrêtez maintenant
302. 以后就再也不能继续了 。
vous ne pouvez plus continuer après
303. Hai 是的 。
oui
304. Valérie okay ?
okay
305. 然后你就参加考试 。
après vous allez passer l'examen
306. 要考到那个 dilf 。
il faut réussir le dilf
307. 以后 i
après ça
308. 才可以申请十年居留跟法国国籍 。
vous pourriez demander la carte de dix ans et la nationalité française
309. Hai 哦 。
d'accord
310. 谢谢 。
merci
311. Bachira je- je- je- je vais lui mettre l'attestation
312. hein
313. Valérie 就那个-
donc ça-
314. 没有考到的话
si vous ne le réussissez pas
315. 就很难 。
ça sera difficile
316. 就不可以了 ?
vous ne pourrez pas
317. Hai 哦 。
d'accord
318. 那我已经读多长时间了 ?
alors j'ai déjà été en cours combien de temps
319. Valérie 已经读完了吗 ?
vous avez déjà terminé vos cours
320. 你还没有读完吗 ?
vous n'avez pas encore terminé
321. Hai 我觉得没有 。
je ne pense pas
322. Valérie euh la fin de stage euh elle a déjà fini

323. Bachira nan
 324. elle a pas fini
 325. Valérie mais pourquoi fin de stage
 326. Bachira ba::h chez nous elle a pas fini
 327. bon je vais- je vais réactualiser son- son truc
 328. Valérie fais voir son dossier
 329. Bachira oui oui
 330. je vais mettre un- je vais mettre fin de parcours
 331. et je clôture
 332. hein
 333. redonnez-moi votre carte
 334. madame
 335. s'il vous plait
 336. Valérie 你的卡给我们看一下。
montrez nous votre carte de séjour
 337. Bachira c'est madame {nom de famille de Hai}
 338. Hai 呃-
euh-
 339. \呃-
euh-
 340. 居留卡-
carte de séjour-
 341. 这个-
ça-
 342. 那个-
celle-là-
 343. 居留就是上个月二号。
ma carte de séjour est³ du deux du mois dernier
 344. Valérie 这个-
ça-
 345. 呃-
euh-
 346. carte de séjour
 347. Wei XXX
 348. Bachira c'est ça
 349. c'est elle
 350. Hai 那我换居留就是三月二号。
donc je vais renouveler ma carte de séjour le deux mars
 351. 警察处已经给我信了。
la préfecture m'a déjà envoyé la convocation
 352. Bachira ben c'est bon
 353. je vais clôturer son dossier
 354. hein
 355. (navigue sur l'écran)
 356. donc là
 357. Valérie ouais
 358. clôture euh
 359. Bachira eu:h
 360. (clique)
 361. chlac
 362. çui-là je vais le mettre

³ Il est probable que Hai parle de l'expiration de sa carte (cf. Acte signifiant 252).

363. Valérie ben en fait euh non
364. {prénom du responsable de service} dit que les deux
mille sept
365. si ils ont pas fini les cours
366. je les laissais
367. Bachira elle a fini
368. Valérie beh il faut qu'elle passe euh le
369. on attend les résultats de dilf
370. Bachira oui
371. Valérie pour le clôturer
372. Bachira ah bon
373. Valérie oui
374. tu laisses
375. et va faire l'illustration
376. Bachira (clique)
377. Valérie voilà
378. y a qu'à pas prendre la me-
379. je lui ai posé la question hier
380. voilà
381. quoi
382. Bachira okay
383. \tenez madame
384. Valérie 那你就继续接着上
vous continuez donc à aller en cours
385. okay ?
okay
386. Hai mh
387. Valérie 如果还没有上完
si vous n'avez pas tout terminé
388. 就继续上
vous continuez
389. 如果上完了
si vous avez terminé
390. 你就等等他通知你去考试就可以了。
*vous attendez donc simplement la convocation pour
l'examen*
391. Hai 哦。
euh
392. 那今天他这么去给我那个 // 换-
*alors aujourd'hui comme ça on va me donner pour
renouveler-*
393. Valérie 今天的证明我们就给你盖一个印 \\
aujourd'hui nous allons tamponner votre certificat
394. Hai 哦。
oui
395. \哦。
oui
396. \哦。
oui
397. Valérie \然后-
ensuite-
398. Wei XX moi aussi XX
399. Bachira eh ben monsieur il faut me le dire
400. hein

401. Valérie mais vous êtes pas ensemble
402. Bachira ben nan
403. parce que j'ai-
404. Valérie XX
405. Bachira pour nous i- pour nous il l'accompagnait
406. Hai XXX (wenzhou)
407. Wei hein
408. Valérie ah
409. d'accord
410. \ (rire)
411. Élodie on a mal compris
412. Hai 那我们-
donc nous-
413. 换居留换居留要这个证明 ?
renouveler la carte de séjour renouveler la carte de séjour nécessite ce certificat
414. Valérie 换居留你要给警察局看
vous devez le montrer à la préfecture
415. 就是说你确实有上课啦 !
c'est-à-dire que vous avez vraiment été en cours
416. 如果没有上课
si vous n'avez pas assisté aux cours
417. 就不可
ça ne marchera pas
418. okay ?
okay
419. Hai 哦 。
hein
420. 哦 。
hein
421. 那他就开给我
donc si on me le donne
422. 就可以换居留了 ?
alors je pourrai renouveler ma carte de séjour
423. Valérie 这个是学校开的证明
ça c'est le certificat donné par l'école
424. 我们就是在上面盖一个章 //
nous apposons un tampon dessus
425. 这样子就可以 。
comme ça c'est bon
426. Hai 哦 。
oui
427. 谢谢哦 。
merci
428. Valérie qu'est-ce que c'est ça
429. Elodie c'est mon enregistreur
430. Valérie a:h
431. Bachira (sort)
432. (conversation avec une autre usagère dans le couloir)
433. Hai XXX 可以的了 XXX
XXX c'est bon XXX
434. 那个老师说是 fini 了
le professeur m'a dit que c'était fini

435. 没有读书了。
qu'il n'y avait plus de cours
436. Valérie 没有读书了
il n'y a plus de cours
437. 是吧？
c'est ça
438. Hai 哦。
oui
439. Valérie 你全部都上完了？
vous avez terminé la totalité de vos cours
440. Hai 我觉得没有。
je ne pense pas
441. 因为中途那个找到工作了
parce que entre-temps j'ai trouvé du travail
442. 一年多没有上学啊！
ça fait plus d'un an que je ne suis plus allée à l'école
443. Valérie 那因为我们现在已经到：-
alors parce que nous sommes déjà:-
444. 我不知道是-
je ne sais pas
445. 二零零七年这个 marché 已经结束了。
le marché de deux mille sept a déjà expiré
446. Hai 噢大概是这样。
euh c'est probablement ça
447. Valérie 如果你-
si vous-
448. 我也搞不清楚详细的情况。
je ne connais pas non plus clairement la situation
449. Hai 嗯。
oui
450. Valérie okay？
okay
451. Hai 我觉得上 X 的 dilf 还没有读完
je pense que mes cours de dilf ne sont pas encore terminés
452. 因为中途-
car entre-temps-
453. Valérie 我看-
je regarde-
454. 我看一下。
je vais regarder
455. Hai 看一下
vous allez regarder
456. (sil)
457. 看一下读多少了。
pouvez-vous regarder combien d'heures j'ai effectuées
458. 老师老师又没有告诉我时间。
le professeur le professeur ne m'a pas informée des heures effectuées
-
459. Valérie 嗯读了二百二十六个小时。

- euh vous avez effectué deux cent vingt-six heures
460. Hai 哦。
d'accord
461. Valérie 那如果他觉得你你学的水平已经达到可以去考试了
si le professeur considère que vous avez le niveau pour
passer l'examen
462. 可以去考。
vous pouvez le passer
463. Hai 哦。
d'accord
464. 哦。
d'accord
465. 哦。
d'accord
466. (sil)
467. 那我就换居留
donc pour renouveler ma carte de séjour
468. 这个拿这一张
en prenant ce papier
469. 就可以了。
ça suffit
470. 再见。
au revoir
471. Bachira tenez madame
472. (tend le certificat)
473. donnez-moi votre carte monsieur
474. et qu'est-ce que vous voulez vous
475. Wei déjà euh déjà je fini euh
476. attendre examen complément
477. c'est comment
478. Bachira alors est-ce que vous avez le certificat
479. Wei euh
480. Bachira comme madame
481. Wei ah
482. j'ai pas le cer-
483. Bachira et vous voulez quoi monsieur
-
484. Wei y a- y a venu une fois
485. et place pour première première y a place euh XX
486. Hai merci
487. Élodie de rien
488. Hai XX
489. Bachira attendez
490. attendez
491. Wei ah madame
492. XX première
493. Valérie 哦。
euh
494. 再见。
au revoir
495. Bachira la place pour quoi monsieur
496. Wei examen
497. Bachira ah ça je sais pas monsieur
498. déjà je sais pas si c'est euh

499. signataire deux mille se-
500. Wei XX
501. Bachira vous êtes signataire deux mille sept
502. Wei ouais
503. Bachira ah bah vous êtes un signataire deux mille sept
504. hein
505. Wei oui
506. Bachira donc là
507. Valérie fais voir son dossier
508. qu'est-ce qu'y a dans le suivi
509. Bachira (nan, -tends) là c'est deux mille sept
510. on va voir
511. (tape ses doigts sur le bureau)
512. vous avez fini les cours quand
513. Wei oui
514. fini les cours euh
515. Bachira quand
516. quand monsieur
517. Wei euh de-
518. Bachira juin- juin deux mille sept
519. Valérie ça fait plus de deux ans
520. Bachira attends
521. ça- ça
522. Wei c'est deux mille neuf
523. Valérie le suivi pour voir
524. si il est en cours ou pas
525. Bachira est-ce qu'il a repris ou pas
526. okay
527. (navigue sur la page en utilisant la roulette de la souris)
528. trois cents heures
529. (navigue)
530. Valérie ah oui
531. il a peut-être
532. ses cours sont XX
533. Bachira alors fini en décembre
534. Valérie il est pas présenté
535. Valérie 你第一次二零零九年四月七号让你去考试。
on vous a demandé de passer l'examen pour la première fois le sept avril deux mille neuf
536. 你没有去参加。
vous ne vous êtes pas présenté
537. Wei 因为- 。/
c'est parce que-
538. 不是- 。\
non-
539. 那个地址他没有帮我转出来。
ils n'ont pas fait suivre mon courrier
540. 他带到都是。
ils (trad. litt. : amener à, tout/ensemble, être)
541. Valérie 地址肯定都会有的。
il y a forcément une adresse
542. 怎么会没有转呢？
comment ça se fait qu'ils n'ont pas fait suivre

543. Wei 是。
ce n'est pas ça
544. 老的地址都收不到。
je ne peux pas recevoir mon courrier à l'ancienne adresse
545. 我这个是-。
celle que j'ai-
546. Valérie 但是你搬家。
mais si vous déménagez
547. 你必须通知我们。
vous devez nous prévenir
548. 你不告诉我们。
si vous ne nous prévenez pas
549. 我们怎么可以知道你换地址。?
comment nous pouvons savoir que vous avez changé votre adresse
550. Wei 我通知了。
je vous ai informé
551. 不是。
non
552. 老师他说信寄到这里了。
le professeur il a dit que la convocation est arrivée ici
553. 是那个：。
c'est ça:
554. Bachira alors là
555. Valérie ouais
556. il a fini ses cours
557. 你的课已经上完了？
vos cours sont déjà terminés
558. Wei 对呀！
oui
559. Valérie 但是呢？
mais
560. Bachira ben fin de parcours
561. hein
562. je vais mettre
563. hein
564. il a fini
565. hein
566. Valérie il a fini
567. mais il faut pas clôturer
568. parce que-
569. Bachira non
570. je clôture pas
571. je mets fin de parcours
572. Valérie mh
573. Bachira par contre le dilf
574. Wei XX
575. Valérie euh on va le- on va lui convoquer pour la deuxième
576. ? oui
577. Valérie 那学校会通知你去考试的
alors l'école va vous convoquer pour l'examen

578. 如果你结束了。
si vous avez terminé

579. Bachira ben c'est comme la dame

580. alors vous c'est pour le dilf

581. le prochain dilf je pense c'est au mois de mars

582. hein

583. Valérie mh

584. Wei prochain de mars

585. Valérie 就学校会让你去参加 dilf 的考试。
alors l'école va vous envoyer un avis pour passer l'examen de dilf

586. Hai 这样啊。
ah c'est comme ça

587. \是学校啊。
c'est l'école

588. \不是这里吗？
ce n'est pas vous

589. Valérie 不是我们。
ce n'est pas nous

590. \不管。
nous ne nous en occupons pas

591. \你要去找学校。
vous devez voir avec l'école

592. Bachira oui monsieur

593. \c'est pas tout le temps

594. \alors par contre
c'est quelle école ça

595. \(navigue)

596. \qui s'occupe d'XX

597. Wei 上次那个你去在呃。
la dernière fois- vous- aller à- euh

598. Valérie {nom d'un collègue} je pense il XXX

599. maintenant je sais pas qui

600. Bachira euh ils avaient le XXX

601. ? {anon.}

602. Bachira c'est {prénom de la collègue}

603. faut qu'elle envoie un mail

604. hein

605. patientez monsieur

606. je vais donner ça à ma collègue

607. (sort du bureau)

608. ? {anon.}

609. Bachira oui

610. d'accord

611. Valérie okay

612. 下次不要忘记去考试。
n'oubliez pas de passer votre examen la prochaine fois

613. Wei 谢谢。
merci

614. Valérie (sort du bureau)

615. Wei 哦下次是：十号。
euh la prochaine fois sera: le dix

616. prochaine place euh c'est dix- euh dix mars

617. Élodie je sais pas

618. Wei vou::s XXX
619. mais ton madame dit
620. Élodie c'est pas marqué
621. Wei c'est pas marqué
622. parce que avant à l'adresse euh s'est trompé
623. Élodie elle est pas-
624. Wei changé
625. euh y a pas de X à prendre de nouveau adresse
626. Élodie d'accord
627. (sil)
628. nan
629. là el- el- elle pense que c'est en mars
630. Wei ah
631. en mars
632. Élodie mais on sait pas exactement quand
633. \et on n'est pas sûrs
que ce soit mars
634. Wei euh avant ils s-
635. avant moi une fois ce monsieur
636. monsieur de c'est deux fois y a pas de place
637. mais y a pas reçu la lettre
638. Bachira {prénom d'une collègue} (interpelle)
639. (dans le couloir) elle est où {prénom de la collègue}
640. Élodie c'est bizarre ça

enregistrement b

641. Bachira les signataires deux mille sept nous c'est fini
642. fini
643. Wei fini
644. Bachira fini pour l'examen
645. par contre l'école normalement ils ont dû vous remettre
un certificat d'assiduité
646. comme quoi vous avez fini vos heures et tout
647. et ça vous venez ici
648. on vous met un tampon dessus
649. et vous le gardez
650. Wei euh
651. Valérie 就是说二零零七年的： -
c'est-à-dire en deux mille sept:-
652. 因为这个合同接待融合上只-只有两年的时间 。
parce que le contrat d'accueil et d'intégration ne- ne
vous donne que deux ans
653. Wei 啊 。
oui
654. Valérie 一年以后如果你课没上完
au bout d'un an si vous n'avez pas terminé vos cours
655. 可以再给你一年 。
on vous donne encore un an
656. Wei 啊 。
oui
657. Valérie 现在你是-你是二零零七年六月份到这里
maintenant vous êtes- vous êtes arrivé ici en juin deux
mille sept

658. 已经两年多了。
cela fait plus que deux ans
659. Wei 嗯。
oui
660. Valérie 所以你考试不考试
donc que vous passiez l'examen ou pas
661. 当时没去考
que vous n'y soyez pas allé
662. 这已经不属于移民局的事情了。
l'ofii ne s'en occupe plus
663. okay
okay
664. Wei 嗯没去考。
euh je ne suis pas allé
665. Bachira (remplit le dossier sur l'ordinateur jusqu'à l'acte 681)
666. Valérie 那么但是你如果你的课已经全都上完了
alors par contre si vous avez terminé vos cours
667. 你可以叫学校给你出一个就是说你你的出席证书。
vous pouvez demander un certificat d'assiduité auprès de l'école
668. Wei 那是-
ça c'est-
669. Valérie 就说你的课都上完了
c'est pour dire que vous avez terminé les cours
670. 这课就跟刚才那个 madame 一样我们可以盖一个印。
les cours c'est comme pour madame nous pouvons les tamponner
671. Wei 到时-
à ce moment là-
672. Valérie 但是考试呢你可以自己再去报名
mais en ce qui concerne l'examen vous pouvez vous inscrire vous-même
673. 就不关我们的事情了。
ça ne nous concerne plus
674. Wei 啊自己报名。
ah je m'inscris tout seul
675. Valérie 自己报名。
vous vous inscrivez
676. 自己交费用
vous payez les frais
677. 我们已经就因为已经给你两年多时间
nous vous avons déjà accordé plus de deux ans
678. 太长了
c'est trop long
679. 我们只最多给两年的时间。
le maximum que nous pouvons accorder c'est deux ans
680. Wei 噢这样。
euh c'est comme ça
681. Valérie okay。
okay
682. Wei 不可以呢
vous ne pouvez plus euh

683. 不可以。
vous ne pouvez plus
684. Valérie 我们不再-
nous c'est fini on ne-
685. 你自己去安排了
vous vous organisez vous-même
686. 这不关我们的事情。
ça ne nous concerne plus
687. Wei 去哪-什么地方安排呢？
je vais où- où pour gérer
688. Valérie 你可以去找一些中国学校
vous pouvez chercher des écoles tenues par les chinois
689. 他们法语学校有有管这个上课的事情
leurs écoles organisent des cours
690. 就不关我们的事。
ça ne nous concerne plus
691. Wei 啊这样。
ah c'est comme ça
692. Valérie 你可以在中文报纸上看。
vous pouvez chercher dans les journaux chinois
693. Wei 我不是-
je ne suis pas-
694. 现在上学那个地方可以安排吗？
l'école là où je vais elle peut s'en occuper
695. Valérie 他们不安排。
ils ne s'en occuperont pas
696. 因为这个是国家的钱
parce que c'est l'argent de l'état
697. 国家钱两年多你都没有珍惜去学习了
pendant plus de deux ans vous n'avez pas profité de l'argent de l'état pour aller étudier
698. 我们不可以继续了。
nous ne pouvons plus continuer
699. Bachira voilà monsieur
700. Valérie comme ça tu as- tu- tout compris
701. (rire)
702. Élodie bien sûr
703. \ bien sûr
704. Valérie non
705. je l'ai expliqué que bah le contrat dure deux ans
706. et lui il a signé deux mi- juin deux mille sept
707. Bachira deux mille sept
708. Valérie ça fait plus
709. Bachira oui
710. Valérie deux ans et demi quoi
711. donc euh que l'école devait donner euh l'attestation d'assiduité
712. mais euh au niveau d'examen d'école des frais et tout ça il faut qu'il- qu'il se renseigne lui-même
713. Élodie mh mh
714. Valérie qu'on lui donne les adresses
715. à {quartier} y a des écoles euh
716. Élodie d'accord

717. Valérie pas forcément montées pour les chinois
718. mais y a des français aussi qui- mais pour les publics
franç- euh chinois
719. Élodie mh mh
720. Valérie donc y a des cours le samedi dimanche
721. Élodie oui
722. Valérie oui
723. les horaires sont plus adaptés à aux gens qui
travaillent
724. Bachira {Martine} c'est moi qui
imprime (crie)
725. hein
726. Valérie et ils préparent au dilf aussi
727. Élodie mh
728. Valérie y en a beaucoup euh autour de:: autour de {quartier}
729. je sais pas pourquoi
730. Élodie mh
731. Valérie c'est:
732. Élodie d'accord
733. ouais
734. ouais
735. et le monsieur là ça veut dire qu'il a pas passé le
dilf
736. Bachira bah c'est pas grave (crie)
737. Valérie oui
738. on lui a deman- on lui a demandé
739. Bachira c'est pas grave (crie)
740. Valérie et il- pis il s'est pas présenté la première fois
741. Élodie et ce qu'il m'a dit c'est qu'il avait pas reçu la
lettre de convocation
742. Valérie ouais
743. bah je sais pas
744. il dit qu'il a déménagé
745. j'ai dit bon
746. il faut nous le dire
747. et puis je sais pas
748. Élodie bah oui
749. Bachira et ça date de deux mille sept
750. hein
751. Valérie ça t- ça traîne un peu
752. Bachira c'est pa::s c'est pas faute de les avoir relancés
753. hein
754. Élodie oui
755. Valérie c'est parce que tu sais
756. les deux mille sept s'ils sont jusqu'à là maintenant
tardivement
757. ils ont plus de trente-cinq mois de::

758. Élodie mh
759. Valérie c'est comme nous on a relancé
760. Élodie oui
761. Valérie pour ne pas les pé-
762. on a été jusqu'à maintenant très très gentils
763. donc
764. Élodie mh
765. Valérie i::l faut à un moment donné

766. Élodie d'accord
767. oui
768. Valérie qu'ils prennent leurs responsabilités
769. Élodie oui oui
770. c'est clair
771. Martine je pensais que c'était une-
772. (entre)
773. je pensais que c'était une attestation que tu sortais
774. Bachira nan nan
775. Martine nan
776. c'est pour toi
777. bon bah tu me préviens
778. si tu dois sortir une attestation pour les gens
779. Bachira ça marche
780. Martine (sort)
781. Bachira (agrafe des papiers)

782. Valérie puis ça s'arrête là
783. Élodie d'accord
784. Valérie mais bon
785. je pense il a quand même appris quelque chose aussi
786. Élodie mh mh
787. Valérie il fait encore un petit effort
788. \il aura son dilf
789. Bachira mais qu'est-ce qu'il a fait {prénom d'un collègue}
790. Élodie ouais
791. ouais
792. Valérie le niveau de dilf il est très bas
793. hein
794. Élodie mh
795. je sais
796. oui
797. Bachira il a changé le planning ou quoi
798. Valérie euh en ce qui me concerne non
799. mais toi je sais pas
800. Bachira nan
801. c'est bon
802. pourquoi il me l'envoie en deux fois
803. Valérie 所以你就-就去
alors donc- donc vous allez-
804. 如果换句留证需要你上课的证明
pour renouveler votre carte de séjour s'il y a besoin
d'une attestation d'assiduité
805. 就-就只能给你一个出席证书上盖一个印。
alors- alors nous ne pouvons que vous donner un tampon
sur votre certificat de présence
806. Wei 这样啊。
ah comme ça
807. Valérie 这 dilf 你要自己去考。
vous devez passer le dilf vous-même
808. okay。
okay
809. Wei 换居留没问题吧。
renouveler ma carte de séjour ne sera pas un problème

810. Valérie 这这个是警察局的-
ça c'est de la préfecture-
811. 如果你有按时去上课
si vous étiez allé en cours assidument
812. 没有问题
(ambigu : il n'y pas de problèmes / si vous n'avez pas d'autres problèmes)
813. 我-其他的我们不能 XX
je- le reste nous ne pouvons pas XX
814. Wei 因为我有按时 X
parce que j'ai été assidu X
815. 时间都到了
les heures sont terminées
816. 是吧 ?!
hein
817. Valérie 因为你按时
parce que vous avez terminé les heures
818. 但是因为你拖了两年多的时间
mais parce que vous avez traîné plus de deux ans quand même
819. 如果你一开始你就去上的话
si vous aviez commencé vos cours dès le début
820. 你就不会出现今天的情况 \\
vous ne vous trouveriez pas dans cette situation aujourd'hui
821. 对不对 ?
hein
822. Wei 不是
non
823. 因为那个学校的问题
c'est à cause de l'école
824. 学校帮我转好- 。
l'école a bien changé-
825. Valérie 那不能说因为学校
bah vous ne pouvez pas dire que c'est à cause de l'école
826. 不能总是由 ofii 来努力
ce n'est pas à l'ofii de faire les efforts tout le temps
827. 你们也要努力呀 !
vous devez aussi faire des efforts
828. je dis que il faut pas que ce soit toujours
l'administration qui fasse des efforts
829. hein
830. Bachira oh bah c'est clair
831. hein
832. Valérie il a déjà que à un moment donné
833. Bachira ils ont été vachement gentils de- de- de relancer
encore les deux mille sept
834. hein
835. Valérie parce que nous euh franchement euh des fois euh le
suivi ça- on a un peu euh f
836. Élodie mh

837. Bachira bah ras le bol
 838. Valérie oui
 839. on croit que c'est deux ans
 840. Bachira on peut le dire
 841. \hein
 842. Valérie relance relance
 843. euh bon
 844. ça c'est l'argent public
 845. hein
 846. Élodie mh
 847. Téléphone (sonne)
 848. (s'arrête)
 849. Bachira pis en même temps là tu sais maintenant ils se manifestent
 850. parce que là la sanction tombe
 851. hein
 852. Téléphone (sonne à nouveau)
 853. Valérie oui
 854. c'est parce que on leur dit rien euh la première année
 855. Bachira parce que les deux mille sept euh on leur demandait rien en deux mille huit
 856. Valérie la dernière année euh
 857. entre deux mille sept deux mille huit le renouvellement euh la préfecture i- ils vérifient rien c'était automatique
 858. Élodie
 859. d'accord
 860. Valérie donc eux ils s-
 861. Bachira et maintenant ils commencent à se manifester
 862. tu vois
 863. Valérie oui
 864. et même maintenant ce qui est bien c'est que

 865. Bachira (répond au téléphone)
 866. ofii bonjour
 867. allo \
 868. (écoute)
 869. allo /
 870. (écoute)
 871. oui
 872. (écoute)
 873. (clique)
 874. (navigue)
 875. (clique)
 876. (touche le téléphone)
 877. et madame elle a signé le contrat d'accueil et d'intégration à {nom de la ville où se trouve l'ofii}
 878. (écoute)
 879. (clique)
 880. al-
 881. (clique)
 882. (écoute)
 883. attendez madame
 884. parce que là je comprends pas très bien
 885. vous me parlez d'une personne qui a signé son contrat où
 886. (écoute)

887. à {nom de la ville de l'ofii} ou en dehors de {nom de
la ville}
888. (écoute)
889. d'accord
890. alors madame il faudra que la personne contacte le
collègue à {autre ville}
891. parce que c'est bien de {nom de l'autre ville} dont il
s'agit
892. (écoute)
893. oui
894. mais mad-
895. oui
896. je sais
897. (écoute)
898. (clique)
899. (écoute)
900. oui
901. (écoute)
902. c'est pas nous qui transférons madame
903. madame
904. c'est pas nous
905. (écoute)
906. c'est pas nous qu-
907. nous on va réceptionner le transfert
908. ceux qui doivent transférer c'est la- euh c'est la: mh
c'est la délégation du départ
909. là où monsieur a signé le contrat
910. (écoute)
911. d'accord
912. donc eux
913. bah eux ils doivent nous envoyer son dossier par mail
914. (écoute)
915. et je vais rega- et bah attendez
916. je vais r-
917. c'est d- en- quand en deux mille dix ou en deux mille
neuf
918. (écoute)
919. ah
920. en deux mille dix
921. donc c'est tout frais
922. alors attendez
923. je vais regarder /
924. {zone géographique} {ville} /
925. okay
926. donc pour l'a èf èl
927. il s'appelle comment le monsieur
928. (écoute)
929. oui oui oui
930. je l'ai
931. je l'ai
932. alors attendez
933. je l'ai
934. {nom}
935. {institution nationale étrangère en France}
936. donc ta ta ti ta ta ta
937. ta ta ti ta ta ta

938. trois cent cinquante heures
939. (tape sur le clavier)
940. okay
941. et bah il attend
942. on va le convoquer madame
943. (écoute)
944. oui
945. parce que le mail a été envoyé donc eu:::h à l'école au
prestataire et bah aujourd'hui
946. vous voyez
947. ça a été fait par ma collègue
948. donc il attend
949. (écoute)
950. et ben moi après c'est le prestataire
951. tout ce qu'on- tout ce que nous savons c'est qu'ils
vont le convoquer
952. (écoute)
953. oui
954. donc ça a é- ça a été fait
955. euh tout va bien
956. alors par contre il est euh euh il enfin le transfert
ne concerne que ses cours de français
957. il a fait la journée civique /
958. (écoute)
959. très bien
960. et ben c'est bon
961. ma collègue a fait-
962. (écoute)
963. alors par contre c'est pas-
964. (écoute)
965. et lui il a signé où
966. (écoute)
967. {début de nom de ville}
968. à {nom de la ville où il a signé}
969. donc c'est pas {nom de ville autre}
970. c'est {nom de la ville où il a signé}
971. parce que ma collègue a mis- a mis- a mis {nom de
l'autre ville}
972. (écoute)
973. oui
974. non
975. mais c'est- il a- il a s- il a signé le contrat à {nom
de la ville de signature}
976. (écoute)
977. voilà
978. donc nous c'est ça qui nous intéresse
979. donc c'est bien {nom du département de signature}
980. c'est pas {nom du département de l'autre ville}
981. d'accord
982. bah écoutez madame
983. tout a été fait
984. y a plus qu'à attendre
985. donc par rapport à l'adresse il est bien à {nom de
l'institution nationale étrangère} {adresse} ta ta ti
ta ta ta
986. (écoute)

987. voilà
 988. bah c'est parfait
 989. et bah c'est bon donc euh il attend
 990. (écoute)
 991. je vous en prie madame
 992. à vous aussi
 993. au revoir
 994. (raccroche)
 995. Téléphone (sonne)
 996. Élodie (rire)
 997. Bachira (décroche)
 998. ofii bonjour
 999. (écoute)
 1000. bonjou-
 1001. (écoute)
 1002. bonjour oui
 1003. (écoute)
 1004. (prend des notes)
 1005. Valérie moi je constate les publics chinois eu::h ils
 s'inscrivent aux cours de français
 1006. avant
 1007. bien avant de être régularisés
 1008. Élodie d'être euh
 1009. ouais
 1010. Valérie et et de: de passer à l'ofii
 1011. Élodie mh
 1012. Valérie ils savent que de toute façon c'est un niveau exigé
 1013. Élodie mh
 1014. mh
 1015. Valérie pour demander la carte dix ans
 1016. et puis y en a beaucoup ils comprennent que c'est b-
 aussi y a pas que pour les papiers
 1017. Élodie c'est important
 1018. oui
 1019. Valérie voilà
 1020. et: donc euh y a de plus en plus
 1021. je vois les gens
 1022. ils sont déjà passés ici
 1023. au bout d'un an: ils ont du mal à
 1024. Élodie oui
 1025. Valérie on a toujours un niveau d'écrit
 1026. Élodie mh
 1027. Valérie qui est plus élevé que l'oral
 1028. parce qu'ils ont pas l'environnement naturel pour XXX
 1029. Élodie mh
 1030. mh
 1031. oui
 1032. Valérie XX
 1033. mais c'est quand même une bonne chose
 1034. Élodie mh
 1035. Valérie au lieu des fois euh
 1036. Élodie oui:
 1037. Valérie on conteste souvent que bon euh
 1038. vous savez XXX
 1039. que bah obligatoire- (côté, quand c'est) obligatoire
 c'est pas quelque chose de bien

1040. (quand c'est, ?) des choses comme euh comme XX
1041. Élodie mh
1042. ouais ouais
1043. c'est clair
1044. Valérie avec le public chinois quand on lui dit que c'est obligatoire
1045. que il peut pas faire autrement
1046. il- i- ils le font
1047. Élodie ils le font
1048. ouais
1049. Valérie voilà
1050. Élodie mh
1051. oui
1052. alors que si c'est pas obligatoire
1053. Valérie ils décident de pas le faire
1054. ah ouais
1055. si c'est pas obligatoire
1056. ils ont tous les- tous les examens
1057. Élodie (rire)
1058. ouais
1059. ouais
1060. Valérie le plus touchant d'ailleurs euh j'ai d- j'ai des bas âge euh
1061. j'ai d- j'ai- j'ai des enfants (sil) euh qui est malades
1062. XX que j'ai du travail
1063. je dis
1064. mais on travaille
1065. Élodie XXX
1066. Valérie voilà
1067. Élodie ouais
1068. Valérie je suis trop âgé
1069. alors qu'ils ont à peine trente ans
1070. parce que trop difficile pour apprendre
1071. Élodie mh
1072. ouais
1073. Valérie un jour j'ai reçu une dame euh
1074. elle a même pas trente ans
1075. je lui dis vous savez quel âge j'ai
1076. quelques ans de plus que vous
1077. et moi je-
1078. Élodie (rire)
1079. Valérie (se racle la gorge)
1080. mais bon c'est bien euh
1081. ça fait de:- quelque chose de positif quand même
1082. XXX
1083. Élodie ouais
1084. ouais ouais
1085. Valérie non
1086. mais je- je veux dire même pour l'ensemble
1087. je dis moi à l'époque quand je suis venue il y a vingt ans
1088. y a pas de cours euh gratuits
1089. Élodie mh
1090. Valérie hein
1091. X j'aurais aimé

1092. c'était trop cher à à {école de français}
1093. Élodie oui
1094. Valérie bon
1095. c'est efficace aussi
1096. mais c'est très cher
1097. j'- j'ai fait euh pendant deux mois et demi
1098. deux heures par jour
1099. euh et:: en fait y avait totalement réellement y a pas
deux heures euh y a pas euh deux mois et demi
1100. parce que y a deux semaines ou trois semaines de congés
1101. Élodie mh
1102. Valérie on va dire deux mois
1103. mais mais ça coûtait trois- trois mille francs
1104. Élodie c'est cher
1105. hein
1106. Valérie XXX
1107. c'est toujours cher
1108. Élodie ouais
1109. Valérie {autre école de français} {nom de la première école de
français} {autre école de français} ces trois écoles
sont bien
1110. Élodie mh
1111. Valérie on peut pas dire la qualité des cours
1112. mais je trouve que les cours de {institution dispensant
des cours de français} sont très bien aussi
1113. (sil)
1114. donc c'est pour ça je conseille aux gens qui sont au
minimum que on peut leur donner l'attestation de dilf
dispense
1115. mais ils peuvent pas bénéficier des cours de français
1116. donc euh aller aux cours de {même institution} c'est XX
1117. Élodie mh
1118. Valérie c'est pas cher du tout
1119. et c'-
1120. Élodie mh
1121. oui
1122. Valérie parce que les cours gratuits euh des fois y a les
associations
1123. mais c'est pas très sérieux
1124. pas toutes
1125. hein
1126. y a des associations qui sont très très bien
1127. Élodie mh
1128. Valérie ils ont pas un objectif euh
1129. c'est juste euh comme ça
1130. pour aider
1131. Élodie ouais
1132. (sil)
1133. Valérie alors c'est quoi ton- le sujet de ton: de: de thèse euh
1134. Élodie c'est la communication entre les francophones natifs et
non natifs
1135. Valérie ah d'accord
1136. c'est pour ça que tu interrogues les gens ici

1137. Élodie voilà
1138. Valérie c'est à strasbourg⁴
1139. c'est ça
1140. tu fais X
1141. Élodie sorbonne nouvelle⁵
1142. Valérie hein
1143. Élodie à la sorbonne nouvelle
1144. Valérie ah sorbonne nouvelle
1145. ah oui
1146. Élodie mh
1147. Valérie bah c'est c'est vrai
1148. c'est intéressant
1149. (sil)
1150. bon bah je vais vous laisser
1151. si tu as besoin de moi
1152. Élodie d'accord
1153. vas-y
1154. vas-y
1155. d'accord
1156. Valérie (sort)

1157. Bachira attendez
1158. elle l'a envoy-
1159. attendez monsieur
1160. madame elle est venue avec quel type de visa
1161. (écoute)
1162. oui
1163. visa long séjour euh en tant que:: famille rejoignant
regroupement familial c'est- ou elle est étudiante
1164. elle a quoi comme statut
1165. (clique)
1166. (écoute)
1167. c'est un visa peut-être visiteur
1168. non
1169. (clique)
1170. (écoute)
1171. d'accord
1172. accompagnant d'étudiant
1173. hein
1174. (clique)
1175. (écoute)
1176. d'accord
1177. regardez monsieur
1178. s'-
1179. (clique)
1180. (écoute)
1181. c'est ça
1182. c'est un visa visiteur
1183. (écoute)
1184. visa d'un an
1185. (écoute)

⁴ Notre ville de résidence.

⁵ Notre université d'inscription pour le doctorat.

1186. d'accord
 1187. el- e- il est valable de quand à quand son visa
 1188. (écoute)
 1189. d'accord
 1190. et donc elle euh et vous êtes à {nom de la ville où se
 trouve l'ofii}
 1191. (écoute)
 1192. d'accord
 1193. est-ce que vous êtes pas- vous avez téléchargé le
 formulaire là sur le site de:: de de:
 1194. (écoute)
 1195. oui
 1196. vous l'avez rempli
 1197. vous l'avez envoyé ou vous l'avez déposé
 1198. (écoute)
 1199. vous le z- avez envoyé en septembre
 1200. (écoute)
 1201. et madame n'est toujours pas convoquée
 1202. (écoute)
 1203. d'accord
 1204. alors écoutez monsieur
 1205. parce que là c'est pas le bon service
 1206. alors moi ce que je vous conseille monsieur
 1207. si je peux me permettre
 1208. c'est de venir avec les documents ici
 1209. parce que là euh ça::
 1210. je pense que ça a trop trainé là
 1211. hein
 1212. (écoute)
 1213. ouais
 1214. (écoute)
 1215. et madame elle peut venir toute seule ou pas
 1216. (écoute)
 1217. nan
 1218. mais nan c'est pas grave
 1219. nous on a des personnes ici qui parlent anglais
 1220. hein
 1221. (écoute)
 1222. elle vient au {adresse de l'ofii} à {quartier}
 1223. Wei XXX (wenzhou)
 1224. 快要好了。!⁶
ça va finir vite
 1225. 还有十分钟就好了。!
encore dix minutes pour finir
 1226. Bachira non
 1227. elle s- elle se présente euh voilà euh
 1228. avec- elle montre juste son passeport et son visa
 1229. ils vont la laisser monter
 1230. puis à ce moment-là euh moi je l'ai- on l'aiguillera
 vers les collègues du service d'immigration
 1231. hein
 1232. (écoute)

⁶ La langue des passages suivants traduits est le wenzhou.

1233. Wei XXX (wenzhou)
1234. Bachira et là ils verront si
1235. je vais quand même regarder par acquis de conscience
1236. -ttendez
1237. je vais gard- je vais regarder au cas où
1238. hein
1239. si elle est au moins connue chez nous ou pas
1240. Wei XXX (wenzhou)
1241. Bachira (tape sur le clavier)
1242. alors elle s'appelle comment la dame
1243. avec sa date de naissance s'il vous plait
1244. (écoute)
1245. oui
1246. (écoute)
1247. c'est {première partie du nom} {nom complet} en fait
1248. (corrige)
1249. (tape)
1250. (écoute)
1251. ah oui d'accord
1252. {deux lettres}
1253. (écoute)
1254. attaché
1255. non
1256. c'est plus loin
1257. (écoute)
1258. c'est pas grave
1259. donnez-moi juste sa date de naissance
1260. s'il vous plait
1261. (écoute)
1262. (tape)
1263. mille neuf cent soixante-dix-neuf
1264. (écoute)
1265. (navigue)
1266. alors là je la trou-
1267. nan
1268. c'est pas elle
1269. euh
1270. (tape)
1271. son prénom monsieur
1272. s'il vous plait
1273. (écoute)
1274. {prénom}
1275. comme en français {prénom} {lettre} i eu
1276. (cherche)
1277. (navigue)
1278. non
1279. elle est pas chez nous
1280. et son nom d'épouse
1281. (écoute)
1282. son nom (sil) d'épouse
1283. (écoute)
1284. votre nom de famille à vous
1285. (écoute)
1286. du mari
1287. du conjoint
1288. (écoute)

1289. pourquoi vous me dites c'était
1290. (écoute)
1291. ah bah c'est ça
1292. c'est {nom de jeune fille}
1293. c'est ça que je voulais
1294. {épelle le nom}
1295. (écoute)
1296. d'accord
1297. c'est ça que je vous ai demandé en premier
1298. (cherche)
1299. nan
1300. elle est pas XX
1301. (sil)
1302. non monsieur
1303. elle est pas connue
1304. donc faut venir
1305. hein
1306. (écoute)
1307. bah elle vient avec l'imprimé euh l'imprimé rempli avec
la photocopie de la première page d'ét- enfin la page
d'état civil de son passeport la page du visa
1308. euh il nous faut quand même le tampon de la date
d'arrivée en france
1309. euh voilà
1310. vous remplissez l'imprimé
1311. elle vient
1312. et à ce moment-là euh ben on verra avec les collègues
1313. hein
1314. du bureau de l'immigration
1315. (écoute)
1316. qu'elle devait faire quoi
1317. (écoute)
1318. (clique)
1319. nan nan
1320. pas du tout
1321. pas du tout
1322. pas du tout
1323. (écoute)
1324. pas du tout
1325. parce que elle vient-
1326. c'est mieux qu'elle se présente
1327. parce que là par téléphone euh
1328. en plus là vous me dites qu'elle est quand même là
depuis septembre euh
1329. elle a quand même perdu pas mal de temps
1330. hein
1331. donc il faut se présenter
1332. hein
1333. (écoute)
1334. Lu-Pan XXX (wenzhou)
1335. Wei XXX (wenzhou)
1336. Bachira mais y aura pas de problème monsieur
1337. (écoute)
1338. Lu-Pan XXX (wenzhou)
1339. Bachira y aura aucun problème
1340. hein

1341. Wei XXX (wenhzou)
1342. Bachira elle va venir
1343. et on- elle va- partira au moins avec une réponse à- à-
à- à ses questions
1344. hein
1345. d'accord
1346. parce que moi comme je me suis permise de vous demander
de vous présenter
1347. parce que c'est quand même un visa euh de- qui est daté
du mois d'août
1348. donc euh mois d'août on est en janvier presque février
1349. ça date
1350. hein
1351. donc il faut se présenter
1352. hein
1353. (écoute)
1354. d'accord
1355. voilà monsieur
1356. au revoir
1357. (raccroche)
1358. ouais
1359. parce que le service de {prénom d'une collègue} il
répond pas
1360. bah c'est fini monsieur
1361. Lu-Pan y a pas a euh co- tampon
1362. Bachira y a pas de tampon
1363. il vous faut le certificat
1364. vous m'apl-portez le certificat
1365. pour que je mette le tampon
1366. Lu-Pan A:h c'est demande
1367. Bachira bah oui
1368. on va pas mettre le tampon sur la main
1369. \(rire)
1370. Wei (rire)

Office de l'immigration - Accueil Jimena

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:08:44
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Martine (F, LN)
Usager : Jimena (F, LNN, Pérou, espagnol)

2 transactions de service :

- obtention de la vignette long séjour valant titre de séjour
- question sur la vignette long séjour valant titre de séjour

01. Martine alors c'est à qui
02. c'est à vous madame
03. Jimena c'est à moi
04. Martine oui
05. oui
06. Jimena j'ai parlé tout à l'heure avec vous
07. Martine ah
08. c'est bien
09. Jimena et::
10. Martine mais vous aviez rendez-vous ce matin vous
11. Jimena oui
12. Martine oh là là
13. Les deux (entrent dans l'espace d'accueil)
14. je suis désolée
15. hein
16. ç- là euh ça a été très très long
17. (sil)
18. comme j'expliquais à monsieur
19. je- j'ai attendu jusqu'à une heure moins le quart ici
20. et personne ne venait
21. donc euh
22. (sil)
23. et en plus ça marche pas
24. alors attendez
25. Jimena je suis états ici à:: midi trente
26. il me dit que c'est fini
27. Martine oh
28. bah nan
29. Jimena revenez à treize heures trente
30. Martine o::h bah c'est dommage
31. ah oui
32. parce que que moi je je suis re-
33. je vous dis
34. je suis restée là jusqu'à au moins une heure moins le
 quart
35. hein
36. Jimena ah là là
37. Martine oui
38. bon
39. (sil)
40. Jimena (soupire)

41. Martine enfin bon
42. Jimena c'est pas grave
43. je laisse un pour vous
44. je crois
45. Martine oui
46. oui oui
47. oui
48. si vous avez ramené donc une photo également un justificatif de domicile
49. Jimena ah oui
50. c'est ça
51. (sort les documents)
52. Martine merci
53. (lit)
54. (tape sur le clavier)
55. Jimena (range les documents)
56. Martine (clique)
57. Jimena XX (marmonne)
58. (sil)
59. oui
60. j'ai un XX
61. (sort un document)
62. l'original madame ou::
63. Martine euh quoi donc
64. Jimena la photocopie
65. Martine ah non
66. non non
67. une photocopie
68. hein
69. bien sûr
70. hein
71. si vous avez la photocopie
72. Jimena d'accord
73. Martine bah ça m'évitera de la faire
74. Jimena c'est bon ça
75. Martine ça c'est une copie alors
76. mh
77. Jimena oui
78. ça marche
79. Martine d'accord
80. (regarde les papiers)
81. euh vous avez aussi ramené les timbres
82. Jimena oui
83. c'est ça
84. Martine oui
85. d'accord
86. (sil)
87. avec exa- euh également la lettre dans laquelle on vous demandait les timbres
88. s'il vous plait
89. Jimena ah
90. Martine euh oui
91. qu'on vous a:: envoyé avec la convocation
92. Jimena mh okay
93. (cherche)
94. pas ça

95. pas ça
 96. (sort un papier)
 97. voilà
 98. c'est ça
 99. Martine oui
 100. merci
 101. Jimena et les timbres
 102. Martine okay
 103. Jimena tout
 104. Martine oui
 105. Jimena (donne les timbres)
 106. Martine merci
 107. (tamponne)
 108. alors XX ça en attendant
 109. (détache les timbres et les colle sur la lettre-timbre)
 110. donc
 111. (continue à détacher et à coller les timbres)
 112. (remplit un document)¹
 113. ah tiens c'est {Anika}
 114. je sais pas où elle est {Anika}
 115. (sil)
 116. tant pis
 117. c'est pas grave
 118. (sil)
 119. (tamponne les timbres)
 120. (écrit sur le dossier)
 121. (agrafe les documents à garder)
 122. alors donc on va marquer
 123. (sil)
 124. (déplace des documents)
 125. (chiffonne un papier)
 126. (jette le papier)
 127. alors donc tac XXX (marmonne)
 128. (tamponne un document)
 129. Téléphone 1 (sonne trois fois)
 130. Martine ah là là
 131. je peux même pas décrocher (marmonne)
 132. Téléphone 2 (sonne trois fois)
 133. Martine {numéro de la vignette}
 134. (reporte le numéro de la vignette sur le papier qui entoure la vignette)
 135. (décroche)
 136. (attend un instant)
 137. (raccroche)
 138. ah
 139. (pas attendu assez, ça faisait) longtemps
 140. (termine le report du numéro de vignette)
 141. voilà
 142. ça c'est fait
 143. alors
 144. (passe en revue les documents du dossier)
 145. bon

¹ Conversation parallèle (anonymisée) jusqu'à 121

146. passeport
147. (sil)
148. le passeport
149. Téléphone 1 (sonne huit fois, jusqu'à 168)
150. ah
151. ça c'est:- c'est quoi ça
152. ça on a fait la photocopie
153. {nom, prénom de l'hébergeur}
154. du pérou c'est la même chose
155. oui
156. c'est la même chose
157. vingt-trois octobre deux mille neuf
158. XXX
159. ah oui
160. c'est parce qu'on voyait pas tout
161. mh mh
162. d'accord
163. bon je referai la photocopie
164. là je vais pas vous faire attendre plus longtemps
165. Jimena mh mh
166. Martine euh donc (continue de passer en revue les documents) y avait l'attestation
167. (sil)
168. l'attestation
169. euh non
170. ça c'est rien
171. ça c'est le justificatif
172. donc le certificat médical celui destiné à la préfecture
173. vous avez bien l'autre
174. hein
175. le vôtre
176. hein
177. l'autre euh
178. oui
179. Jimena oui oui oui
180. Martine hein
181. vous avez le deuxième pour vous
182. Jimena oui oui
183. c'est ça
184. Martine oui oui
185. d'accord
186. d'accord
187. Jimena oui
188. Martine nan
189. c'est pour euh (sil) pour pas euh l'oublier
190. donc là votre timbre
191. (sil)
192. okay
193. je vais vous demander votre passeport madame s'il vous plait
194. Jimena (sort son passeport)
195. Martine (prend un papier)
196. donc ça c'est- je vais le jeter
197. XXX (marmonne, lit le document)
198. nan

199. c'est fait X validé
 200. (chiffonne le papier)
 201. (le jette)
 202. (lit le passeport)
 203. alors²
 204. (sil)
 205. euh {numéro du passeport}
 206. (reporte le numéro de passeport dans le logiciel)
 207. {numéro du passeport} (vérifie le report)
 208. voilà
 209. (sil)
 210. bon
 211. (sil)
 212. Collègue A {anon.}
 213. Martine oui
 214. mais écoute euh
 215. Collègue A {anon.}
 216. Martine tu- tu es là
 217. tu prends le gros classeur
 218. tu fais attention à ce qu'y a dessus surtout
 219. c'est pas
 220. et puis euh ça doit être
 221. Collègue B {anon.}
 222. Collègue A {anon.}
 223. Martine c'est dan::s c'est dans un truc euh en plastique
 224. hein
 225. c'est pas devant
 226. hein
 227. tu peux tourner
 228. ce qu'y a devant c'est
 229. Collègue A {anon.}
 230. Collègue B {anon.}
 231. Collègue A {anon.}
 232. Martine voilà madame
 233. hein
 234. Jimena d'accord
 235. c'est tout
 236. Martine oui
 237. c'est tout pour nous
 238. oui
 239. Jimena (rire)
 240. excusez-moi madame
 241. euh comment
 242. Martine oui
 243. Jimena euh
 244. c'est juste pour voyager dans l'espace schengen
 245. Martine oui
 246. normalement vous pouvez circuler
 247. hein
 248. Jimena avec ça
 249. Martine oui oui oui

² Conversation parallèle, anonymisée, entre deux collègues, jusqu'à 256. Ils interrompent Martine dans sa transaction et parlent avec elle entre 213 et 232.

250. oui oui
251. parce que le visa que vous avez remplacé votre titre de séjour
252. hein
253. Jimena d'accord
254. Martine pendant un an c'est comme si vous aviez une carte de séjour
255. Jimena avec ça je peux voyager
256. Martine hein
257. avec ça vous pouvez voyager
258. Jimena dans l'espace schengen
259. Martine oui oui
260. hein
261. Jimena d'accord
262. Martine euh tu confirmes bien hein euh {prénom du collègue A}
263. hein
264. Collègue A {anon.}
265. Martine la dame peut voyager euh s- euh dans l'espace schengen
266. Collègue A {anon.}
267. Martine hein
268. c'est ça
269. hein
270. y a pas de souci
271. voilà
272. c'est ça
273. voilà
274. Jimena merci beaucoup
275. Collègue A {anon.}
276. Martine de rien
277. (sil)
278. au revoir madame
279. Jimena au revoir
(Conversation parallèle anonymisée.)
280. euh oui
281. bonne continuation
282. Martine oui
283. encore merci beaucoup euh madame
284. Jimena au revoir
285. Martine hein

Office de l'immigration - Accueil Kshaunich

Date d'enregistrement : 01/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:05:18
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Hélène (F, LN)
Usagers : Kshaunich (M, LNN, Inde, hindie),
 Mana (F, LNN, Inde, hindie)

1 transaction de service :
- prise de RDV préfecture pour le renouvellement du titre de séjour

01. Hélène euh il est- vous étiez avant le monsieur
02. Kshaunich oui
03. Hélène oui
04. (sil)
05. avant le monsieur là
06. (sil)
07. avant quel monsieur d'ailleurs
08. je sais plus
09. Kshaunich boh pas de problème
10. si
11. Hélène nan nan
12. c'est- chacun son tour
13. y a pas-
14. c'était à vous maintenant
15. Kshaunich oui
16. Hélène d'accord
17. (sil)
18. alors c'était pour quoi
19. Kshaunich pour (marmonne)
20. Hélène un rendez-vous préfecture
21. Kshaunich oui (marmonne)
22. Hélène d'accord
23. Tous (se dirigent vers le bureau)
24. Hélène okay
25. alors asseyez-vous
26. (sil)
27. alors XX
28. Kshaunich & Mana (s'assoient)
29. Hélène (se dirige vers le placard contenant les dossiers)
30. Élodie (pose le magnétophone sur le bureau)
31. tu le vois là
32. (rire)
33. Hélène je vais dire que tu m'as forcée
34. Élodie (rire)
35. Hélène que j'étais pas au courant
36. Élodie (rire)
37. Hélène que j'ai pas euh signé le document
38. que j'avais-
39. Élodie mais nan
40. mais je t'en avais parlé dans la matinée
41. et pis je l'ai mis bien en évidence

42. Hélène nan

43. \mais j'ai zappé

44. mais en tout cas au moment où tu l'as fait

45. \nan

46. Élodie nan

47. \mais du coup je te le montre

48. (sil)

49. Hélène d'accord

50. Élodie hein

51. Hélène (cherche le dossier de Kshaunich)

52. Mana XXX (hindie)

53. Kshaunich XXX (hindie)

54. Mana XXX (hindie)

55. X (hindie)

56. Kshaunich XXX (hindie)

57. Hélène alors je vous propose le rendez-vous

58. si vous voulez monsieur

59. Kshaunich oui

60. Hélène madame

61. Kshaunich oui

62. Hélène euh alors attendez

63. hop

64. (regarde dans les papiers)

65. ça sera bureau cinq

66. (sil)

67. alors je vous propose

68. ah bah tiens

69. nous avons pas de bureau cinq (lit)

70. (lit)

71. tiens donc

72. (lit)

73. ça c'est merveilleux

74. (sil)

75. j'ai pas de bureau cinq

76. (sil)

77. alors ça sera le euh neuf heures ou neuf heures trente
le cinq février

78. (revient vers le bureau)

79. Kshaunich neuf heures ou neuf heures trente

80. Hélène oui

81. Kshaunich ouais

82. Hélène c'est bon

83. Kshaunich cinq février

84. Hélène oui

85. Kshaunich bon

86. d'accord

87. Hélène (écrit, gribouille ou signe)

88. ça vous va

89. Kshaunich oui

90. Hélène c'est bon le cinq

91. donc faut être tous les deux

92. hein

93. le jour du rendez-vous faut être avec madame et
monsieur

94. Kshaunich d'accord

95. Hélène donc

96. (place une feuille devant lui)
 97. Kshaunich cinq février c'est vendredi
 98. c'est ça
 99. Hélène vendredi là
 100. oui
 101. Kshaunich d'accord
 102. Hélène vendredi là
 103. (sil)
 104. alors neuf heures vous m'avez dit ou neuf heures trente
 105. Kshaunich neuf heures c'est bon
 106. Hélène neuf heures
 107. Kshaunich neuf heures trente
 108. oui
 109. Hélène neuf heures ou neuf heures trente
 110. Kshaunich neuf heures trente
 111. Hélène neuf heures trente
 112. (ajoute le rendez-vous dans le logiciel)
 113. Kshaunich XXX (hindie)
 114. Mana XXX (hindie)
 115. Kshaunich XXX (hindie)
 116. Mana XXX (hindie)
 117. Hélène (tousse)
 118. Kshaunich XXX (hindie)
 119. Hélène donc c'est {nom de famille, Kshaunich} madame qui a
 fait la demande
 120. Mana oui
 121. Hélène hein
 122. Kshaunich oui
 123. Hélène (vérifie le dossier)
 124. donc elle est aussi indienne
 125. (sil)
 126. Kshaunich oui
 127. Hélène (lit le dossier)
 128. {Mana} c'est que {Mana} le nom
 129. y a pas de prénom
 130. Kshaunich non
 131. \y a pas de prénom
 132. Mana non
 133. Hélène d'accord
 134. alors
 135. (sil)
 136. donc le jour du rendez-vous à la préfecture pour le
 récépissé
 137. faut bien que madame et vous vous soyez ensemble
 138. hein
 139. Kshaunich ouais
 140. Hélène (écrit dans le dossier)
 141. alors vous êtes locataires
 142. propriétaires
 143. Kshaunich locataires
 144. Hélène alors
 145. (surligne et souligne certains documents à fournir dans
 une liste et certaines informations sur la convocation
 jusqu'à 157)
 146. faudra nous ramener donc tous les papiers que je vous
 ai mis en jaune là

147. Kshaunich ouais
148. Hélène d'accord
149. et ça sera à la préfecture {lieu} qu'il faudra aller
150. hein
151. Kshaunich d'accord
152. Hélène à cette adresse avec euh madame
153. donc ça ça vous précise l'étage et le bâtiment
154. Kshaunich oui
155. Hélène donc ça
156. (entoure au stylo)
157. ça fait partie de l'adresse
158. et ça c'est l'adresse mail
159. hein
160. (sil)
161. d'accord
162. Kshaunich d'accord
163. Hélène donc avec les originaux les photocopies
164. Kshaunich mh mh
165. Hélène et la date est là
166. le vendredi cinq à neuf heures trente
167. (surligne la date et l'heure sur la convocation)
168. Kshaunich très bien
169. Hélène okay
170. voilà
171. Kshaunich facture de eu dé èf ça marche
172. Hélène (tousse)
173. excusez-moi
174. j'ai mon chewing-gum qui est
175. Mana (rire)
176. Hélène (rire)
177. Kshaunich ou certificat là
178. Hélène alors l'adresse c'est le le le jour c'est le cinq
février
179. Kshaunich cinquième bureau
180. cinquième bureau
181. Hélène nan
182. c'est le dixième
183. alors là ils se sont trompés
184. oui
185. pardon
186. vous faites bien de me le dire
187. c'est dixième bureau
188. Kshaunich ah dixième bureau
189. Hélène (corrige l'information sur la feuille)
190. d'accord
191. Kshaunich d'accord
192. Hélène voilà
193. Kshaunich voilà
194. c'est ça je
195. bon
196. Hélène donc
197. Kshaunich très bien
198. Hélène originaux et photocopies
199. hein
200. Kshaunich okay
201. (prend la convocation et un document en trop)

202. Hélène hep hop hop hop hop
203. Kshaunich merci madame
204. merci
205. Hélène ah je jette mon chewing-gum maintenant
206. parce que (rire)
207. Kshaunich au revoir
208. Hélène voilà
209. au revoir monsieur
210. Mana merci
211. au revoir
212. Kshaunich bonne journée

Office de l'immigration - Accueil Lian

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:03:36
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Séverine (F, LN)
Usagers : Lian (F, LNN, Chine, mandarin),
Guowei (M, LNN, Chine, mandarin)

1 transaction de service :
- obtention de la vignette long-séjour valant titre de séjour

01. Séverine elle parle français mademoiselle {nom de famille}
02. Élodie un petit peu
03. Lian (rire)
04. (sort ses papiers)
05. Séverine alors euh (sil) donc il me faut une photo
06. Lian (donne une photo)
07. Séverine voilà
08. un justificatif de domicile
09. Lian (sort un document)
10. c'est ça
11. Séverine justificatif de domicile
12. Lian domicile
13. (cherche)
14. Séverine bon euh
15. (sil)
16. proove euh you euh your home prof prove proove¹
prouver euh votre euh votre maison preuf prove prouve
17. Lian (cherche un document)
18. pf
19. euh
20. Séverine euh comment tu dis eu::h domicile
21. prouver le domicile
22. Usager {anon.}
23. Élodie residence
24. Séverine residence
25. (sil)
26. Lian c'est
27. Séverine paper
papier
28. ? {anon.} (mandarin)
29. Lian XXX (mandarin)
30. Séverine (tamponne)
31. okay
32. Lian (trouve le justificatif de domicile)
33. (le tend)
34. mh
35. Séverine (regarde le papier)
36. Oh nAN::
37. me dites pas qu'y a pas de photocopI:e
38. copie
39. Lian non

¹ La langue des passages traduits est l'anglais.

40. (souple g n )
41. Séverine mh
42. oh là là
43. Lian (souple g n )
44. Séverine ça serait bien de venir avec des copies
45. Lian euh ça c'est
46. Séverine ça c'est pour- c'est chez qui
47. (regarde le justificatif)
48. Lian chez: chez monsieur {nom de famille}
49. Séverine faut je fasse la photocopie
50. (regarde les papiers fournis)
51.  a c'est bon
52. j'ai pas
53. phot- euh copie des h bergeants
54. copie
55. Lian copie
56. Séverine mh
57. de l'hébergeur vous l'avez
58. Lian mh
59. Séverine nan
60. vous l'avez pas
61. Lian mh
62. Séverine bon bah c'est pas grave
63. hein
64. je vais prendre ça
65. c'est pas grave
66. Lian (souple g n )
67. Séverine (va faire des photocopies)
68. Guowei XXX (chinois)
69. Lian XXX (chinois)
70. Guowei XXX (chinois)
71. Lian XXX (chinois)
72. Lian & Guowei (attendent)
73. Séverine (revient)
74. voilà::
75. Lian merci
76. Séverine alors
77. (se réinstalle au bureau)
78.  a c'est bon
79.  a c'est bon
80.  a c'est bon
81.  a c'est bon
82. euh letter (sil) stamp
euh lettre (sil) timbre
83. this paper
ce papier
84. Lian ah
85. (sort le papier)
86. (donne le papier)
87. Séverine (tamponne les timbres)
88. alors
89. (présente le titre de séjour)
90. okay
91. good
bon
92. your name surname
votre nom nom de famille
93. Lian (vérifie)
94. oui

95. Séverine okay
96. (décolle la vignette de son support)
97. okay
98. le plastique il est là
99. (colle le titre de séjour dans le passeport)
100. là
101. (tamponne le titre de séjour)
102. okay:
103. (sil)
104. euh deux mois (sil) avant la fin de cette date
105. Lian mh
106. Séverine d'accord
107. Lian d'accord
108. Séverine vous allez à la préfecture de police avec ça
109. pour renouveler le titre de séjour
110. Lian hEIN
111. Séverine pour un nouveau titre de séjour
112. (sil)
113. avec ce papier
114. Lian hein
115. Séverine you will go
vous irez
116. okay
117. Lian hin
118. Séverine préfecture de police (sil) near your home
près de chez vous
119. Lian hin
120. Séverine with paper
avec papiers
121. is very important
est très important
122. for new one
pour un nouveau
123. Lian okay (murmure)
124. Séverine voilà
125. Lian (range ses papiers)

Office de l'immigration - Accueil Loussig

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:08:44
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Martine (F, LN)
Usagers : Loussig (F, LNN, Arménie, arménien),
Fabienne (F, LN)

3 transactions de service :

- dépôt de demande de vignette long-séjour valant titre de séjour
- question sur les procédures d'obtention de la double nationalité
- question sur les pré-requis pour l'obtention de la double nationalité

01. Martine alors madame
02. oui
03. donc on vous avait appelée
04. \c'est ça
05. Fabienne bonjour
06. Martine j'ai entendu
07. pour compléter
08. c'est ça
09. hein
10. Fabienne oui
11. tout à fait
12. Loussig oui
13. Martine d'accord
14. (va chercher les dossiers)
15. le nom de madame c'est
16. (sil)
17. oui
18. Loussig oui
19. Martine votre nom
20. c'est madame {nom de famille de Loussig}
21. Loussig oui
22. Martine c'est ça
23. Martine d'accord
24. (cherche le dossier)
25. (trouve le dossier)
26. Fabienne (cherche les papiers)

Conversation parallèle anonymisée.

27. même les photocopies qu'on a faites tout à l'heure je
 crois qu'il- il manquait euh
28. (cherche un papier)
29. XX

Conversation parallèle anonymisée.

30. Martine bon c'est tou::t
31. \hein
32. Fabienne oui
33. \c'est ça
34. Martine oui oui oui
35. d'accord

Conversation parallèle anonymisée.

36. Martine (trie les papiers)
 37. voilà
 38. alors donc qu'est-ce qui nous manquait
 39. bah il manquait le tout¹
 40. enfin la photocopie oui le passeport
 41. Loussig (tend la photocopie du passeport et le passeport)
 42. Martine merci
 43. (regarde les documents)
 44. okay
 45. et donc le visa
 46. Loussig c'est le visa
 47. Martine la date d'entrée en france
 48. Loussig la d-
 49. (exact, exacte)
 50. Martine d'accord
 51. très bien
 52. bon bah écoutez je vous remercie
 53. Fabienne alors qu'est-ce qui va se passer maintenant
 54. Martine on va vou:s convoquer
 55. on va vous envoyer une convocation
 56. hein
 57. pour que vous passiez la visite médicale
 58. (sil)
 59. okay

(Conversation parallèle anonymisée)

60. Loussig d'accord
 61. Martine voilà
 62. Fabienne ça va prendre combien de temps à peu près
 63. Martine c'est donc tout
 64. Fabienne vous avez une idée
 65. Martine bah là on est en train de: convoquer
 66. je pense ça sera pf v- au plus tard mi-février
 67. au plus tard
 68. hein
 69. Fabienne d'accord
 70. Martine au plus tard
 71. Fabienne ça va aller
 72. Martine ben toute façon si c'est avant ça sera pas
 73. Loussig ben si je (veux, vais) pas (voir, avoir) euh
 74. Fabienne si tu n-
 75. Loussig passeport ang- anglais
 76. avant
 77. Martine c'est-à-dire
 78. Fabienne oh non
 79. mais pf
 80. sa maman est anglaise aussi
 81. Loussig oui
 82. Martine oui
 83. Fabienne elle a elle a la double nationalité
 84. Martine oui oui
 85. oui
 86. Fabienne et donc peut-être elle se dirige vers ça en fait

¹ Conversation parallèle ayant cours en même temps, anonymisation de la bande sonore sur ces passages.

87. Martine ah oui
88. ah pour euh
89. Fabienne pour que ça valide
90. Loussig c'est facile ou
91. Martine (alors là, ah là là) je ne sais pas madame
92. hein
93. alors là c'-
94. je ne sais pas du tout
95. hein
96. ça il faut que vous vous renseigniez
97. hein
98. euh au niveau des démarches
99. hein
100. oui
101. si vous voulez euh prendre la nationalité anglaise
102. c'est ça
103. (sil)
104. c'est ça
105. hein
106. oui
107. c'est c'est- c'-
108. Fabienne oui
109. \tout à fait
110. \oui
111. Loussig oui
112. \si ça va faciliter les choses
113. Martine il faut que vous alliez vous renseigner au consulat
114. hein
115. euh de la grande-bretagne
116. hein
117. c'est eux qui pourront vous vous donner tous les renseignements
118. Fabienne oui
119. \mais
120. \bon ça va (se, le)
faire
121. Martine hein
122. Loussig bon d'accord
123. Martine hein
124. \capables de vous
125. Fabienne ensuite pour euh pour- pour obtenir la nationalité française
126. euh ça- ça se passe au bout de combien d'années
127. Martine c'est quatre ans de mariage
128. Fabienne d'accord
129. okay
130. Martine c'est quatre ans de mariage
131. au bout de quatre ans de mariage
132. hein
133. Fabienne ça a été allongé ça
134. hein
135. Martine oui
136. avant c'était trois ans
137. Fabienne oui
138. Martine il me semble
139. je sais même pas si y a eu deux ans à une époque

140. Fabienne c'est ça
141. Martine je sais plus
142. en tout cas maintenant c'est quatre ans
143. Fabienne d'accord
144. okay
145. Martine c'est quatre ans de mariage
146. Loussig okay
147. merci beaucoup
148. Fabienne merci
149. Martine oui
150. Loussig bonne journée
151. au revoir

Office de l'immigration - Accueil Nadezhda

Date d'enregistrement : 22/01/2010

Durée de l'enregistrement : 00:45:47

Enquêteur : Élodie Oursel

Agents : Hélène (F, LN),
Bachira (F, LN)

Usager : Nadezhda (F, LNN, Russie, russe)

3 transactions de service :

- questions sur la vignette long séjour valant titre de séjour
- question sur les conséquences de la non obtention de la vignette long séjour valant titre de séjour avant l'expiration du visa temporaire
- question sur la situation administrative de la fille de l'usagère

enregistrement a

01. Hélène - voir le passeport
02. Nadezhda oui
03. Hélène s'il vous plait
04. Nadezhda (donne le passeport)
05. Hélène merci
06. asseyez-vous
07. si vous voulez
08. Nadezhda (s'approche)
09. Hélène euh elle peut venir votre fille
10. avec votre f-
11. mh
12. (lit le passeport)
13. euh c'est un-
14. euh qu'est-ce que vous voulez faire aujourd'hui
15. (sil)
16. Nadezhda euh poser des questions
17. Hélène alors
18. Nadezhda parce que j'ai le visa jusqu'à treize février
19. j'ai livret de famille
20. Hélène ah
21. vous voulez savoir comment avoir la carte
22. Nadezhda mh
23. Hélène vous parlez anglais un peu
24. Nadezhda non
25. je parle français
26. Hélène français
27. Nadezhda je comprends
28. Hélène d'accord
29. vous voulez avoir votre carte de séjour
30. c'est ça
31. Nadezhda oui
32. Hélène et vous voulez savoir comment faire
33. Nadezhda oui
34. Hélène on vous l'a pas expliqué
35. Nadezhda (inspire)

36. euh la femme m'a dit qu'il faut attendre une lettre
 37. mais bientôt treize février
 38. Hélène nan:
 39. alors attendez
 40. est-ce que vous avez envoyé la photocopie du passeport
 et la lettre du consulat
 41. vous avez reçu une lettre
 42. Nadezhda j'ai donné il y a deux semaines
 43. (sil)
 44. Hélène d'accord
 45. alors en effet je comprends
 46. ça y est
 47. Nadezhda mhm
 48. Hélène alors c'est un autre service
 49. c'est un autre service
 50. nous on fait la même chose
 51. Nadezhda mh mh
 52. Hélène mais pas pour les visiteurs
 53. Nadezhda mh mh
 54. Hélène donc c'est un autre service qui s'occupe de ça
 55. donc en effet vous allez recevoir une convocation
 56. (sil)
 57. normalement ça dure deux semaines deux semaines et demi
 58. mais le service est saturé
 59. enfin alors comment dire ça
 60. il y a:
 61. Élodie ils ont beaucoup de travail
 62. ils sont en retard
 63. (rire)
 64. Hélène voilà
 65. le service a beaucoup de travail
 66. Nadezhda oui
 67. Hélène beaucoup de demandes
 68. Nadezhda mh mh
 69. Hélène donc c'est vrai qu'ils mettent du temps à arr- à- à le
 faire
 70. (sil)
 71. donc normalement vous devriez avoir la convocation dans
 deux semaines deux semaines et demi
 72. par contre ce que je peux faire c'est voir si elle a
 été convoquée déjà
 73. Nadezhda mh
 74. Hélène euh
 75. (cherche sur son ordinateur)
 76. d'accord
 77. ils s- qu- tu as- tu as été à l'immigration
 78. Collègue (interpelle Hélène)
 79. Élodie nan
 80. Bachira pour prévenir d'une arrivée èr èf
 81. c'est toi ou {Martine}
 82. Hélène f: toutes les deux
 83. Bachira bon
 84. j-
 85. Hélène la première qui
 86. euh tu as- tu es allée au service d'immigration
 87. ? XX

88. Hélène non
 89. ça serait intéressant
 90. Élodie nan
 91. j'y suis pas allée encore
 92. (sil)
 93. Hélène on t'a pa:s
 94. Élodie on m'a pas conviée
 95. (rire)
 96. Hélène ils font pas d'accueil
 97. hein
 98. Élodie ouais ouais
 99. je sais
 100. oui
 101. Hélène mais euh
 102. pour voir comment ils travaillent (murmure)
 103. Élodie oui (murmure)
 104. Hélène franchement je crois que c'est euh
 105. je suis pas mauvaise langue du tout
 106. Élodie d'accord
 107. Hélène hein
 108. Élodie oui
 109. d'accord
 110. Hélène mais euh même nous on s'arrache les cheveux
 111. hein
 112. (sil)
 113. tous
 114. (sil)
 115. donc ça- ça serait intéressant
 116. Élodie mh
 117. Hélène réellement
 118. hein
 119. Élodie oui
 120. d'accord
 121. Hélène donc si tu arrives
 122. Élodie oui
 123. Hélène ça serait pas du luxe
 124. Élodie je vais aller voir
 125. Hélène alors c'est- le nom que vous avez mis sur votre feuille
 c'est ça
 126. (sil)
 127. vous avez mis ce nom-là ou votre nom d'épouse
 128. ah non
 129. vous êtes visiteur
 130. Nadezhda non
 131. je suis épouse
 132. Hélène épouse français
 133. Nadezhda oui
 134. Hélène conjoint de français
 135. (sil)
 136. Nadezhda mon mari- j'ai livret de famille
 137. Hélène bah alors ils se sont trompés
 138. c'est chez nous que vous auriez dû venir
 139. Élodie (rire étouffé)
 140. Hélène oui
 141. mais je te dis
 142. ça arrive souvent ça

143. c'est catastrophe
144. je peux voir le
145. Nadezhda livret de famille
146. Hélène votre mari est français
147. Nadezhda oui
148. (cherche le livret de famille dans son sac)
149. Hélène alors les consulats c'est pareil
150. ils se trompent
151. Nadezhda livret de famille
152. Hélène si le mari est français
153. Nadezhda (continue à chercher le livret)
154. Hélène si le mari il est français
155. le visa elle aurait dû avoir vie privée familiale
156. et c'est directement chez nous euh
157. Nadezhda mh
158. Hélène mais là lui faire un- un-
159. Élodie avec un statut de conjoint de français vie
privée familiale
160. Hélène c'est chez nous
161. bon chez- donc à la limite on peut même lui faire tout
de suite
162. Élodie ouais (inspiré)
163. mais là du fait même qu'elle a le visiteur
164. Nadezhda XX
165. Hélène on peut même pas s'en occuper
166. même si elle est vraiment conjoint de français
167. Élodie d'accord
168. ça veut dire qu'il faut qu'elle
169. Hélène c'est-à-dire qu'elle est obligée de passer (sil) par le
visiteur
170. et après changer à la pref
171. Élodie c'est ça
172. elle doit faire un changement de statut
173. Hélène ouais ouais
174. c'est eux qui prennent après
175. hein
176. malheureusement
177. Nadezhda bon je suis allée à la préfecture euh {nom de la
préfecture} {nom de la préfecture}
178. Hélène oui
179. Nadezhda il m'a dit que il faut aller chez vous
180. Hélène oui
181. mais non
182. mais c'-
183. oui
184. c'est ça
185. c'est ce que la dame vous a dit
186. mais c'est le service qui va vous convoquer
187. (sil)
188. c'est le consulat qui s'est trompé sur le visa
189. Nadezhda oui
190. Hélène (regarde le passeport et le livret de famille)
191. alors attendez
192. je confirme juste
193. oui
194. normalement y a les XXX

249. et après qui- on fera le changement au niveau de la pref

250. Nadezhda et qu'est-ce que je dois faire maintenant

251. Hélène ben ce que je vous ai dit

252. attendre

253. patienter

254. Nadezhda mh mh

255. Hélène attendre

256. hein

257. Nadezhda attendre le papier

258. Hélène attendre qu'on vous convoque

259. le problème c'est que je sais pas quand ils vont vous convoquer

260. parce que c'est un service qui est très chargé

261. où y a beaucoup de travail donc euh s- euh

262. Nadezhda mais si je reço- je peux recevoir la lettre après treize février

263. je n'ai visa jusqu'à treize février

264. qu'est-ce que je dois faire

265. Hélène vous avez envoyé en recommandé

266. Nadezhda je sais pas

267. Hélène vous avez envoyé en recommandé

268. Nadezhda non

269. Hélène vous avez pas envoyé en recommandé

270. alors en plus c'est autr-

271. alors normalement la démarche elle se fait en recommandé

272. Nadezhda mhm

273. Hélène euh et en plus en recommandé et euh

274. Nadezhda mais j'ai donné les papiers ici (sil) à la femme

275. (sil)

276. j'ai donné

277. il y a deux ou trois semaines

278. je-

279. Hélène une dame elle était comment la dame

280. avec des cheveux courts (sil) blonde

281. Nadezhda nan

282. marron les cheveux gris

283. Hélène bah oui

284. mais non

285. on s'occupe pas de::

286. (sil)

287. à moins que votre dossier

288. parce que des fois ils les saisissent ici

289. euh nan

290. j'ai pas regardé

291. je vais peut-être regarder sur euh

292. parce que pour aider le service immigration::

293. y a les auditeurs qui euh saisissent les premières demandes

294. Élodie saisissent

295. oui

296. Hélène voilà

297. donc peut-être que

298. mais normalement c'est pas à nous de- de de:

299. (souple)

300. asseyez-vous madame
301. hein
302. parce que je pense que
303. Élodie y en a pour du temps
304. Hélène nan
305. \elle veut pas
306. elle veut pas du t-
307. (sil)
308. {deux première lettres du nom de jeune fille de Nadezhda}
309. (sil)
310. le problème c'est que euh
311. (sil)
312. même si ils vont là-bas
313. et qu'on essaie de voir
314. on peut pas
315. parce qu'on n'arrive pas à les avoir
316. Élodie bah oui
317. Hélène c'est intéressant de voir
318. Élodie mh mh
319. Hélène parce que moi y a des mystères
320. hein
321. donc ce serait
322. Élodie (rire)
323. Hélène après tu me dis pas
324. ça serait ton truc ton travail
325. mais ça ser- bon
326. c'est tr- c'est- je pense que ça d- doit être
intéressant sur la façon de travailler
327. Élodie mh
328. Hélène alors nom je leur- à moins de m'être trompée
329. c'est bien {épelle le nom de jeune fille de Nadezhda :
lettre 1, lettre 2, lettre 3, lettre 4, lettre
5, lettre 6, lettre 7, lettre 8, lettre 9}
330. Nadezhda lettre 2
331. oui
332. Hélène (tape le nom)
333. non
334. mais en plus euh le retard
335. je vais téléphoner
336. là j'ai personne
337. je le sais
338. hein
339. (compose le numéro)
340. Nadezhda mais ici j- je suis {autre nom de famille}
341. Hélène ah
342. Nadezhda celui- le premier
343. Hélène hein
344. et c'est qui {nom de famille}
345. Nadezhda c'est moi
346. (sil)
347. Hélène et c'est quoi
348. Nadezhda c'est en russie avec mon premier mari
349. Hélène ah oui
350. parce que vous gardez le nom de: du mari
351. Nadezhda euh ici

352. Hélène ah
353. alors a un peu de chance
354. Nadezhda euh oui
355. \ ici
356. Héklène alors on aura peut-être de la chance
357. Nadezhda (rire)
358. Hélène ah en plus je sais pas pourquoi
359. ça me dit quelque chose
360. {début du premier nom d'épouse, partiellement erroné}
361. Élodie {début du nom, correct}
362. Hélène {nom d'épouse complet}
363. Hélène bah je j- j'espère que euh on ait quelque chose
364. Nadezhda (rire)
365. Hélène dans votre malheur
366. éléonora
367. Nadezhda hein
368. Hélène éléonora
369. Nadezhda non
370. {Nadezhda}
371. (rire)
372. Hélène ah
373. et guénivna
374. non
375. Nadezhda non
376. {autre prénom, celui de sa fille?}
377. Hélène non
378. ça m'arrange pas
379. vous êtes née en quelle année
380. soixante-douze
381. Nadezhda soixante-quinze
382. Hélène nan
383. bah c'est pas vous
384. (rire)
385. Nadezhda (rire)
386. Hélène je suis désolée
387. c'est pas vous
388. (rire)
389. je voyais {nom d'épouse} éléonora et vguénievna
390. donc c'est pas vous ça
391. Nadezhda mais j'ai eu ça aussi
392. Hélène oui
393. nan
394. alors attendez
395. nan
396. parce que le problème c'est qu'il faut commencer par le commencement
397. c'est d'abord le service
398. Élodie tu as tapé {nom d'épouse avec erreur} ou {nom d'épouse sans erreur}
399. Nadezhda {début du nom, nom d'épouse sans erreur}
400. Élodie voilà
401. Nadezhda mhm
402. Hélène (compose le numéro du service immigration)
403. ils répondent jamais jamais jamais jamais
404. ils décrochent
405. là faut décrocher

406. tu peux rien faire dans ces cas-là
407. qu'est-ce que tu veux dire
408. (raccroche)
409. i- je peux pas vous dire autre chose que d'attendre
410. Nadezhda oui
411. Hélène mais qu'est-ce que-
412. ça veut rien dire
413. attendre
414. franchement
415. Élodie ben non
416. Hélène c'-
417. Téléphone (sonne)
418. Hélène y a de quoi se taper les- la tête
419. Élodie bah non
420. Hélène moi je- je vais te dire sincèrement
421. moi à leur place j- j- je débarque
422. je dis vous- je veux voir quelqu'un
423. mais je lâche pas
424. Élodie (rire étouffé)
425. Hélène nan
426. parce que ça va une fois
427. deux semaines trois semaines quatre semaines
428. Élodie oui
429. Hélène après c'est du foutage de gueu-
430. après qu'ils se débrouillent
431. pour euh mettre des gens
432. Élodie mh
433. Téléphone (sonne)
434. Hélène (décroche)
435. ofii bonjour
436. (écoute)
437. oui {Hélène}
438. (écoute)
439. oui::
440. oui
441. je voulais juste savoir sur la convocation quelle date
j'avais mis
442. (écoute)
443. ah ouI:
444. je vous ai convoquée pour hier
445. (rire)
446. (écoute)
447. nan
448. (écoute)
449. nan
450. mais c'est pas grave madame
451. ce que vous allez faire
452. parce que moi je l'ai rectifié sur la feuille
453. vous la mettez au vingt-huit
454. je voulais mettre le vingt-huit
455. le jeudi d'après
456. (écoute)

457. Hélène alors qu'il vienne alors

458. parce qu'il faut que je rectifie sur la feuille
459. (écoute)
460. alors il- il me- i- il me dira quand vous voulez
461. d'accord
462. (écoute)
463. alors on s'arrangera
464. d'accord
465. (écoute)
466. mais là c'est ouvert là
467. parce que si il est venu à treize heures
468. c'était fermé
469. mais là c'est ouvert
470. hein
471. (écoute)
472. voilà
473. voilà
474. au revoir
475. (écoute)
476. ouais
477. à tout à l'heure
478. oui
479. (raccroche)

//

480. Nadezhda je crois que la femme travaille au bureau là-bas
481. Élodie oui
482. mais ça changera rien
483. la femme
484. Nadezhda mh
485. Élodie elle a pris votre papier
486. Nadezhda mh
487. Élodie elle l'a envoyé au service
488. qui doit vous envoyer la convocation
489. (sil)
490. d'accord
491. Nadezhda et donc combien de mois il faut attendre
492. Élodie un mois deux mois trois mois quatre mois
493. Nadezhda ici trois mois
494. mais j'ai le visa jusqu'à treize février
495. Élodie c'est pour ça que la dame elle dit
496. il faut attendre
497. mais on peut rien faire
498. et si
499. Nadezhda mais je ne peux pas attendre

500. Élodie elle- donc elle me disait qu'elle voulait aller voir la
dame avec le papier
501. mais je lui dis
502. la dame à qui vous avez donné le papier
503. Elle a envoyé le papier au service qui doit vous
envoyer la convocation
504. Hélène mh
505. mhm

506. Élodie c'est ça
507. Hélène oui
508. tout à fait
509. et le service il est injoignable
510. Élodie et le service il envoie la convocation
511. Nadezhda elle m'a dit de
512. Élodie voilà
513. et donc elle me demande combien de temps ça peut prendre
514. Hélène on sait pas
515. Élodie un mois deux mois trois mois quatre mois
516. je lui dis
517. Hélène (décroche le téléphone)
518. (compose le rappel automatique pour le service immigration chargé des visiteurs)
519. oui
520. je sais pas
521. Nadezhda quatre mois
522. si
523. j'ai visa jusqu'à treize février
524. qu'est-ce que je dois faire
525. je dois revenir en russie
526. Hélène nan
527. il faut déposer votre dossier avant la date
528. le problème c'est que normalement il faut l'envoyer en recommandé ça
529. c'est dans la rè- dans- légalement vous devez l'envoyer en recommandé
530. nous on les prend comme ça
531. parce que les gens nous le demandent- nous le donnent en main propre
532. on va pas les embêter à payer et cétéra
533. on le prend
534. et on met le tampon
535. Élodie mh mh
536. Hélène donc on sait que-
537. Élodie oui
538. Hélène donc on les embête pas
539. mais eux c'est assez strict
540. Élodie mais du c-
541. Hélène hein
542. ils demandent recommandé
543. donc euh voilà
544. y a des délais qui se s'allongent
545. Élodie oui
546. Hélène ils ont déjà énormément de retard
547. je vais parler
548. et elle va décrocher à ce moment-là
549. (raccroche le téléphone)
550. ils ont déjà énormément de retard
551. en plus euh dès qu'il manque un papier
552. on ren- on renvoie
553. c'est pas possible
554. hein
555. Élodie mh
556. Hélène donc je sais pas quoi vous dire

557. voilà
558. parce que je je sais pas comment
559. Élodie il f- il faut attendre
560. et si il arrive pas avant la fin du visa
561. la dame elle fait quoi
562. Hélène nan
563. ce que vous- béh oui
564. mais euh après je sais pas
565. Nadezhda si visa il est fini
566. je dois venir
567. Hélène nan
568. ce que je vous conseille de faire
569. Nadezhda mh mh
570. Hélène euh ce que je vous conseille de faire
571. Nadezhda mh mh
572. Hélène vous le faites
573. si vous voulez
574. mais moi je vous le conseille vivement
575. parce que pendant qu'on est encore dans la durée de validité
576. parce que normalement il faut le faire dans les trois mois
577. euh vous êtes arrivée quand (sil) en france
578. Nadezhda en octobre
579. Hélène novembre décembre
580. en octobre
581. bah non alors
582. le combien d'octobre
583. Nadezhda trois (sil) deux peut-être trois
584. Hélène trois
585. Nadezhda trOIs trois
586. (sil)
587. Hélène nan
588. c'est trois mois après la date d'arrivée
589. vous avez trois mois pour le faire
590. ça veut dire vous aviez jusqu'au trois janvier
591. pour faire la démarche
592. Élodie et vous l'avez déposé quand le papier (sil) ici
593. Hélène c'est pas grave
594. je vais faire quelque chose
595. parce que-
596. donnez-moi la:: le double là
597. ah c'est celui-là
598. Nadezhda mh
599. (sort le papier de la pochette)
600. Hélène ce que je vais faire
601. je vais euh
602. (prend un formulaire vierge)
603. Nadezhda mon mari aussi il a- il a envoyé quelque chose
604. mais je sais pas
605. Hélène attendez
606. (sil)
607. euh votre nom de jeune fille c'est quoi
608. le nom de jeune fille
609. Nadezhda {nom de jeune fille}
610. Hélène euh parce que nous on va mettre tout ça sur la carte

611. ça va être bon ou pas
612. votre passeport
613. parce qu'il faut qu'on se calle sur le passeport
614. Nadezhda mhm
615. Hélène alors ça c'est votre passeport
616. Nadezhda mh mh
617. (sil)
618. Hélène alors ça {nom de famille} c'est votre nom de jeune fille ou de femme mariée avant
619. Nadezhda c'est euh mariée euh quand j'étais mariée
620. Hélène mariée
621. hein
622. Nadezhda ça euh quand j'ai née- je suis née {nom de jeune fille}
623. Hélène oui
624. mais alors ça va pa:s
625. Nadezhda ici il faut écrit épouse
626. Hélène tu sais comment on fait dans ces cas-là
627. pour l'état civil euh russe
628. nan
629. euh parce que nous on doit se reporter au passeport
630. normalement pour les papiers faut que ce soit conforme au passeport ou au nom d'épouse
631. donc ce qu'on va faire
632. on va pas mettre {nom de jeune fille, deux fois erroné puis une fois prononcé correctement} enfin bref
633. on va mettre ça
634. Nadezhda mais si je expliqué
635. Hélène nan
636. parce que là c'est le nom d'épouse
637. et ça c'est pas le mari que vous avez aujourd'hui
638. Nadezhda non
639. \aujourd'hui il XX pas
640. Hélène et ben oui
641. Nadezhda euh je suis maint- maintenant je suis {deuxième nom d'épouse}
642. Hélène c'est ça
643. c'est pour ça que je peux pas mettre l'ancien mari
644. ici par rapport à nous
645. il faut que je me conforme aussi au passeport
646. ça veut dire que sur le passeport votre nom c'est votre nom d'épouse d'avant
647. (sil)
648. donc je vais mettre dans votre nom de naissance
649. même si ça peut paraître bizarre
650. le nom de l'ancien époux
651. Nadezhda mh mh
652. Hélène et alors nom du mari
653. je vais mettre le nom du nouveau mari
654. en tout cas même si au niveau de l'acte de l'état c- de l'acte de naissance c'est pas tout à fait pareil
655. ça sera conforme au passeport
656. Nadezhda mhm
657. Hélène c'est toujours le passeport qui fait foi
658. mais bon je peux pas mettre ça en nom d'épouse
659. parce que c'est pas votre nom d'épouse aujourd'hui
660. c'est pas votre nom de jeune fille

661. mais je suis obligée de le mettre quand même là
662. (sil)
663. d'accord
664. Nadezhda mh mh
665. Hélène donc on va rectifier ça comme ça
666. (sil)
667. alors
668. (sil)
669. tenez
670. Nadezhda mh
671. Hélène alors
672. allez-y
673. asseyez-vous
674. Nadezhda mh
675. Hélène ce que je vais faire
676. je vais euh donner tout de suite à- à saisir
677. Bachira il est où le passeport de la dame
678. parce que {Hélène} est toujours avec la dame
679. Hélène oui oui
680. \je suis occupée
681. \oui
682. alors donc là vous allez pas mettre ça là
683. vous allez mettre le nom de
684. si j'ai bien compris
685. vous allez mettre celui-là
686. (sil)
687. Nadezhda euh ici
688. Hélène voilà
689. (sil)
690. vous avez pas l'acte de naissance sur vous là
691. Nadezhda oui
692. j'ai tout
693. Hélène si
694. je veux voir quelque chose
695. Nadezhda (s'apprête à écrire son premier nom d'épouse sur le
formulaire)
696. bah je vais le voir
697. avant que vous écriviez peut-être
698. Nadezhda l'acte de naissance
699. Hélène oui
700. Nadezhda vous voulez
701. Hélène ouais
702. Nadezhda (sort l'acte de naissance)
703. Hélène {Mireille}
704. Mireille mh
705. Hélène euh exceptionnellement je peux te donner euh un fond de
dossier à: à créer
706. et à émettre une attestation
707. exceptionnellement
708. parce que la dame elle est hors des délais
709. et c'est un retard qui a- qui est dû-
710. parce que c'est un peu particulier
711. (sil)
712. alors (sil) merci
713. (prend l'acte de naissance)
714. Mireille tu veux une date de convoc ou pas

715. Hélène ouais
716. ouais
717. Nadezhda vous pouv- vous pou-
718. Hélène ah non
719. c'est une visiteur
720. c'est une visiteur
721. mais c'est une conjoint de français normalement
722. (sil)
723. y a un gros plantage
724. et le délai c'était jusqu'au trois janvier
725. et ils ont p-
726. Mireille ben c'est comme les autres
727. il faut qu'elle passe visiteur (sil) d'abord
728. Hélène c'est ce que je
729. oui
730. je sais
731. Mireille oui
732. Hélène mais au moins ce que je veux saisir
733. pour qu'elle ait l'attestation
734. après on va (le re-balancer, leur balancer) au service
735. Mireille ah
736. d'accord
737. Hélène tu vois
738. pour pas la bloquer sur certaines choses
739. Mireille d'accord
740. donc je lui donne l'attestation
741. et je mets le dossier dans la bannette
742. Hélène voilà
743. et euh nan
744. tu me le donnes à moi
745. parce que je vais mettre un petit mot à {prénom d'une
collègue}
746. (sil)
747. (se racle la gorge)
748. euh
749. (sil)
750. ça c'est- {premier nom d'épouse} c'est le mari
751. c'est ça
752. Nadezhda (hoche)
753. Hélène alors d'accord
754. {premier nom d'épouse}
755. alors donc là
756. certicat- certificat de naissance
757. {nom de jeune fille}
758. (sil)
759. c'est toujours comme ça
760. en russie vous gardez le nom
761. Nadezhda oui
762. Hélène de l'ancien mari
763. Nadezhda oui
764. toujours
765. Hélène bah dis donc
766. (rire)
767. déjà
768. Mireille je demande un truc
769. Hélène on va faire ça

770. attends attends
771. je fin- je te l'amène
772. Mireille donc je XX
773. Hélène donc on va faire comme ça
774. mettez euh
775. Nadezhda mh mh
776. mh mh
777. Hélène mettez là
778. Nadezhda mh mh
779. Hélène mettez ça
780. {premier nom d'épouse}
781. Nadezhda c'est où
782. c'est où
783. Hélène à la place de-
784. voilà ça vous barrez ici
785. Nadezhda ça je peux
786. Hélène vous barrez
787. (sil)
788. parce qu'il faut qu'on se conforme au passeport
789. Nadzezhda mh mh
790. Hélène donc ça {Nadezhda} c'est bon
791. et là vous mettez le nom du mari actuel
792. Nadezhda maintenant
793. Hélène oui
794. parce que c'est le cas
795. c'est pas le nom d'épouse d'avant
796. c'est le d'aujourd'hui
797. (sil)
798. voilà
799. tout le reste c'est bon
800. vous avez tout bien noté
801. Nadezhda euh l'adresse (sil) c'est l'adresse euh russie
802. Hélène ah non
803. il faut mettre l'adresse en france là
804. Nadezhda alors là mi mi trompée
805. Hélène c'est bon là
806. {nom de rue}
807. c'est bon
808. vous avez signé
809. c'est bon
810. donc ce que je vais faire-
811. c'est bon
812. (sil)
813. bon alors je vais faire ça
814. reprenez vos papiers
815. Nadezhda et pour euh ma fille aussi
816. Hélène euh nan
817. votre fille alors elle a quoi comme visa votre fille
818. oui
819. alors justement c'est encore autre chose
820. (sil)
821. Nadezhda ma fille
822. Élodie il était sous le plastique euh rose
823. euh je crois le visa
824. Nadezhda oui
825. (cherche)

826. Hélène ah oui
 827. Élodie voilà
 828. Nadezhda merci
 829. Élodie de rien
 830. Hélène c'est dingue
 831. parce que là les- déjà les- c'est long
 832. mais en plus oui
 833. et oui
 834. ça va être pareil
 835. (sil)
 836. par contre
 837. Élodie visiteur aussi
 838. Hélène ouais
 839. céséda¹
 840. par contre pour les mineurs comment ils font
 841. parce qu'ils sont pa::s euh
 842. tu vois
 843. je voudrais téléphoner
 844. mais c'est pas la peine
 845. Nadezhda oui
 846. mais ça va jusque septembre
 847. (souple)
 848. Hélène euh (sil) et bah ce qu'on va faire
 849. (sil)
 850. je vais faire la photocopie du passeport
 851. parce que je sais pas
 852. j'ai pas
 853. Élodie mh mh
 854. Hélène moi j'ai pas- j'ai pas
 855. donc je vais faire quand même là
 856. pour l'envoyer en même temps
 857. par contre la convoquer
 858. je sais pas si faut la convoquer la petite
 859. euh (souple) (sil) on se f- on se fait- on se met à
 faire des trucs qui nous XX (murmure)
 860. bon je vais faire déjà ça
 861. je vais mettre en route votre dossier
 862. et puis on va voir
 863. (s'en va photocopier le passeport)

enregistrement b

864. Élodie ah ben
 865. tu es revenue
 866. Hélène ouais
 867. je suis là
 868. vous êtes pressée
 869. Élodie nan nan
 870. c'est parce que j'en profitais
 871. pour faire remplir mon papier à moi

¹ CESEDA est le nom abrégé du Code de l'Entrée et du Séjour des Étrangers et du Droit d'Asile.

872. mais du coup vas-y
873. Hélène d'accord
874. Élodie on fera après
875. Hélène alors euh
876. je vous ai fait ça pour vous
877. Nadezhda mh mh
878. Hélène pour que vous saviez comment euh
879. elle va plus savoir comment elle s'appelle
880. parce que du coup à force
881. euh donc j'ai fait la photocopie de ça
882. j'ai fait euh
883. (sil)
884. tiens
885. il manque une page
886. Martine tiens
887. tu avais pas pris les photocopies
888. Hélène ah oui
889. je me disais aussi
890. il manque des pages
891. merci {Martine}
892. (sil)
893. alors ce que j'ai fait
894. parce que vous c'est quand même urgent
895. j'ai fait-
896. bon ça c'est normal
897. j'ai fait la photocopie du euh de votre de votre fille
898. je l'ai mis avec votre dossier
899. hein
900. (sil)
901. parce que je sais pas ce qui se passe dans ces cas-là
pour les enfants mineurs
902. mais bon vu que j'ai personne
903. Élodie mh
904. Hélène je peux pas le deviner
905. alors on va faire coller ça
906. je vais dire à ma collègue qu'elle vous convoque que
vous
907. de toute façon pour la petite c'est pas grave
908. elle a quel âge
909. Nadezhda sept ans
910. Hélène voilà
911. au pire des cas
912. on peut toujours faire les démarches après
913. ça c'est pas très grave
914. parce que jusqu'à treize ans euh ils ont- ils ont
915. enfin je- je: en tant que mineurs ils ont pas de souci
de- de carte de séjour
916. et euh bon
917. enfin y a pas de souci
918. grosso modo
919. mais par contre c'est aberrant qu'on puisse pas les
avoir
920. (agrafe le dossier)
921. je vais essayer
922. parce que j'aime pas faire euh
923. (sil)

924. (recompose le numéro de téléphone du service chargé des visiteurs)
925. même si je suis sûre de ce que je fais
926. mais bon euh c'est pas parfait quoi
927. et::
928. Élodie mh
929. (sil)
930. Hélène ça répond pas
931. (sil)
932. ça sonne
933. Élodie oui
934. ils ont décroché les téléphones
935. et puis
936. Hélène (raccroche)
937. bon alors donc ça je le fais saisir
938. vous allez attendre
939. Nadezhda d'accord
940. Hélène on va pas vous convoquer aujourd'hui
941. parce que nous on n'a pas le droit de vous convoquer
942. d'accord
943. Nadezhda mh
944. Hélène par contre ce qu'on va faire
945. on va saisir votre dossier
946. il sera déjà dans l'ordinateur
947. euh je vais mettre un petit post-it
948. que je le pense euh
949. il faut que je le fasse
950. alors je vais mettre
951. (sil)
952. et encore heureux que on est autorisés à les saisir
953. parce que avant on pouvait même pas
954. parce que c'est nous qui nous en occupons
955. là c'est bloqué de chez bloqué
956. Élodie mh
957. Hélène alors ce que je vais faire
958. je vais euh mettre
959. nan
960. c'est ça
961. (scotche un post-it)
962. alors on improvise
963. hein
964. Élodie mh
965. (sil)
966. Hélène alors je vais mettre
967. (sil)
968. madame (écrit) est (écrit) conjoint (écrit) de (écrit) français
969. mais (écrit) visa donné (écrit) visiteur
970. voilà
971. déjà ça montre ça plante le
972. Élodie ouais
973. le décor
974. Hélène l'ambiance
975. voilà euh (sil) euh
976. Élodie expire le treize
977. Hélène ouais

978. euh validité visa va (écrit) li (écrit) dité (écrit)
 visa (écrit) céséda (écrit) expire le trois
 979. je crois
 980. c'était le trois ou le deux
 981. (regarde sur le visa)
 982. le trois
 983. le trois janvier deux mille dix
 984. Élodie février
 985. Hélène nan
 986. janvier
 987. trois octobre novembre décembre janvier
 988. (sil)
 989. Élodie pourquoi la dame elle disait le treize février
 990. qu'elle avait jusqu'au treize février
 991. Hélène nan
 992. c'est trois mois à partir de la date d'entrée
 993. Élodie d'accord
 994. Hélène elle a trois mois si tu veux à partir du moment où elle
 rentre en france
 995. pour faire les démarches
 996. Élodie d'accord
 997. ça veut dire qu'actuellement elle est déjà
 techniquement sans papiers
 998. Hélène c'est pas qu'elle est sans papiers
 999. c'est que normalement
 1000. euh on le fera pas
 1001. parce que euh voilà c'est fréquent
 1002. Élodie oui oui oui
 1003. Hélène mais euh normalement techniquement si elle fait pas les
 démarches dans les trois mois
 1004. il faut qu'elle retourne au pays faire les démarches
 1005. Élodie d'accord
 1006. Hélène de nouveau
 1007. donc c'est plus valable
 1008. Élodie d'accord
 1009. donc tant qu'elle a commencé les démarches
 1010. elle est dans son droit
 1011. Hélène pour ça que je mets ça
 1012. (sil)
 1013. encore faut-il qu'ils aient réceptionné les papiers
 1014. et vu qu'elle a pas envoyé en recommandé comme c'est le
 réglementaire
 1015. Élodie oui
 1016. Hélène tu vois euh
 1017. elle est un peu dans
 1018. \c'est pour ça que je le fais là
 1019. Élodie ouais
 1020. \ouais
 1021. \ouais
 1022. Hélène sinon son dossier il va pas passer
 1023. Élodie ouais
 1024. Hélène euh parce que normalement il f-
 1025. avec le recommandé même si euh ils ont rien fait
 1026. elle peut prouver qu'elle a déposé
 1027. là elle a rien
 1028. Élodie mh

1029. d'accord
1030. Hélène eu::h elle a rien
1031. vous ê- vous êtes sûre que vous avez pas envoyé en
recommandé
1032. hein
1033. nan
1034. vous avez pas envoyé en reco- recommandé
1035. ah oui
1036. mais si je mets une date d'aujourd'hui euh
1037. oh
1038. (sil)
1039. je vais mettre la date de
1040. parce que je suis obligée de tamponner dans le dossier
1041. eu:h
1042. Élodie oui
1043. mais en même temps elle est venue en s'inquiétant
1044. parce qu'elle avait pas de convocation
1045. donc c'est normal qu'elle vienne maintenant
1046. Hélène moi elle serait vé pé èf²
1047. je l'aurais- je l'aurais-
1048. bon après ça c'est ma conscience
1049. mais je- elle est bonne
1050. je l'aurais anti-daté
1051. si tu veux
1052. mais eu::h après si elle envoyait le document
1053. et qu'ils le reçoivent bien l'autre document
1054. Élodie ouais
1055. Hélène avec une date euh
1056. bon validité visa céséda expire le trois janvier
1057. euh
1058. (sil)
1059. euh
1060. Élodie en attendant
1061. Hélène nan
1062. je- je veux- je veux dire quelque- je veux-
1063. qu'est-ce que je veux dire
1064. ah vous êtes déjà- vous êtes déjà venue pour vous
renseigner ici
1065. (sil)
1066. depuis
1067. Nadezhda pour
1068. Hélène pour vous renseigner ici
1069. (sil)
1070. vous êtes venue déjà avant
1071. Nadezhda ici
1072. Hélène oui
1073. ici pour vous renseigner de sur votre dossier
1074. Nadezhda oui
1075. je donné les papiers
1076. Hélène oui
1077. vous êtes venue qu'une fois

² V.P.F. est l'abréviation du statut Vie Privée et Familiale.

1078. Nadezhda une fois
1079. Hélène bon c'est pas grave
1080. madame est venue à plusieurs reprises
1081. (rire)
1082. Élodie (rire)
1083. Hélène madame est venue (écrit)
1084. a venu
1085. j'arrive même plus à::
1086. est venue à (écrit)
1087. je me- je m'y prends mal moi
1088. je vais pas avoir de place pour tout ça
1089. ça m'agace de travailler comme ça
1090. parce que (sil)
1091. je vais carrément faire un courrier
1092. (écrit)
1093. XX (écrit) visa (écrit) donné (écrit) visiteur
1094. il expire (écrit)
1095. euh le donc le visa expirait quand
1096. non
1097. pas la validité de la démarche
1098. mais le visa
1099. (regarde le visa)
1100. le treize février
1101. c'est le treize février que le-
1102. il expire le
1103. treize (écrit) février (écrit) deux mille dix (écrit)
1104. Élodie voilà
1105. \c'est pour ça qu'elle parlait du
treize février
1106. Hélène mais entrée france (écrit)
1107. mais entrée (sil)
1108. parce que c'est l'entrée france qui- qui démarre
1109. Élodie ouais
1110. d'accord
1111. ouais ouais
1112. Hélène france (écrit) le trois dix (écrit) deux mille (écrit)
neuf
1113. (écrit)
1114. points de suspension
1115. euh madame (écrit) est (écrit) venue (écrit) à (écrit)
plusieurs (écrit) reprises (écrit)
1116. euh (sil) euh
1117. agent de liaison (écrit) pour connaître (écrit) l'état
(écrit) d'avance (écrit) ment (écrit) de son dossier
(écrit)
1118. alors impossible
1119. (sil)
1120. je vais y aller
1121. hein
1122. je vais le dire
1123. hein
1124. mh
1125. Élodie impossible de (écrit) euh XXX (marmonne) auprès des
agents de liaison
1126. Hélène parce qu'ils vont dire
1127. c'est pas à vous de vous en occuper
1128.

1129. agents (écrit)
1130. je sais
1131. de liaison (écrit)
1132. impossible de joindre (écrit) le service (écrit)
concerné (écrit) immigration
1133. voilà
1134. je mets {Hélène}
1135. je vais me faire un peu XX
1136. (sil)
1137. donc euh on va mettre ça comme ça
1138. (agrafe le courrier au dossier)
1139. XXX retard
1140. (agrafe la lettre au dossier)
1141. parce que le fait d'aider quelqu'un pf une fois
1142. Élodie oui
1143. Hélène enfin bon
1144. je m'en fiche
1145. hein
1146. ils ont qu'à se bouger un peu
1147. (range les documents)
1148. euh donc je vais donner ça à ma collègue
1149. pour qu'elle
1150. tenez
1151. prenez ça
1152. (tend un document)
1153. bon la petite ça y a pas d'urgence la petite
1154. Nadezhda mh
1155. Hélène d'accord
1156. Nadezhda mh mh
1157. Hélène elle peut s'inscrire à l'école
1158. vous pouvez l'inscrire tout ça
1159. Nadezhda mh
1160. Hélène je vais demander à ma collègue de saisir le dossier
1161. (se lève)
1162. Nadezhda mh mh
1163. Hélène elle va vous remettre une attestation de dépôt
1164. comme quoi vous avez fait un dépôt de dossier
1165. Nadezhda mh mh
1166. Hélène d'accord
1167. eu::h comme quoi vous avez fait euh
1168. tiens
1169. je vais remettre d'ailleurs dossier refait
1170. (se rassoit)
1171. pé ès (écrit) ce dossier (écrit) a été (écrit)
reconstitué (écrit) le vingt-deux janvier
1172. donc ma collègue elle va vous donner l'attestation de
dépôt
1173. avec ça vous pouvez vous inscrire à la sécu
1174. d'accord
1175. et euh
1176. et voilà
1177. Nadezhda c'est quoi
1178. Hélène sécurité sociale
1179. si vous êtes malade
1180. Nadezhda oui

1181. Hélène avec l'attestation qu'on va vous donner tout de suite
là
1182. Nadezhda tout de suite
1183. Hélène oui
1184. pas le rendez-vous
1185. hein
1186. pour la visite médicale
1187. Nadezhda oui oui
1188. d'accord
1189. Hélène mais l'attestation vous pouvez vous inscrire à la sécu
1190. vous pouvez euh faire les démarches pour la sécu
1191. Nadezhda euh je sais pas
1192. Hélène d'accord
1193. Nadezhda (merci, ?)
1194. Hélène euh donc ça c'est déjà une bonne chose
1195. euhm (sil) pour le rendez-vous ça c'est autre chose
1196. hein
1197. mais euh
1198. Nadezhda mhm
1199. Hélène en tout cas je
1200. Nadezhda j'attends le rendez-vous
1201. je- je dois attendre une lettre
1202. mh
1203. à la maison j'attends
1204. Hélène je vous la donne tout de suite là l'attestation
1205. Nadezhda nan nan
1206. une lettre pour euh revenir
1207. Hélène oui
1208. oui
1209. oui
1210. Nadezhda et si j'ai pas
1211. et si je peux recevoir le lettre après treize février
1212. je peux rester ici
1213. ou je dois revenir en russie
1214. Hélène nan nan nan
1215. vous restez ici
1216. nan nan
1217. vous restez ici
1218. hein
1219. Nadezhda je peux rester ici
1220. Hélène bah oui
1221. de toute façon euh
1222. Nadezhda et si la police euh regarde les papiers
1223. j'ai visa jusque treize février
1224. Hélène (rire)
1225. je peux pas vous dire
1226. Nadezhda je dois partir
1227. Hélène je sais pas quoi vous dire
1228. Nadezhda je dois partir tout de suite
1229. Hélène euh nan
1230. nan
1231. nan
1232. mais nan
1233. vous êtes euh
1234. vous avez votre fille
1235. vous avez votre mari

1236. évitez quand même de trop bouger
1237. (rire)
1238. évit-
1239. Nadezhda ma fille elle va à l'école euh
1240. Hélène oui
1241. elle y a pas de souci pour elle
1242. d'accord
1243. Nadezhda mh mh
1244. Hélène pour vous je dirai simplement
1245. évitez de tro::p euh de de trop bouger
1246. vous voyez ce que je veux dire
1247. de pas vous trouver dans des manifestations ou des
1248. essayez de d'être
1249. hein
1250. euh bon service
1251. je vais le donner directement
1252. je vais l'envoyer le dossier à {prénom de la
responsable du service immigration}
1253. je vais l'envoyer directement à la responsable
1254. je le mets à l'attention de la responsable
1255. Nadezhda mh mh
1256. Hélène d'accord
1257. Élodie et l'attestation qu'elle va recevoir aujourd'hui peut
pas euh dire qu'elle a mis en route la procédure
et qu'elle attend le
1258. si
1259. Hélène si
1260. \c'est ça
1261. si
1262. c'est ça
1263. Élodie donc elle peut montrer ça à la police avec
1264. Hélène elle le présente
1265. \oui
1266. \bien sûr
1267. tout à fait
1268. oui oui
1269. hein
1270. vous avez en- vous avez compris
1271. Nadezhda nan
1272. Hélène l'attestation là qu'on va vous donner aujourd'hui
1273. Nadezhda ah
1274. oui
1275. je peux donner à police
1276. Hélène ça veut dire que vous avez déposé un dossier
1277. Nadezhda ah oui
1278. Hélène donc vous leur montrez
1279. d'accord
1280. je vais vous mettre le tampon dessus en plus
1281. Nadezhda et euh après révisé- visite médicale
1282. je peux recevoir le titre de séjour ici
1283. Hélène ah on vous a pas expliqué
1284. alors
1285. nan
1286. alors ce que: ce qui va se passer là
1287. vous allez
1288. là il vous faut pour vous valider le visa que vous avez
1289. Nadezhda ah

1290. pour valider le visa
1291. pour ici
1292. Hélène voilà
1293. Nadezhda pour treize février- de jusqu'à treize février
1294. Hélène oui
1295. mais euh et
1296. Nadezhda et après comment titre de séjour
1297. Hélène donc c'est le service (sil) ici qui va vous donner une vignette jaune
1298. (cherche une vignette)
1299. (en trouve une)
1300. (la montre)
1301. tenez
1302. elle est là
1303. Élodie pas la vôtre
1304. hein
1305. mais c'est une vignette
1306. Hélène voilà
1307. (cherche une vignette)
1308. voilà
1309. je vous montre euh
1310. Élodie euh nan c'est pas   a
1311. Hélène si si
1312. c'est ça que vous allez avoir sur le passeport
1313. Élodie voilà
1314. Nadezhda oui
1315. Hélène d'accord
1316. Nadezhda mais j'ai jusqu'à treize février
1317. Hélène après vous
1318. hein
1319. enfin je sais pas
1320. je peux pas vous donner de date
1321. c'est pas moi qui convoque
1322. Nadezhda oui
1323. et le titre de séjour
1324. Hélène c'est CA le titre de séjour
1325. Nadezhda c'est titre de séjour
1326. Hélène ça c'est dès que vous êtes convoquée
1327. vou- on va vous donner une date de convocation
1328. et c'est le m- le même jour que vous aurez   a
1329. Nadezhda oui
1330. je comprends
1331. mais c'est comme titre de séjour
1332. Hélène c'est Titre de séjour
1333. Nadezhda plus un an
1334. Hélène ça fait un an   a
1335. Nadezhda un an
1336. Hélène un an
1337. mais la validité elle
1338. (sil)
1339. Élodie à renouveler quatre mois avant
1340. Hélène attendez
1341. je suis en train de penser à quelque-
1342. votre passeport vous l'avez
1343. Nadezhda (cherche son passeport)
1344. Hélène bah non

1345. je l'ai là
1346. attendez
1347. (regarde le passeport)
1348. ça c'est la validité de la carte
1349. Nadezhda mh oui
1350. Hélène ça la carte ça veut dire que
1351. Nadezhda quatre janvier
1352. Hélène août septembre octobre
1353. vous avez- vous êtes arrivée euh en octobre
1354. Nadezhda en octobre
1355. Hélène et vous avez envoyé les documents
1356. que euh y a deux semaines
1357. Nadezhda nan
1358. mon mari a envoyé quelque chose euh (inspire) fin
novembre ou peut-être deux j- deu:x décembre
quelque chose
1359. (sil)
1360. et moi je suis allée il y a trois semaines je crois que
c'était
1361. Hélène ça c'est la validité l- de la- de la carte
1362. Élodie de la carte
1363. quelle carte
1364. Nadezhda carte jaune comme ça
1365. Hélène ça c'est la carte de séjour normalement
1366. mais la vignette ça permet de valider
1367. Élodie d'accord
1368. Hélène donc normalement cette carte déb- la première elle est
valable jusqu'au treize février
1369. (sil)
1370. ça veut dire que concrètement euh euh elle aura à
renouveler sa carte
1371. avant même qu'elle l'ait pratiquement
1372. Élodie c'est ça
1373. Hélène tu vois ce que je veux dire
1374. Élodie je vois
1375. Hélène et en plus de ça je c'est c'est::
1376. Élodie mais comment ça se fait que c'est marqué treize août
1377. Hélène et normalement ça aurait dû être treize août deux mille
dix
1378. Élodie c'est bizarre
1379. hein
1380. oui
1381. Hélène non
1382. Nadezhda c'est parce que
1383. Hélène le passeport il est périmé
1384. Nadezhda je suis allée euh en france
1385. pour se marier- pour me marier (sil) en août
1386. Hélène oui
1387. mais même
1388. Nadezhda et après je reviens en russie
1389. Hélène votre passeport il expire quand
1390. Nadezhda expire
1391. qu'est-ce que c'est expire
1392. Hélène fini
1393. Nadezhda euh (sil) vingt-sept
1394. Nadezhda & Hélène (regardent sur le passeport)

1396. Hélène ben nan
1397. je comprends pas
1398. bon bref
1399. tu vois
1400. nan
1401. mais des trucs comme ça qui sont déjà très particuliers
1402. avec des prob- des trucs
1403. Élodie parce que huit neuf dix onze douze un deux
1404. ça fait qu'i-
1405. Hélène ça fait sept mois
1406. Élodie ça fait sept mois de validité
1407. c'est quand même euh bizarre comme euh
1408. Hélène ça arrive
1409. \heïn
1410. \mais euh
1411. Élodie nan
1412. \d'ailleurs
1413. \c'est pas sept
1414. c'est six
1415. parce que j'ai compté huit deux huit
1416. Hélène oui
1417. bon en tout cas je vais vous faire ce que déjà ça et
puis on va voir
1418. je vais lui mettre euh directement à son attention
1419. et puis vous avez mi- vous avez mis le téléphone
1420. ouais
1421. (sil)
1422. alors le problème c'est que euh (soupire) après moi je
suis plus le dossier
1423. hein
1424. après moi il va partir
1425. \moi je fais euh
1426. Élodie bah oui oui
1427. \je sais bien
1428. ouais
1429. Hélène bref eu::h
1430. mouais
1431. c'est pareil
1432. tu vois après
1433. Élodie parce que quand elle recevra la convocation de visite
médicale
1434. pour obtenir la vignette qui valide son sa carte de
séjour
1435. Hélène mh
1436. Élodie ça sera probablement déjà périmé
1437. faudra la renouveler tout de suite
1438. c'est ça
1439. Hélène c'est-à-dire que là (elle va, il va y) avoir une
vignette
1440. y a pas de: durée de validité sur la vignette
1441. tu vois bien
1442. Élodie oui
1443. oui oui
1444. Hélène nan c'est pas grave
1445. tu vois
1446. y a pas le

1447. attends
1448. tu peux me la reprendre là
1449. parce qu'avec une main j'ai du mal
1450. Élodie (c'était l'avant-dernière euh, ?)
1451. Hélène tu vois
1452. y a pas de validité
1453. Élodie nan
1454. Hélène donc elle aura ça
1455. Élodie oui
1456. Hélène mais ça pour valider ce qu'elle a déjà sur le passeport
1457. Élodie c'est ça
1458. Nadezhda jusque treize février
1459. Élodie voilà
1460. Nadezhda jusque treize février
1461. Hélène ouais
1462. Nadezhda et titre de séjour
1463. Hélène ouais
1464. mais (soupire)
1465. Élodie mais C'EST un titre de séjour
1466. Nadezhda mais jusqu'à treize février
1467. Élodie oui
1468. mais c'est-à-dire qu'il faudra renouveler
ce titre de séjour-là
1469. Hélène faudra renouveler
1470. faudra le renouveler
1471. oui
1472. mais c'est compliqué
1473. tu vois là tu vois madame {nom d'une responsable} nous
a dit
1474. tu perds
1475. j'ai même pas à recevoir les gens
1476. parce que je perds énormément de temps
1477. pour des trucs qui
1478. je- je- j'avance pas
1479. mais c'est pas la faute des gens
1480. bon écoutez
1481. je vais vous faire l'attestation
1482. (se lève)
1483. (va faire l'attestation)
1484. ça c'est ce qu'y a
1485. on peut pas euh
1486. Nadezhda pourquoi
1487. Hélène mais j'ai un très grand cœur
1488. Nadezhda je ne comprends pas
1489. \et après
1490. Élodie mh
1491. Nadezhda et après je recevoir comme ça jaune
1492. Élodie oui
1493. Nadezhda dans le passeport
1494. Élodie oui
1495. Nadezhda jusque treize février aussi
1496. Élodie oui
1497. Nadezhda mais après qu'est-ce que je dois faire
1498. Élodie vous devez faire renouveler
1499. Nadezhda qu'est-ce que c'est renouveler
1500. euh demander encore

1501. Élodie c'est ça
1502. Nadezhda demander où
1503. ici
1504. ou::
1505. Élodie je sais pas

enregistrement c

1506. Hélène la- la {caf,?}
1507. m- mais c'est la demande qui est là
1508. (sil)
1509. alors l'office euh l'ofii atteste que avoir reçu le
trente novembre deux mille neuf (lit l'attestation)
1510. Nadezhda mh mh
1511. Hélène on a mis au trente novembre la date à laquelle vous
avez fait le dossier (lit)
1512. euh le formulaire de demande d'attestation ofii dument
visé par le (lit)
1513. par contre je risque de me faire chauffer les fesses
1514. parce que euh
1515. mais bon c'est pas grave
1516. Élodie les dates
1517. Hélène parce que euh un truc isolé
1518. nan
1519. mais la date c'est ce qu'elle a mis la date sur son
dossier
1520. hein
1521. Élodie oui
1522. Hélène elle a déposé le trente novembre
1523. Élodie oui
1524. Hélène mais bon
1525. voilà
1526. Nadezhda mh
1527. ça pour les médecins
1528. Hélène nan
1529. nan
1530. ça c'est pour vous
1531. pour la sécurité sociale
1532. Nadezhda pour moi
1533. Hélène si vous voulez vous inscrire à la sécu
1534. Élodie oui
1535. \c'est ça
1536. c'est ce qu'elle voulait dire par les médecins
1537. Nadezhda c'est ce que j'ai besoin (de, ?) médecin
1538. Hélène ah oui
1539. d'accord
1540. Élodie voilà
1541. vous allez vous inscrire à la sécurité sociale avec ça
1542. Nadezhda il faut inscrire
1543. Hélène oui
1544. Élodie ah oui
1545. Nadezhda ah il faut aller à la sécurité sociale
1546. Élodie voilà
1547. Hélène avec ça
1548. oui

1549. Élodie voilà
1550. et après être inscrite à la sécurité sociale
1551. vous pourrez aller chez le médecin tranquille
1552. Nadezhda et où i- où est sécurité sociale
1553. Hélène alors il faut aller à la mairie de votre ville
1554. Nadezhda avec ça
1555. i- i-
1556. Hélène vous vous avez une mairie pas loin de chez vous
1557. Nadezhda oui
1558. Hélène vous allez voir
1559. et vous demandez où est le centre le plus proche de
chez vous
1560. Nadezhda oui
1561. mh mh
1562. et je peux aller après
1563. Hélène et vous irez après
1564. et vous irez faire le- l'inscription
1565. Nadezhda et c'est valable euh jusque jusqu'à
1566. Hélène y a pas de validité
1567. Nadezhda pas validité
1568. Hélène ça c'est bon
1569. d'accord
1570. c'est en attendant d'avoir la carte
1571. Nadezhda c'est pour moi et pour ma fille
1572. Hélène nan
1573. là c'est que pour vous
1574. Nadezhda c'est p-
1575. Hélène parce que votre fille je connais pas la procédure pour
elle
1576. je sais même pas si faut la saisir
1577. Nadezhda et si y a j- ici elle a besoin de médecin
1578. Hélène je peux pas faire tout ce
1579. je peux pas vous dire
1580. là j'essaie de faire euh
1581. {prénom d'un responsable}
1582. Nadezhda non non
1583. j'ai compris
1584. Hélène s'il te plait
1585. je peux pas euh
1586. déjà là je sais que je vais me faire
1587. (sil)
1588. je peux te demander quelque chose {prénom du
responsable}
1589. Responsable {anon.}
1590. Hélène tu vas me dire encore que c'est pas nous
1591. je sais
1592. mais les gens ils viennent nous voir
1593. (sil)
1594. alors je t'explique
1595. pareil

1596. la dame là elle est russe
1597. (sil)
1598. elle a un visa visiteur

1599. mais elle est conjoint de français
1600. au revoir (adressé à un autre)
1601. nan
1602. normalement ils font le la vignette auprès de de
 {prénom d'une collègue}
1603. ils font quand même une vignette
1604. et après i- ils changent
1605. (sil)
1606. non
1607. c'est ce qui se passait jusqu'à présent
1608. Responsable {anon.}³

//

1609. Nadezhda beaucoup de problèmes avec moi
1610. Élodie (rire)
1611. Nadezhda c'est à cause des visas visiteur
1612. Élodie oui
1613. y eu une erreur à votre consulat
1614. Nadezhda oui
1615. parce que j'ai demandé le visa de fiancé
1616. on m'a donné le visa visiteur
1617. juste je sais pas
1618. mais j'ai beaucoup de problèmes avec euh consulat
1619. Élodie mh (sil) mh
1620. Nadezhda j'ai ici refuse beaucoup de fois consulat
1621. c'est à cause de XXX
1622. je crois que

1623. Responsable {anon.}
1624. Hélène c'est ce que je suis en train de te dire {prénom du
 responsable}
1625. Responsable {anon.}
1626. Hélène c'est ce que je suis en train de te dire
1627. il faut que ça passe par euh par {prénom d'une
 collègue}
1628. Responsable {anon.}
1629. Hélène c'est ce que je suis en train de te dire
1630. Responsable {anon.}
1631. Hélène mais tu m'as pas laissé finir {prénom du responsable}
1632. je sais
1633. Responsable {anon.}
1634. Hélène mais oui
1635. d'accord
1636. Responsable {anon.}
1637. Hélène ben attends
1638. j'ai pas fini
1639. euh alors
1640. donc la dame elle est

³ Le responsable explique à Hélène que le visa doit être validé en tant que visiteur puis que l'usagère devrait faire un changement de statut à la préfecture.

1641. plantage
 1642. elle est conjoint de français
 1643. il lui ont fait un visiteur
 1644. Responsable {anon.}⁴
 1645. Hélène je crois pas
 1646. elle s'est mariée ici
 1647. Élodie elle s'est mariée ici
 1648. Responsable {anon.}⁵
 1649. Hélène donc ils font un visiteur
 1650. et après c'est automatique
 1651. Responsable {anon.}
 1652. Hélène d'accord
 1653. Responsable {anon.}
 1654. Hélène le problème c'est qu'elle a envoyé la demande depuis le
 mois de novembre deux mille neuf
 1655. Responsable {anon.}
 1656. Hélène et qu'elle a toujours rien
 1657. le problème aussi c'est qu'elle est arrivée en france
 en octobre
 1658. et qu'ils ont trois mois pour faire les démarches
 1659. Responsable {anon.}
 1660. Hélène donc trois janvier
 1661. Responsable {anon.}
 1662. Hélène oui
 1663. et en plus le visa ils ont fait treize août
 1664. ah c'est peut-être
 1665. c'est peut-être parce que c'était en france
 1666. treize août treize février
 1667. ça fait six mois
 1668. Élodie parce qu'en fait elle s'est mariée euh début septembre
 1669. elle est repartie en russie
 1670. et elle est revenue le trois octobre
 1671. Hélène tu vois
 1672. là ils ont fait une validité de six mois
 1673. Élodie si j'ai bien compris
 1674. Responsable {anon.}
 1675. Hélène donc si tu veux
 1676. on se retrouve avec un visa qui est péri-
 1677. enfin une vali- une deman- euh un délai pour faire la
 carte jusqu'au trois janvier
 1678. donc périmé
 1679. Responsable {anon.}
 1680. Hélène si
 1681. il est bon jusqu'en deux mille onze
 1682. Élodie jusqu'en deux mille onze
 1683. Hélène mais je s- on a regardé euh
 1684. je sais pas
 1685. y a pas de raison particulière
 1686. donc si tu veux
 1687. Responsable {anon.}
 1688. Hélène c'est que là l- normalement c'est le trois janvier

⁴ Le responsable conteste l'opinion d'Hélène et demande quand le mariage a eu lieu.

⁵ Le responsable explique la logique de la procédure et confirme que l'opinion d'Hélène est erronée.

1689. on est le vin:gt le vingt-deux
1690. donc vu que: au service immigration rien n'a été fait
1691. Responsable {anon.}⁶
1692. Hélène il a les un an
1693. Élodie je pense que ç'aurait été plus simple
1694. si elle avait fait un visa visiteur
1695. pour venir se marier
1696. et qu'elle avait refait un visa euh conjoint de
français
1697. pour revenir en france en octobre
1698. Responsable {anon.}⁷
1699. Hélène nan
1700. bah nan
1701. Responsable {anon.}
1702. Élodie oui
1703. mais après pour revenir pour vivre
1704. ça aurait été plus simple
1705. si elle avait refait un
1706. Responsable {anon.}
1707. Élodie ouais
1708. Responsable {anon.}
1709. Hélène voilà
1710. donc c'est
1711. parce que ça finit le trois janvier
1712. on est le vingt-deux
1713. et elle a toujours rien
1714. Responsable {anon.}⁸
1715. Hélène du service immigration
1716. (sil)
1717. Responsable {anon.}
1718. Hélène la démarche
1719. Responsable {anon.}
1720. Hélène bon d'accord
1721. d'accord
1722. donc si tu veux du fait qu'elle a toujours pas de
réponse depuis le mois de novembre
1723. j'ai pris sur moi de re lui faire faire la demande
1724. de re- de refaire faire le passeport
1725. de faire saisir
1726. Responsable {anon.}⁹
1727. Hélène la photocopie du passeport
1728. Élodie la vignette
1729. Responsable {anon.}
1730. Hélène de faire saisir le dossier par {Mireille}
1731. pour qu'elle eu- -le ait au moins l'attestation de sécu
1732. (sil)

⁶ Le responsable parle de la fille de l'usagère.

⁷ Le responsable s'oppose à notre suggestion et considère que la procédure a été suivie normalement.

⁸ Le responsable est d'abord en désaccord avec Hélène en ce qui concerne le délai puis se rend compte qu'elle ne parle pas de la validité du visa temporaire mais du délai pour effectuer la démarche de validation du visa (par l'obtention de la vignette valant titre de séjour).

⁹ Le responsable manifeste un sentiment d'incongruité par rapport à l'acte signifiant 1721.

1733. et puisque de toute façon c'est nous qui saisissons pour les délais d'immigration

1734. Responsable {anon.}

1735. Hélène ces dossiers-là

1736. Responsable {anon.}

1737. Hélène je convoque pas

1738. je fais rien d'autre

1739. si tu veux

1740. Responsable {anon.}¹⁰

1741. Hélène tu me dis

1742. \si c'est okay

1743. \pis ça la débloque un peu

1744. \pis
ça la bloque pas

1745. si le délai est encore plus dépassé au mois de février

1746. Responsable {anon.}

1747. Hélène euh j'envoie ça à {prénom de la collègue}

1748. je lui ai fait un petit mot

1749. (sil)

1750. ah nan mais là tu me dis que c'est normal alors

1751. visa donné visiteur c'est normal

1752. parce que elle s'est mariée en france

1753. Responsable {anon.}¹¹

1754. Hélène d'accord

1755. donc là j'ai dit que la dame elle était venue à plusieurs reprises euh nous voir et impossible de

1756. et impossible de

1757. Responsable {anon.}

1758. Hélène okay

1759. Responsable {anon.}

1760. Hélène voilà

1761. Responsable {anon.}

1762. Hélène donc c'est bon

1763. que je- qu'on lui ait fait faire l'attestation euh

1764. c'est pas euh

1765. Responsable {anon.}

1766. Hélène donc là elle va faire sa carte visiteur

1767. et après euh il faut qu'elle aille en prêt

1768. Responsable {anon.}

1769. Hélène et oui

1770. et pour la fille comment on- tu sais comment ça se passe

1771. même si je le fais pas mais euh

1772. Responsable {anon.}

1773. Hélène elle a une fille mineure qui est venue avec un céséda aussi

1774. par contre elle je sais pas du tout

1775. donc je me suis pas occupée de

1776. Responsable {anon.}

1777. Hélène ils font pas de:

1778. Responsable {anon.}

¹⁰ Le responsable manifeste son accord vis-à-vis des actions entreprises par Hélène.

¹¹ Le responsable accepte les actions d'Hélène et décrit ce qui doit se produire ensuite selon la procédure.

1779. Hélène de visite médicale
 1780. rien
 1781. y a pa:s
 1782. Responsable {anon.}
 1783. Hélène ah oui
 1784. pardon
 1785. faut que j'arrête de fumer
 1786. Responsable {anon.}
 1787. Hélène donc euh avec le passeport ça peut voir comme ça
 1788. le passeport céséda le visa céséda
 1789. Responsable {anon.}
 1790. Hélène ben document de circulation c'est c'est
 1791. Responsable {anon.}
 1792. Hélène pas avant l'âge de treize ans
 1793. ouais
 1794. c'est vrai
 1795. Élodie et pour la sécurité sociale
 1796. c'- il doit y avoir un accord entre leur sécurité sociale de leur pay- pays et celle

 1797. Hélène n::an
 1798. Responsable {anon.}¹²
 1799. Élodie oui
 1800. nan
 1801. mais pour la petite
 1802. Hélène c'est pas la la fille
 1803. hein
 1804. de- du monsieur
 1805. Responsable {anon.}
 1806. Hélène est-ce que elle aurait un document de circulation qui euh

 1807. Responsable {anon.}
 1808. Hélène elle peut l'avoir tout de suite elle
 1809. sans délai de résidence
 1810. du fait que elle a moins de treize ans
 1811. (sil)
 1812. Responsable {anon.}
 1813. Hélène ça elle peut avoir un doc de circulation
 1814. Responsable {anon.}
 1815. Hélène ouais
 1816. donc pour la fille ben ça ça se joue alors
 1817. donc on va bien faire ça
 1818. d'accord
 1819. donc à priori c'est normal
 1820. que vous ayez le visiteur
 1821. Nadezhda mh mh
 1822. Hélène c'est normal
 1823. c'était pas une erreur
 1824. (sil)
 1825. c'est normal
 1826. je savais pas
 1827. parce que vous étiez pas mariée
 1828. quand vous avez fait la demande

¹² Le responsable répond que l'usagère va être prise en charge par la sécurité sociale de son conjoint.

1829. Nadezhda oui
1830. Hélène donc visiteur
1831. et après vous changerez
1832. quand vous aurez la carte visiteur ici
1833. vous irez à la préfecture
1834. faire la carte français conjoint de français
1835. Nadezhda mh mh
1836. Hélène pour la fille vous allez à la préfecture
1837. même maintenant ou demain
1838. enfin lundi
1839. (sil)
1840. faire un document de circulation
1841. donc je vais vous le noter
1842. (prend un papier)
1843. vous
1844. Nadezhda euh je suis allée à la préfecture avec mon mari
1845. et je ne sais pas de quoi
1846. c'est euh en novembre en novembre
1847. c'est la préfecture
1848. ce n'est pas {nom de la préfecture}
1849. Hélène pour vous- pour vous ne faites rien en préfecture
1850. y a rien à faire
1851. Nadezhda mh mh
1852. Hélène tout va se faire ici
1853. (sil)
1854. la seule chose que vous allez faire en préfecture
1855. c'est pour votre fille
1856. Nadezhda pour ma fille
1857. Hélène document de circulation (écrit)
1858. Nadezhda mhm
1859. Hélène ça c'est l'équivalent d'une carte de séjour pour les
enfants qui ont moins de dix-huit ans
1860. Nadezhda mh
1861. Hélène d'accord okay
1862. Nadezhda carte de séjour aussi
1863. Hélène nan
1864. c'est l'équivalent
1865. c'est presque pareil
1866. mais c'est pas une carte de séjour
1867. Nadezhda mh mh
1868. Hélène parce que les enfants mineurs n'ont pas de carte de
séjour
1869. Nadezhda mh mh
1870. Hélène hein
1871. Nadezhda mh
1872. d'accord
1873. Hélène donc faites bien ça à la préfecture pour votre fille
1874. Nadezhda et c'est préfecture où
1875. Hélène à {nom de la préfecture}
1876. Nadezhda {nom de la préfecture}
1877. Hélène voilà
1878. d'accord
1879. pour vous c'est- pour vous vous ne faites rien
1880. là j'envoie le dossier au service
1881. (sil)
1882. okay

1883. Nadezhda oui
1884. Élodie en attendant la convocation à la visite médicale
1885. Nadezhda mai::s la femme ici m'a dit que quand je reçois
titre de séjour
1886. Hélène nan
1887. Nadezhda ma fille n'a pas besoin
1888. et elle m'a dit que
1889. Hélène ben c'est ce que je vous ai dit
1890. votre fille elle aura pas de carte de séjour
1891. (sil)
1892. Nadezhda elle m'a dit que il faut aller à la préfecture euh {nom
de la préfecture} euh avec les papiers d'ici
1893. Hélène nan
1894. écoutez
1895. je sais plus
1896. et puis euh excusez-moi
1897. Nadezhda XXX
1898. Hélène mais je peux pas euh
1899. Nadezhda mh mh
1900. Hélène je peux pas passer autant de temps euh
1901. c'est pas possible
1902. Nadezhda d'accord
1903. d'accord
1904. Hélène c'est pas contre vous
1905. hein
1906. je suis désolée
1907. mais je peux pas euh
1908. enfin ça fait euh
1909. je peux pas
1910. Nadezhda d'accord
1911. il faut aller vite vite
1912. Hélène alors ça vous faites ça pour la fille
1913. Nadezhda mais il faut vite
1914. aller vite
1915. Hélène oh y a pas d'urgence
1916. hein
1917. Nadezhda non
1918. Hélène pour elle euh y a pas d'urgence
1919. mais vous le faites lundi
1920. vous y allez lundi tranquillement
1921. Nadezhda document de circulation
1922. Hélène voilà
1923. Nadezhda mh mh
1924. Hélène pour vous vous attendez
1925. vous avez l'attestation
1926. vous vous inscrivez à la sécu
1927. Nadezhda oui
1928. oui
1929. Hélène et là le service va vous contacter pour euh
1930. Nadezhda mh mh
1931. Hélène j'espère qu'ils vont pas le perdre
1932. (se racle la gorge)
1933. pour le::
1934. Nadezhda et je dois attendre euh deux mois encore deux mois
trois mois
1935. Hélène là le délai je peux pas vous dire

1936. Nadezhda oui
1937. Hélène mais le tout là vous avez le papier
1938. avec ça c'est bon
1939. Nadezhda c'est bon
1940. oui
1941. d'accord
1942. Hélène qu'el qui- qu'est-ce- quoi qu'il arrive
1943. même si c'est dans deux mois dans un mois dans trois
mois
1944. vous avez le papier
1945. c'est bon
1946. Nadezhda mh mh
1947. Hélène avec ça vous êtes sûre d'avoir- de faire votre démarche
1948. Nadezhda d'accord
1949. Hélène d'accord
1950. parce que vous avez ce papier-là qui le prouve
1951. Nadezhda et après je reviens pour visite médicale
1952. quand je reçois les papiers
1953. Hélène quand vous aurez la convocation
1954. vous fer- vous passerez euh vous reviendrez ici
1955. oui
1956. pour faire la carte de séjour
1957. Nadezhda sans mon mari
1958. sans mon mari
1959. Hélène oui
1960. ou avec votre mari
1961. si vous voulez
1962. Nadezhda euh est-ce que je dois demander à mon mari euh quelque
papier euh
1963. parce que
1964. Hélène ah je sais pas
1965. je sais pas
1966. Nadezhda mhm
1967. Hélène vous vous recevrez tout dans la convocation
1968. Nadezhda d'accord
1969. Hélène je sais pas ce qu'ils vous demandent pour les visiteurs
1970. hein
1971. c'est encore autre chose
1972. Nadezhda mh
1973. d'accord
1974. (sil)
1975. Hélène voilà
1976. Nadezhda mh mh
1977. et quand je peux recevoir titre de séjour
1978. (prend un objet)
1979. Hélène nan
1980. bah voilà
1981. c'est pas pour vous ça
1982. c'est pour moi
1983. (rire)
1984. Nadezhda oui
1985. \titre de séjour même jour euh
1986. je peux re-
1987. Hélène le jour de la convocation
1988. Nadezhda oui
1989. Hélène oui

1990. Nadezhda titre de séjour pour un an
 1991. Hélène oui
 1992. euh un an je sais pas
 1993. c'est toujours pareil
 1994. Nadezhda mh mh
 1995. Hélène je peux pas vous donner des renseignements que-
 1996. Nadezhda mais je peux recevoir titre de séjour
 1997. Hélène oui
 1998. vous aurez la
 1999. Nadezhda plus longue que visa
 2000. Hélène je peux pas vous répondre
 2001. Nadezhda non
 2002. Responsable {anon.}¹³
 2003. Hélène oui
 2004. Responsable {anon.}
 2005. Hélène c'est ce que je te dis {prénom du responsable}
 2006. ça veut dire qu'il faudra renouveler
 2007. avant même qu'elle ait la carte
 2008. et alors renouveler
 2009. il faut envoyer les papiers à la prèf
 2010. pour le renouveler
 2011. eux ils ont pas les papiers
 2012. il faut les scanner
 2013. fa- f- f- tu vois
 2014. hein
 2015. tout ça
 2016. donc euh
 2017. Responsable {anon.}
 2018. Hélène ah nan
 2019. parce que ils font une régularisation peut-être en tant
 que conjoint de français
 2020. du fait qu'elle avait visiteur
 2021. Responsable {anon.}
 2022. Hélène ben là y a plein de questions
 2023. je suis pas capable de
 2024. Responsable {anon.}
 2025. Hélène ouais
 2026. ben asseyez-vous du coup
 2027. Nadezhda ap- il faut attendre
 2028. Hélène as- oui
 2029. attendez
 2030. c'est mon responsable
 2031. hein
 2032. Nadezhda ah oui
 2033. Hélène donc il est parti
 2034. asseyez-vous euh du coup
 2035. Nadezhda (s'assoit)
 2036. Élodie bah (sil) bah vous êtes pas venue pour rien
 2037. Hélène (se racle la gorge)
 2038. vous avez pas de chance
 2039. apparemment c'est normal alors
 2040. quand ils sont pas mariés

¹³ Le responsable se rend compte que le titre de séjour sera obtenu après que le visa aura expiré.

2041. je savais pas tu vois
 2042. comme quoi on en apprend tous les jours
 2043. quand ils sont pas mariés
 2044. alors qu'ils font la demande de visa avec un conjoint
 de français
 2045. ils leur font un visiteur
 2046. oui
 2047. forcément puisqu'ils peuvent pas faire le visa conjoint
 de français
 2048. Élodie béh ils sont-
 2049. c'est ça
 2050. ils sont pas encore conjoint de français
 2051. \en au moment
 2052. XXX en couple
 2053. Hélène et oui
 2054. \et oui
 2055. \(se racle la gorge)
 2056. \donc
c'est logique
 2057. mais c'est vrai que je savais pas
 2058. Élodie oui
 2059. Hélène et euh
 2060. (se racle la gorge)
 2061. oh ça fait du bien de m'arrêter de parler
 2062. (rire)
 2063. Élodie mais je pense que ça aurait été plus simple
 2064. de faire euh un visa de visiteur
 2065. pour qu'elle vienne se marier
 2066. qu'elle reparte en russie
 2067. Nadezhda hin
 2068. Élodie et qu'elle fasse un visa conjoint de français
 2069. Nadezhda oui
 2070. Élodie pour revenir en france avec le statut de conjoint de
français
 2071. Nadezhda mh mh
 2072. \oui
 2073. Élodie parce que du coup sa limite de validité aura été plus
 longue
 2074. elle aurait- elle se serait pas retrouvée à devoir
 renouveler un document avant de l'avoir
 2075. tu vois ce que je veux dire
 2076. Téléphone (sonne jusqu'à 2087)
 2077. Hélène disons que euh d'un c'- oui
 2078. c'est bien
 2079. c'est bien
 2080. parce que le le problème c'est que les gens veu- les
gens veulent pas retourner en général
 2081. Élodie tu vois
 2082. \chaque chose en son
temps
 2083. Hélène quand ils sont là
 2084. ils veulent pas repartir
 2085. et cetera
 2086. repayer le billet
 2087. Élodie oui
 2088. mais vous vous êtes mariée-

2089. Hélène concrètement ça serait mieux
 2090. Élodie mais vous vous êtes mariée quand
 2091. Nadezhda euh en août
 2092. Élodie en août c'est ça
 2093. donc vous êtes venue en france
 2094. Nadezhda oui
 2095. Élodie pour vous marier
 2096. vous êtes repartie en russie
 2097. Nadezhda oui
 2098. Élodie et vous êtes revenue en octobre
 2099. Nadezhda avec ma fille
 2100. Élodie voilà
 2101. donc tu vois
 2102. entre août et octobre elle aurait eu le temps de faire
 un deuxième visa
 2103. Hélène euh
 2104. Élodie enfin c'est pas grave
 2105. Hélène au consulat- au consulat là-bas y mari- ils font pas
 les mariages
 2106. (sil)
 2107. Nadezhda le consulat
 2108. Hélène oui
 2109. ils font pas les mariages
 2110. y a des consulats qui font les mariages
 2111. Nadezhda n:
 2112. Hélène ils font pas
 2113. parce que ça c'est aus- c'est aussi une solution des
 fois
 2114. c'est que euh (sil) euh le conjoint de français il
 vient en russie mettons
 2115. je sais pas si la russie le fait
 2116. hein
 2117. et euh ils se marient là-bas
 2118. donc le mariage il est directement validé sur les
 registres d'état civil français
 2119. Élodie oui
 2120. Hélène (se racle la gorge)
 2121. Élodie et donc tu peux demander euh
 2122. Hélène demande de- demande de visa
 2123. et puis voilà
 2124. Élodie ouais
 2125. Hélène on fait d'une pierre deux coups
 2126. et puis après le vrai mariage à la limite on le fait
 euh
 2127. Élodie oui
 2128. oui
 2129. Hélène voilà
 2130. Élodie oui
 2131. Hélène tu vois
 2132. Nadezhda ma copine est russe
 2133. elle a- elle est revenue au- à moscou pour demander le
 visa d'épouse
 2134. Hélène d'accord
 2135. \donc elle s'est mariée ici
 2136. \elle est repartie
 2137. Élodie voilà

2138. \c'est ça
 2139. \conjoint de français
 2140. Hélène oui
 2141. c'est vrai que c'est euh
 2142. Nadezhda mh
 2143. Hélène bah disons on le donne jamais ce truc-là
 2144. parce que les gens systématiquement
 2145. quand on
 2146. ils disent
 2147. ah ben nan
 2148. je vais pas repayer un billet
 2149. repartir
 2150. revenir
 2151. Élodie mh
 2152. Hélène donc c'est vrai qu'on n'y pense même plus à le dire
 2153. mais euh c'est le plus simple
 2154. parce que c'est chacune chaque démarche est finie
 2155. oui
 2156. Élodie c'est ça
 2157. Hélène ouais
 2158. Élodie mh
 2159. mais enfin c'est pas grave
 2160. Hélène mais tu vois même euh
 2161. dans le réflexe là c'est on sait pas du tout ce qu'on
 donne
 2162. parce que c'est euh
 2163. déjà les gens à partir du moment où ils sont là
 2164. ils veulent tout faire sur place
 2165. Élodie ouais
 2166. Hélène j'ai jamais entendu dire quelqu'un euh
 2167. je veux retourner
 2168. je- ça
 2169. Élodie ben là apparemment la fille
 2170. Hélène même si c'est plus logique
 2171. Nadezhda mh
 2172. Élodie la- la petite fille était pas là au mariage en france
 2173. donc il fallait qu'elle retourne en russie
 2174. pour reitrn- pour retourner la chercher
 2175. si j'ai bien compris
 2176. Nadezhda mais elle a visa jusque septembre
 2177. Élodie oui
 2178. nan
 2179. mais elle était pas venue
 2180. Hélène de toute façon la fille c'est pas un problème
 2181. hein
 2182. elle est mineure
 2183. y a aucun souci
 2184. Élodie oui oui
 2185. hein
 2186. c'est pas grave
 2187. c'est pas grave
 2188. Hélène y a pas de souci
 2189. Élodie nan
 2190. mais je veux dire ça explique le retour en russie peut-
 être en partie
 2191. Hélène ouais

2192. Élodie j'en sais rien
2193. hein
2194. après y a peut-être des histoires euh
2195. (sil)
2196. Hélène oh là
2197. Nadezhda pour les filles /
2198. en russie il faut aller euh
2199. Élodie nan nan nan
2200. pourquoi vous êtes retournée en russie après votre mariage
2201. Hélène oh (inspire)
2202. Nadezhda pour chercher ma fille
2203. Hélène est-ce que tu as l'heure
2204. j'ai un rendez-vous
2205. en plus c'est avec la maîtresse de ma fille
2206. je ne sais même pas l'heure qu'il est
2207. oh j'ai eu peur
2208. nan
2209. c'est bon
2210. il est trois heures moins le quart
2211. j'ai flippé
2212. je dois partir à quinze heures trente
2213. j'ai rendez-vous avec la maîtresse
2214. Élodie d'accord
2215. Hélène (se racle la gorge)
2216. ouf
2217. j'étais en train de me dire
2218. oh j'ai parlé tout ça
2219. j'ai j'ai
2220. et je:
2221. (se racle la gorge)
2222. non
2223. c'est bon
2224. (sil)
2225. donc voilà
2226. Élodie oui
2227. (sil)
2228. bon ben c'est bien compliqué ça
2229. Hélène en tout cas vous avez euh
2230. le pire c'est que la carte elle a: elle finit en février
2231. elle finit euh dans un mois quoi
2232. Nadezhda oui
2233. bientôt
2234. Hélène dans un mois la carte elle sera même pas faite
2235. Élodie dans quinze jours
2236. parce qu'on est le vingt-deux
2237. et elle finit le treize
2238. Hélène elle sera même pas faite la carte
2239. (sil)
2240. Élodie c'est ça
2241. Hélène c'est même pas la peine de la demander à la limite même
2242. Élodie mais si ça se trouve y a besoin
2243. moi j'en sais rien
2244. mais y a peut-être besoin de la vignette
2245. pour pouvoir faire un renouvellement

2246. Hélène peut-être
 2247. mais au niveau de son- de sa démarche à elle c'est pas
 2248. Bachira {Hélène}
 2249. Hélène oui
 2250. Bachira {prénom d'un autre responsable} me dit de te dire de
 lui donner la photocopie des documents de la dame qui
 est avec toi
 2251. Hélène tu lui dis
 2252. oui chef
 2253. (se racle la gorge)
 2254. je viens
 2255. (se lève)
 2256. (se racle la gorge)
 2257. je viens je viens je viens
 2258. (se dirige vers le bureau du responsable)
 2259. Bachira vas-y vas

enregistrement d

2260. Hélène faut passer par la vignette quand même apparemment
 2261. Élodie oui
 2262. Hélène pour la présenter à la pref
 2263. pour la renouveler
 2264. pour la:- changer de statut
 2265. Élodie ça me semblait quand même logique
 2266. Hélène (se racle la gorge)
 2267. Élodie après je sais pas
 2268. hein
 2269. mai::s
 2270. c'est pas parce que les choses sont logiques
 2271. qu'elles se font comme ça
 2272. mais (rire)
 2273. Hélène (baille)
 2274. Nadezhda il faut attendre
 2275. Hélène oui
 2276. oui oui
 2277. Nadezhda X
 2278. Hélène euh oui
 2279. (sil)
 2280. oui
 2281. parce qu'il faut les papiers
 2282. je sais pas
 2283. vous voulez dire
 2284. parce que la dame est pas vraiment nécessaire
 2285. Élodie parce qu'i- il a emmené le dossier
 2286. et elle a pas besoin du dossier
 2287. parce que c'est toi qui va le garder
 2288. Hélène nan
 2289. \nan nan
 2290. \bah oui
 2291. \c'est ça
 2292. donc je sais p-
 2293. elle attend
 2294. peut-être qu'on pourrait peut-être pas la faire dormir
 ici

Office de l'immigration - Accueil Nancy

Date d'enregistrement : 13/01/2010

Durée de l'enregistrement : 00:37:22

Enquêteur : Élodie Oursel

Agents : Martine (F, LN), agent OFII,

Romy (F, LNN, Brésil, portugais & polonais), agent préfecture,

Catherine (F, LN), directrice de l'office de l'immigration

Usagers : Nancy (F, LNN, Grande-Bretagne, anglais),

Jennifer (F, LNN, États-Unis, anglais)

1 transaction de service :

- obtention d'un document de circulation (vignette long séjour valant titre de séjour)

01. Romy, Nancy, Jennifer, Élodie (se dirigent vers la plateforme d'accueil de l'office de l'immigration)
02. Romy ah non
03. c'est euh
04. Nancy and are you recording¹
et vous enregistrez
05. Élodie yes
oui
06. Tous (rires)
07. Élodie so you don't realise
comme ça vous ne vous rendez pas compte
08. when it starts
quand ça commence
09. (rire)
10. Nancy right
d'accord
11. okay
okay
12. Jennifer so what is going on now
alors qu'est-ce qui se passe maintenant
13. Nancy er we're going to find another lady who may be able to help us
euh nous allons trouver une autre dame qui pourra peut-être nous aider
14. Jennifer okay
d'accord
15. Nancy which would mean we don't have to go up to {lieu}
ce qui voudrait dire que nous ne sommes pas obligés d'aller à {lieu}
16. and we might be able to get your:
et on va peut-être y arriver
17. Romy euh (sil) je vois pas ses affaires
18. Collègue {anon.}
19. Élodie {Martine}
20. Collègue {anon.}

¹ La langue des passages traduits dans cette transcription est l'anglais.

21. Élodie bah c'est pas son manteau
 22. Collègue {anon.}²
 23. Romy ah
 24. Collègue {anon.}
 25. Élodie e- elle était là y a
 26. juste avant que je vienne vous voir
 27. elle était encore là
 28. Collègue {anon.}
 29. Romy c'est: il a pas éteint son ordinateur
 30. Collègue {anon.}
 31. ? oui
 32. mais attends
 33. on va vérifier quand même
 34. Collègue {anon.}
 35. Nancy sinon on XX
 36. Collègue {anon.}
 37. Élodie merci beaucoup (murmure)
 38. Collègue {anon.}
 39. Romy oui
 40. o::h
 41. Ah
 42. merci beaucoup
 43. eu::h
 44. Élodie tu veux que j'aïlle chercher
 45. ? XXX
 46. Élodie oui oui oui
 47. je sais
 48. ? XXX
 49. Élodie merci
 50. \umerci
 51. d'accord
 52. Nancy en tout cas c'est possible que on::
 53. Romy oui
 54. je vais l'expliquer
 55. parce que là euh
 56. Nancy oui
 57. parce que le seul problème XXX l'autre jour
 58. elle s'est mise à
 59. Romy oui
 60. Nancy pour aller à:: {lieu}
 61. ou je sais pas
 62. (sil)
 63. Romy ah non non
 64. mais là elle va vous donner une feuille
 65. comme tout à l'heure j'ai donné à deux jeunes filles
 66. Nancy oui
 67. Romy qui elle peut présenter à la frontière
 68. Nancy non
 69. mais c'est pour le problème c'est que il faut avoir une
 une carte de séjour
 70. pour recevoir le visa britannique
 71. Martine oui::

² La collègue pense que Martine est déjà partie, son manteau reste à son bureau toute l'année.

72. Nancy donc il faut
73. Romy euh regarde
74. c'est le même cas
75. Martine ah oui
76. bah on peut lui donner euh éventuellement le

77. Martine c'est ça le papier
78. alors ici il en reste
79. Nancy oui
80. Martine XXX
81. Nancy c'est pas seulement pour aller à la frontière
82. parce que elle a besoin d'une visa britannique
83. pour rester comme étudiante en étr- en angleterre

//

84. Collègue {anon.} (chuchoté)³
85. Élodie merci (chuchoté)
86. Collègue {anon.} (chuchoté)

87. Romy A::h ç::-
88. Nancy et le visa britannique on ne peut pas recevoir
89. Romy ah oui
90. \ça c'est une autre chose
91. Martine ça je saurais-
92. Romy nan
93. nan nan nan
94. Nancy mais il y a une étudiante
95. une autre qui est venue ce matin
96. Martine ça je sais pas du tout malheureusement
97. Nancy qui a reçu
98. Martine parce que tu sais moi je travaille pas dans le service
 étudiants
99. Romy oui
100. Martine (et tout, et du coup) je ne pourrai pa:s
101. \ouais
102. \c'est ça
103. \après
104. Romy non
105. \il faut que je l'envoie au service des visas
106. Martine voilà
107. après je je je dirais XX
108. Romy je vais l'envoyer au
109. Nancy parce que elle a le visa français
110. mais le problème c'est peut pas avoir un visa anglais
 le le
111. si il a besoin de la carte de sé- de:: document de
 séjour

³ La collègue offre une tasse de thé à Élodie.

112. Martine nan
113. c'est ça le document de séjour maintenant
114. Nancy nan
115. Romy oui
116. Martine c'est nouveau
117. si si
118. Nancy nan
119. mais ils ont dit en angleterre qu'il y a un autre
documentaire- document
120. Romy mh mh
121. Nancy qu'ils ont besoin sans le cette documentation
122. Martine alors peut-être que ma::- madame a pas passé la visite
médicale encore
123. Nancy non
124. elle doit fai- passer la visite médicale
125. Martine dans notre service
126. ah oui
127. parce que quand elle va passer la visite médicale
128. on va- on va coller une vignette sur le passeport
129. Romy A::h
130. Nancy ah
131. \c'est-
132. \comment on
recevoi- le coller: une vignette
133. Martine alors c'est peut-être ça
134. Nancy pour aller au médical
135. Martine nan
136. ça sera ça sera le jour de la convocation pour la
visite médicale
137. Nancy et la convocation qu'est-ce que c'est
138. Martine bah ça sera ça sera une convocation une lettre
139. Romy qu'elle va recevoir chez elle
140. Nancy c'est le lettre
141. Martine voilà
142. Nancy comment on reçoit la lettre
143. Martine ah alors ça bah il faut attendre que notre service vous
envoie la lettre
144. mais là je ne peux rien pour vous
145. Nancy mais on n- elle ne peut pas
146. parce que on elle part à londres
147. Martine je sais
148. je j- franchement je suis désolée
149. je pourrai pA:s vous dire euh plus
150. parce qu'en plus c'est un XX
151. \c'est le service de madame
{nom}
152. Nancy okay
153. \donc il reste à me::
154. Romy mai::s avec ça
155. Martine oui
156. normalemen:t
157. Romy parce que normalement elle a elle a pas le problème
158. pour partir avec ça
159. Martine oui
160. \c'-
161. \oui

162. \c'est ça

163. Nancy non non

164. mais pas- mais les anglais ne donnent pas

165. Martine c'est dommage que madame {nom de Catherine, la
directrice de l'OFII sur ce site} elle est pas là
elle est pas là

166. y a pas de responsable

167. oui

168. Romy si vous pouvez passer demain

169. sinon passez demain

170. Martine et pis voir avec la directrice

171. oui

172. Romy directement

173. Martine hein

174. mai::s

175. Nancy parce que sinon

176. oui

177. on- le problème c'est que chaque jour que on perdre
c'est un autre jour en en

178. \le problème avec le visa

179. bah oui

180. Martine \bah ouais

181. \ouais

182. \bah oui

183. \mais

184. Martine ah bah voilà madame {nom de la directrice}
peut-être euh

185. Romy ah oui

186. Martine je sais pas si vous voulez revoir
là vraiment je

187. Nancy merci

188. merci infiniment

189. Élodie vous tombez à pic

190. Romy oui

191. alors euh

192. Nancy si quelqu'un peut expliquer ce que nous v-
j'ai j'ai un problème avec des jeunes

193. Romy qui ont des visas long séjour qui remplacent les cartes
de séjour

194. Catherine mh mh

195. Romy mai::s euh quand ils arrivent la frontière
ils peuvent pas voyager

196. Catherine il est validé le visa

197. Romy oui

198. Nancy et pour elle le problème c'est qu'elle est américaine
elle a besoin d'une- d'une visa anglaise

199. parce que le programme que j'enseigne
c'est moitié en france

200. mais le deuxième moitié à londres

201. donc dans deux semaines trois semaines

202. nous allons à londres

203. mais elle a fait toutes les choses pour le visa anglais
et ils ont dit

204. il a besoin de le convocation

205. Catherine on va la convoquer au plus vite pour euh

215. Nancy elle ne peut pas avoir le visa (sil) anglais sans le documentation français

216. Romy mais y a la visite médicale

217. Nancy le problème c'est pas avant deux trois mois

218. Catherine est-ce qu'elle a envoyé tous les papiers

219. Nancy oui

220. elle a envoyé tous les papiers

221. et a reçu une c-

222. Catherine convocation

223. Nancy non

224. seulement le reçu

225. mais pas la convocation

226. Romy au mois de décembre

227. Catherine et y a pas eu d'attestation

228. Nancy non

229. c'est pas XX

230. c'est ça le problème

231. Catherine bon je vais regarder

232. Romy A::h

233. merci beaucoup madame {nom de Catherine}

234. merci

235. merci beaucoup

236. Catherine on va regarder là

237. là vous avez une minute

238. Nancy oui

239. Catherine parce que le temps qu'on lance le:

240. Jennifer is she here
est-ce qu'elle est là

241. Catherine vous avez une minute {Martine}

242. Martine oui oui oui

243. oui oui

244. oui

245. voilà

246. Romy bon

247. euh je vous laisse

248. et je vous remercie madame {nom de Catherine}

249. Catherine oui

250. Nancy merci

251. merci infiniment madame

252. pour tout la votre aide

253. Romy nan

254. c'est rien

255. Jennifer c'est gentil pour vous

256. Romy au revoir

257. Jennifer vraiment

258. Martine je vais

259. \j'ai les mêmes

260. Nancy pardon

261. \est-ce que

262. \sinon nous pouvons venir demain matin

263. c'est seulement que XX

264. Martine {nom de Jennifer} euh c'est c'est votre nom de: de famille ou

265. Nancy oui

266. c'est là

267. {nom de famille de Jennifer}

268. Martine c'est bien ça
 269. {nom de famille de Jennifer}
 270. c'est {épelle le nom de Jennifer}
 271. c'est votre nom de famille
 272. Jennifer ouais
 273. Martine {premier et deuxième prénoms de Jennifer}
 274. nan
 275. elle n'est pas convoquée
 276. elle n'a pas encore été convoquée
 277. Catherine elle est pas
 278. et c'est pas saisi non plus
 279. Martine nan-
 280. {nom de famille, premier prénom, deuxième prénom}
 281. nan
 282. du tout
 283. nan nan
 284. pour l'instant y a rien
 285. (continue de vérifier)
 286. Nancy c'est il n'y a rien dedans
 287. Martine nan nan
 288. enfin pour nous
 289. si vous voulez
 290. on n'a pas encore convoqué euh madame
 291. Nancy et qu'est-ce que on peut faire
 292. Catherine nan
 293. alors est-ce que vous avez tous les papiers nécessaires
 294. Nancy oui
 295. Jennifer what is it
 qu'est-ce que c'est
 296. Nancy all your papers
 tous tes papiers
 297. Jennifer ah
 298. (ouvre son sac)
 299. you mean er passport
 vous voulez dire euh passeport
 300. Nancy so une copie de tout ce qu'elle a envoyé à
 donc
 301. Catherine oui
 302. il faut qu'elle euh elle remplisse celle
 303. attendez
 304. j'ai pas mes lunettes
 305. je les ai perdues
 306. Martine moi je-
 307. ah bah moi j'ai les
 308. Catherine attendez
 309. je vais cher-
 310. j'ai toujours une paire de- de côté
 311. Martine ah
 312. \oui
 313. \oui
 314. je sais
 315. sinon ici y a une paire qui traîne
 316. je sais même pas à qui c'est
 317. on l'a mise de côté

318. Martine regardez si avec ça vous voyez
319. parce que je crois qu'on a la même vue
320. puisque je sais que quand on j'avais pas les miennes
{prénom d'un collègue?} euh
321. vous une fois j'avais demandé euh
322. ou bien je vous avais demandé euh une fois vos lunettes
323. je crois
324. Catherine oui
325. vous av-
326. Élodie par contre elles sont pas propres hein
327. Martine je pense hein
328. Catherine ouais
329. elles sont pas assez fortes
330. Martine ah bon bon
331. bah je sais pas
332. moui
333. \mouais
334. Catherine j'arrive à peu près bien
335. voilà
336. Martine enfin moi je sais que je les avais essayées pour voir

//

337. Nancy you are
tu es
338. your signature here
ta signature ici
339. what did you send to the french
qu'est-ce que tu as envoyé à l'... français
340. Jennifer well my french visa
euh mon visa français
341. (sort le visa)
342. copies of the XXX now
des photocopies de XXX maintenant

343. Nancy on peut rempl-
344. Élodie j'ai un XXX
345. Catherine elles sont pas assez fortes
346. Martine ah oui
347. c'est vrai de toute façon
348. Jennifer (sort les papiers)
349. okay
350. (déplie les papirs)
351. Nancy ça c'- ça c'est le
352. and
353. Catherine nan
354. ça j'ai pas besoin
355. Nancy c'est pas
356. Catherine ce dont j'ai besoin
357. Jennifer it's more
c'est plus
358. Catherine euh c'est c'est ça à remplir
359. Nancy ça à remplir

360. Catherine et pis après il faut les photocopies de tous les papiers

361. les-

362. Nancy les

363. Catherine les photocopies du passeport

364. Nancy oui

365. Catherine du visa de:

366. voilà

367. \ça c'est bon

368. Jennifer (sort son attestation de sécurité sociale)

369. et: and health insurance (sil) is here
et l'assurance médicale (sil) est ici

370. okay
okay

371. Nancy donc elle elle est célibataire

372. parce que pas mariée

373. Catherine l'attestation

374. Nancy your father's name
le nom de ton père

375. your mother's name
le nom de ta mère

376. (sil)

377. ça c'est la ren- mat-

378. Jennifer ah

379. Catherine je vais voir si je trouve quelqu'un pour le saisir

380. Nancy ah formidable

381. Catherine on va faire en sorte que- de la convoquer rapidement

382. (sil)

383. hop là

384. venez

385. je on va aller euh

386. je vais faire re-saisir le dossier

387. je vais voir avec {prénom d'une collègue}

388. si elle

389. (part dans un bureau de saisie)

390. Martine d'accord

391. Nancy nous restons ici ou

392. Martine oui

393. oui oui

394. bah enfin je sais pas

395. pour l'instant c'est ça

396. hein

397. oui

398. Catherine oui oui oui

399. Martine parce que vous remplissez ça d'abord

400. Nancy oui

401. Martine okay

402. et puis après ben vous euh- vous assiérez

403. Nancy parce que ça fait deux
deuxième fois

404. XXX

405. Martine vous vous assiérez

406. et puis après vous verrez euh

407. Jennifer (remplit le formulaire)

408. Nancy c'est euh

409. Jennifer the day that goes until

410. Nancy *le jour qui va jusqu'à*
 yes
oui
 411. that's the day it was given er the day er
c'est le jour où ça a été donné euh le jour euh
 412. Jennifer oh
 413. given
donné
 414. Nancy yeah
ouais
 415. that's the date of your
c'est la date de ton
 416. er délivéré
euh
 417. the day you- it was issued
le jour où tu- il a été émis
 418. Jennifer okay
 419. (remplit)
 420. Élodie est-ce que vous pouvez remplir en même temps /
 421. (tend son formulaire)
 422. Élodie ce sont les autorisations pour l'enregistrement
 423. Nancy bah oui
 424. XXX
 425. Élodie toutes les deux
 426. parce que vous avez toutes les deux parlé
 427. (rire)
 428. Nancy (remplit)
 429. Jennifer that's about
ça c'est pour
 430. Nancy that's until when that's er
c'est jusqu'à quand c'est euh
 431. Jennifer okay
okay
 432. Nancy expiry
expiration
 433. Jennifer and then the one above that
et donc celui au-dessus
 434. Nancy (regarde)
 435. Jennifer this
ça
 436. Nancy that's er
c'est euh
 437. (sil)
 438. when you
quand tu
 439. Élodie the p- place of birth
le l- lieu de naissance
 440. Nancy place of birth
lieu de naissance
 441. Élodie city and country
ville et pays
 442. Jennifer city and country
ville et pays
 443. okay
okay
 444. (sil)

445. thank you about that
merci pour ça

446. Nancy alors ça c'– c'est compliqué

447. because it used to be a titre de séjour
parce qu'avant c'était un titre de séjour

448. Élodie yeah
ouais

449. Nancy and now they changed it
et maintenant ils l'ont changé

450. but
mais

451. Élodie but nobody knows
mais personne ne sait

452. Nancy but nobody knows
mais personne ne sait

453. Élodie (rire)

454. Jennifer this i don't fill out
ça je ne remplis pas

455. Nancy you don't fill out
tu ne remplis pas

456. that's going with that
ça va avec ça

457. Jennifer and that's the address
et ça c'est l'adresse

458. Nancy rubrique à compléter après la d- (lit)

459. non

460. after the delivrance of the visa
après la délivrance du visa

461. à l'avan- (lit)

462. yes
oui

463. and before you're you're sending it off
et avant que tu que tu ne l'envoies

464. send that address and phone
envoie cette adresse et ce numéro de téléphone

465. and so you need to put there your new address
et donc il faut que tu mettes là ta nouvelle adresse

466. it's all right XX
c'est bon XX

467. Jennifer the new address /
la nouvelle adresse

468. Nancy yes
oui

469. chez

470. Élodie right
c'est ça

471. Nancy but er em with the name of the person you're staying at
mais euh avec le nom de la personne chez qui tu vis

472. Jennifer ah

473. (continue à remplir)

474. Nancy the program is taught entirely in english
le programme est enseigné entièrement en anglais

475. you see
vous voyez

476. (rire)

477. Élodie yeah

478. *ouais*
i was- i was wondering
je me- je me demandais
479. because i used to think about doing a pee gee cee ee⁴ in
common with the er french masters in teaching
parce que j'ai pensé à un moment à faire un pi dji ci i
avec le euh master français d'enseignement
480. Nancy
yeah
ouais
481. Élodie
and em i was- it's the same thing
et euhm j'étais- c'est la même chose
482. like you- you have one year in france and one year in
england
genre vous avez une année en france et une année en
angleterre
483. Nancy
yeah
ouais
484. Élodie
and i was wondering what was the program that you would
er do half and half
et je me demandais comment était le programme que vous
euh feriez moitié moitié
485. Nancy
well our is is history of art
ben notre c'est- c'est histoire de l'art
486. and we do in the art market
et on fait sur le marché de l'art
487. Élodie
right
d'accord
488. Nancy
so we actually do is even worse
donc nous faisons en fait c'est encore pire
489. we study four months in paris and four months in erm in
london
nous étudions quatre mois à paris et quatre mois à euh
à londres
490. Élodie (rire)
491. Nancy
and it wasn't helped by the fact that the university of
warwick where i registered took a long time to send
their letters
et ça n'a pas aidé que l'université de warwick où je
suis inscrite ait mis longtemps à envoyer leurs lettres
492. because they'd been having problems in england with the
change there
parce qu'ils avaient eu des problèmes en angleterre
avec le changement là-bas
493. so all of their admissions offices were
alors tous leurs bureaux d'admissions étaient
494. Élodie (rire)
495. Nancy you know
vous savez
496. so er
donc euh
497. Élodie
it's like a back- black year

⁴ Orthographe phonétique selon le American Heritage Dictionary. Le P.G.C.E. est le Post-Graduate Certificate of Education, équivalent d'un master d'enseignement.

498. *c'est un peu une an- une année noire*
right
c'est ça
499. Nancy it's just been a very very difficult year
ça a juste été une année très très difficile
500. Élodie (rire)
501. Nancy and this completely caught me by surprise
et ça m'a totalement prise par surprise
502. because we had done the carte de séjour with students
before
parce qu'on avait déjà fait des cartes de séjour avec des étudiants
503. Élodie mh mh
504. Jennifer sorry
pardon
505. Élodie you didn't expect the- the change and-
vous ne vous attendiez pas au- au changement et-
506. Nancy no no
non non
507. Élodie nobody knew
personne n'était au courant
508. Nancy yeah
ouais
509. Élodie about it
de ça
-
510. Nancy yeah
ouais
511. so that the- that the building
alors ce- ça le bâtiment
512. Jennifer the building number
le numéro du bâtiment
513. okay
okay
514. and er the street is here
et euh la rue est ici
515. Élodie street
la rue
516. yeah
ouais
517. Nancy this is the the street of the the address you're living
at
ici c'est la- la rue de la- de l'adresse où tu vis
518. Jennifer yes
oui
519. Nancy and er and the number thirty seven
et euh le numéro trente-sept
520. (sil)
521. XX would be i suppose
XX serait je suppose
522. but
mais
523. Jennifer and this is the city here
and ici c'est la ville

//

524. Catherine ouais
525. et ça moi pour deux jours
526. ? XXX
527. Catherine nan
528. mais y a peut-être euh y a peut-être euh
529. X XXX
530. Catherine y a peut-être des différences
531. X XXX
532. Catherine mais c'est peut-être des arrangements aussi euh
533. X XXX
534. Catherine XXX

535. Nancy yes yeah yeah
ouais ouais ouais
536. Jennifer er and i only have this number
euh et je n'ai que ce numéro
537. Nancy yeah
ouais
538. Jennifer so okay
donc okay
539. Catherine mh c'est
540. Nancy and visa your- number of the visa
et visa ton- numéro de visa
541. Jennifer ah okay
ah okay
542. (sil)
543. it's in my pass-port
c'est dans mon passeport
544. Catherine voilà
545. (sil)
546. le visa une photocopie
547. Jennifer (tend les documents)
548. Martine vous avez pu trouver quelqu'un madame {nom de
Catherine}
549. Catherine oui
550. je pense
551. Martine oui
552. Catherine j- j'ai demandé à {prénom d'une collègue}
553. (prend les documents)
554. visa de cette dame
555. (regarde)
556. Jennifer si /
557. okay
558. XXX (marmonne)
559. Nancy XXX
560. Jennifer (rire)
561. Nancy okay
562. Jennifer and the entry in france
et l'entrée en france
563. okay
okay

564. (continue à remplir)

565. Catherine j'ai p- j'ai pas la copie du visa::

566. Jennifer oh and the day it's valid till
oh et le jour jusqu'où c'est valide

567. Nancy yeah
ouais

568. Jennifer (regarde son passport)

569. so the nineteenth until the nineteenth of march (écrit)
donc le dix-neuf jusqu'au dix-neuf mars

570. okay
okay

571. (termine de remplir)

572. Nancy okay
okay

573. and then you just sign
et après tu signes juste

574. (sil)

575. Jennifer okay
okay

576. (signe)

577. anything here
quelque chose ici

578. or it's all right
ou c'est bon

579. Nancy er that's where- where do you
euh ça c'est où- où tu

580. she say she did it she- she say she did it she
elle dit qu'elle l'a fait elle- elle dit qu'elle l'a fait

581. Élodie yeah
ouais

582. here is {ville} and here is the date today
ici c'est {ville} et là c'est la date d'aujourd'hui

583. Jennifer thank you
merci

584. (sil)

585. er it is the thirteenth
euh on est le treize

586. Élodie thirteenth
treize

587. Jennifer (remplit le formulaire d'Élodie)

588. okay
okay

589. Élodie you-
vous-

590. okay
okay

591. you don't have a fix phone number a landline
vous n'avez pas de numéro de téléphone fixe une ligne fixe

592. Jennifer i don't
non

593. Élodie right
d'accord

594. Jennifer (continue à remplir)

595. okay

okay
 596. (sil)
 597. Élodie so erm
 donc euh
 598. (sil)
 599. we're waiting
 on attend
 600. Jennifer yes
 oui
 601. Élodie yes
 oui
 602. (rire)
 603. (sil)
 604. that's for me
 celui-là est pour moi
 605. Jennifer oh sure
 oh bien sûr
 606. Élodie (rire)
 607. so it's the autorisation for my recording
 donc c'est l'autorisation pour mon enregistrement
 608. so here is your name
 donc ici c'est votre nom
 609. Jennifer just
 juste
 610. Élodie erm surname
 euh nom de famille
 611. Jennifer first or last doesn't matter
 prénom ou nom c'est égal
 612. Élodie whichever
 peu importe
 613. Jennifer okay
 okay
 614. Martine je m'en souviens jamais
 615. surname c'est le prénom ou le nom
 616. (sil)
 617. Élodie je sais jamais
 618. Jennifer surname is l-
 surname est l-
 619. Nancy surname is nom
 surname est le nom
 620. Jennifer surname is last name
 surname est le nom de famille
 621. Martine c'est le NOM
 622. Nancy nom
 623. Martine ah
 624. ah oui
 625. c'est ça
 626. oui
 627. c'est le nom de famille
 628. oui
 629. (sil)
 630. oui
 631. oui

632. Martine à chaque fois on se pose toujours la question

633. Nancy y a toujours problème avec nom

634. Martine ouais

635. Nancy parce qu'il dit nom

636. Martine oui

637. et je mets toujours le- mon nom

638. \et après prénom

639. Martine oui oui

640. \c'est vrai

641. Nancy

642. Catherine oui

643. puis alors aux états-unis c'est pas la même chose

644. alors

645. Martine ah bon

646. ah oui

647. okay

648. d'accord

649. Catherine donc quand est-ce qu'elle veut être convoquée

650. Nancy quand est-ce qu'elle veut être convoquée

651. c'est quoi

652. Catherine pour la visite médicale

653. Nancy Ah

654. demain

655. Catherine ah non

656. pas demain

657. nan

658. Martine vous s- vous savez

659. Catherine il faut il faut

660. Martine il faut c- il faut compter à peu près dix jours

661. Catherine deux semaines

662. Martine voilà

663. une dizaine de jours

664. Catherine faut deux semaines

665. Martine oui oui

666. parce que pour que la vignette soit fabriquée

667. Catherine euh parce que on va
demander à ce qui y ait une vignette euh

668. Martine donc aujourd'hui on est le XXX

669. Catherine qui soit posée

670. vous avez des exemples de vignettes

671. Martine mh

672. Catherine pour valider le visa

673. Nancy oui

674. Catherine ils vous demandent une vignette

675. donc le temps de fabrication

676. Martine on va dire à partir

677. Catherine est à peu près deux semaines

678. Nancy parce qu'il y a une étudiante qui est venue il y a

679. Martine on va mettre vingt-six quoi

680. Nancy oua- elle- elle va demain au médical au médecin

681. Catherine ah non non

682. c'est pas possible

683. parce que elle avait déjà envoyé

684. et XXX peut-être

685. Nancy ah

686. peut-être

687. mais une autre personne a dit qu'il faut aller à {lieu}
688. euh voir si on peut faire plus vite
689. Martine donc à compter du vingt-six à peu
près
690. Catherine non
691. Nancy parce que le problème c'est que elle va aux états- au
londres en angleterre
692. donc euh avant le dix-sept février
693. Catherine ah oui
694. bah on va la- on va prendre deux semaines
695. Martine oui oui
696. je crois
697. hein
698. (sil)
699. Nancy deux semaines pour le le visa
700. Catherine on peut pas le faire avant le XX
701. Nancy okay
702. le plus vite que on peut faire euh
703. Martine qu' {prénom de la collègue} re-vérifie
704. mais je pense que le vingt-six
705. hein
706. Catherine XX
707. Martine ouais
708. oui
709. le vingt-six je pense que c'est
710. Nancy oui
711. ça facile
712. parce que comme ça
713. elle doit faire le visa après pour l'angleterre
714. Catherine d'accord
715. je vais voir
716. XXX

//

717. Élodie and last thing is the signature
et la dernière chose c'est la signature
718. and the rest is the date
et ce qui reste c'est la date
719. so i can do it XX
donc je peux le faire
720. Jennifer all right
d'accord
721. Élodie and erm here it goes quickly
et euh celui-ci va vite
722. right
hein
723. (sil)
724. erm so i can- i can do that
euh donc je peux- je peux faire ça
725. (sil)
726. this is female
c'est féminin
727. Jennifer mh mh
728. Élodie date of birth
date de naissance

729. (sil)
730. right
bien
731. where you live is {ville}
où vous habitez c'est {ville}
732. Jennifer mh mh
733. Élodie where were you born
où êtes-vous née
734. los angeles
los angeles
735. (sil)
736. right
bien
737. english is your- your mother tongue
l'anglais est votre langue maternelle
738. Jennifer yes
oui
739. (remplit)
740. Élodie you have another mother tongue
vous avez une autre langue maternelle
741. Jennifer no mother tongue
pas d'autre langue maternelle
742. but i studied spanish
mais j'ai étudié l'espagnol
743. Élodie right
d'accord
744. so spanish
donc l'espagnol
745. (sil)
746. you have a level that's er beginner (sil) intermediate
or advanced
vous avez un niveau qui est euh débutant (sil)
intermédiaire ou avancé
747. Jennifer er intermediate
euh intermédiaire
748. (rire)
749. Élodie right
d'accord
750. (sil)
751. french say
en français vous diriez
752. Jennifer beginner
débutant
753. Élodie beginner
débutant
754. yeah
ouais
755. (rire)
756. Jennifer it's a shame
c'est dommage
757. because i came here with a- a chance to study it
parce que en venant ici j'avais une chance de l'étudier
758. the stay is so short
le séjour a été si court
759. Élodie mh
760. Jennifer but

mais
 761. Élodie mh
 762. Jennifer i went
 je suis venue
 763. Élodie it's really short
 c'est très court
 764. (sil)
 765. and then so you've lived in france for
 et ensuite donc vous avez vécu en france pendant
 766. Jennifer it's gonna be four months
 ça va faire quatre mois
 767. i came
 je suis arrivée
 768. Élodie okay
 okay
 769. right
 d'accord
 770. four months
 quatre mois
 771. have you ever spent er time away other than in france
 avez-vous déjà passé du temps euh ailleurs qu'en france
 772. Jennifer for the holidays i went to back to los angeles
 pour les vacances je suis retournée à los angeles
 773. Élodie right
 d'accord
 774. (sil)
 775. erm do you have diplomas
 euh avez-vous des diplômes
 776. Jennifer yes
 oui
 777. Élodie what's your last diploma
 quel est votre dernier diplôme
 778. Jennifer er a bachelor's degree
 euh une licence
 779. Élodie right
 d'accord
 780. Jennifer dual degree in art history and journalism
 licence double diplôme en histoire de l'art et
 journalisme
 781. Élodie okay
 okay
 782. (sil)

783. Nancy now it's gonna tak- take ten days
 maintenant ça va pren- prendre dix jours
 784. to get the (sil) thing
 pour avoir le (sil) truc
 785. there's- they say it's no faster
 il y a- ils disent que ça ne peut pas aller plus vite
 786. this is as fast as they can do it
 c'est le plus rapide qu'ils peuvent faire
 787. so they'll do it as fast as they can
 donc ils vont faire aussi vite qu'ils pourront
 788. Jennifer so it's ten days before the medical visit /

789. Nancy *donc il y a dix jours avant la visite médicale*
yeah yeah

790. Jennifer *ouais ouais*
before the medical visit
avant la visite médicale

791. Nancy so the only thing you can do is er wait and er see
whether
donc la seule chose que tu puisses faire c'est euh
attendre et euh voir

792. (sil)

793. we can- we say
on peut on dit

794. well we have- it's coming in ten days
ben on a- ça arrive dans dix jours

795. and ask how fast they process the visa
et demander à quelle vitesse ils produisent le visa

796. Jennifer okay
okay

797. Nancy and i think this is reallistically we're at at the
moment
et je crois que c'est là où on en est maintenant si on
est réalistes

798. i mean she says whatever it is some (sil) picture or
something takes ten days
je veux dire elle dit que je ne sais pas quoi comme
(sil) image ou quelque chose prend dix jours

799. to (sil) to
à (sil) à

800. and it can't get any faster
et ça ne peut pas aller plus vite

801. Jennifer ten business days
dix jours ouvrés

802. Nancy she said twenty-sixth of january
elle a dit le vingt-six janvier

803. she'd have it
elle l'aurait

804. (sil)

805. Jennifer and then it's another ten to fifteen days to sort the
visa usually
et après c'est encore dix à quinze jours pour gérer le
visa d'habitude

806. Nancy no
non

807. i think that you go straight after
je crois que tu vas directement après

808. (sil)

809. oh i see
ah je vois

810. yeah
ouais

811. yes
oui

812. yeah
ouais

813. it will be ten days
ça sera dix jours

814. Jennifer XX
815. Élodie the english visa
le visa anglais
816. you mean
vous voulez dire
817. Nancy the english visa
le visa anglais
818. Jennifer wait
attendez
819. then i go to the doctor
après je vais chez le docteur
820. and how long how much longer is it to process
et ça prend combien encore combien de temps à produire
821. Élodie you mean here
vous voulez dire ici
822. Nancy after the doct-
après le docteur
823. Élodie doct- like you go to the doctor
doct- ben c'est comme vous allez chez le docteur
824. and then you come here
et après vous venez ici
825. and they give it to you right away
et ils vous le donnent tout de suite
826. so it's on the same day as you go to visit the doctor
that they give you the v- vignette
*donc c'est le même jour que vous allez chez le médecin
qu'ils vont vous donner la vignette*
827. (sil)
828. Jennifer okay
okay
829. Élodie right
d'accord
830. Nancy they can't give the vignette any quicker than
ils ne peuvent pas donner la vignette plus tôt que
831. Élodie no
non
832. Nancy they've got
ils doivent
833. Élodie because that's what takes te- ten days to print
parce que c'est ça qui prend di- dix jours à imprimer
834. Nancy it takes ten days to print the vignette
ça prend dix jours d'imprimer la vignette
835. Élodie it's not-
ce n'est pas
836. yeah
ouais
837. it's not the convocation to the doctor
ce n'est pas la convocation chez le médecin
838. that takes ten days
qui prend dix jours
839. it's the vignette that takes ten days
c'est la vignette qui prend dix jours
840. Jennifer what is the vignette
qu'est-ce que c'est la vignette
841. Élodie it's the thing that that's worth the titre de séjour
c'est le truc qui- qui vaut titre de séjour

842. Jennifer so what card or
donc quelle carte ou

843. Nancy yeah
ouais

844. resident

845. Jennifer okay
okay

846. (sil)

847. so will my address be used to mail things
donc est-ce qu'ils vont utiliser mon adresse pour m'envoyer des choses

848. or i just come here to pick things up
ou je viens juste ici pour récupérer les choses

849. Élodie you just here- you just come here
vous juste ici- vous venez juste ici

850. Jennifer just come here
je viens juste ici

851. Élodie yeah
ouais

852. you wi- you will rec-
vous al- vous allez rec-

853. ah euhm

854. {Martine}

855. Martine oui

856. Élodie est-ce qu'elle va la recevoir finalement la convocation
médicale

857. Martine non

858. là je crois que elle-

859. Élodie elle va lui donner directement

860. Martine oui oui oui oui oui

861. là y a quelqu'un qui va vous la donner

862. Élodie d'accord

863. d'accord

864. Martine hein

865. donc vous pouvez patienter

866. on fera avec

867. Élodie d'accord

868. voilà

869. bah on va finir les papiers

870. mais euh

871. Martine ah oui oui oui

872. Élodie oui

873. Martine bien sûr

874. hein

875. Élodie mais

876. (sil)

877. so the convocation is going to be given to you right
away
donc la convocation va vous être donnée tout de suite

878. but it usually is sent to your address
mais d'habitude c'est envoyé à votre adresse

879. that's why i was wondering
c'est pour ça que je me demandais

880. Jennifer o:h

881. Élodie (rire)

882. wonderful
super

883. merci beaucoup

884. Martine oui

885. c'est pas moi

886. \ (rire)

887. Nancy then she can go to the doctor
alors elle peut aller chez le médecin

888. Élodie she can go to the doctor in ten days
elle peut aller chez le docteur dans dix jours

889. Nancy in ten days
dans dix jours

890. Élodie yes
oui

891. she'll come here to
elle viendra ici pour

892. Jennifer usually the summuni- the convocation the summoning to
the doctor
*d'habitude la lett- la convocation la lettre pour le
docteur*

893. Nancy yeah
ouais

894. Jennifer usually that's mailed to you
d'habitude ça vous est envoyé par courrier

895. Nancy yeah
ouais

896. yeah
ouais

897. Jennifer right
d'accord

898. Élodie but today it's going- it's going to be given to you
handed
*mais aujourd'hui ça va- ça va vous être donné de la
main à la main*

899. Jennifer okay
okay

900. Élodie (rire)

901. Jennifer okay
okay

902. that's something
c'est déjà ça

903. Nancy yeah
ouais

904. (sil)

905. yeah
ouais

906. Jennifer small victories
des petites victoires

907. Nancy yes
oui

908. Élodie (rire)

909. you'll get there
vous allez y arriver

910. (rire)

911. okay
okay

912. so er
donc

913. you never had french classes
vous n'avez jamais eu de cours de français

914. Jennifer no
non

915. (rire)

916. Élodie (rire)

917. right
d'accord

918. so that was my piece of information for you
donc ça c'est ma fiche d'information pour vous

919. and you are {Jennifer, nom}
et vous êtes {Jennifer, nom}

920. Jennifer this is for your pee aitch dee⁵ or
c'est pour votre doctorat

921. Élodie yes
oui

922. Jennifer okay
okay

923. Élodie yeah
ouais

924. Jennifer i was gonna say
je me disais

925. you're like a journalist
vous êtes comme une journaliste

926. and (rire) i know where you're coming from
et (rire) je sais par quoi vous êtes passée

927. Élodie no
non

928. Jennifer (rire)

929. Élodie (rire)

930. (sil)

931. no
non

932. it's a pee aitch dee
c'est un doctorat

933. (sil)

934. but it's not that easy though
mais c'est pas si facile quand même

935. (rire)

936. Jennifer i'm sure
je me doute

937. Élodie right
bon

938. er em
euh euhm

939. and can you- could you fill this in as well
et pourriez-vous- pourriez-vous remplir ça aussi

940. please

⁵ Ph.D., Doctorate in Philosophy, est l'abréviation en anglais pour désigner le doctorat.

941. Nancy *s'il vous plait*
 oh
oh
 942. Élodie (rire)
 943. (sil)
 944. there you go
voilà
 945. Nancy (prend le formulaire)
 946. (remplit le formulaire)
 947. Élodie ha-
 948. Jennifer so- sorry
dés- désolée
 949. Élodie have you already booked your plane
est-ce que vous avez dééjà réservé votre avion
 950. (sil)
 951. or train ticket or whatever
ou votre billet de train ou peu importe
 952. Jennifer n:::o:
n:::on:
 953. i would like to
j'aimerais bien
 954. \ (rire)
 955. Élodie (rire)
 956. because it's getting more expensive
parce que c'est de plus en plus cher
 957. as it goes
au fur et à mesure
 958. Élodie certainly
c'est sûr
 959. Jennifer but i'm moving
mais je déménage
 960. i've got two very large suitcases
j'ai deux très grosses valises
 961. Élodie (rire)
 962. Jennifer with the weather
avec la météo
 963. you know
vous savez
 964. Élodie yeah
ouais
 965. lovely
génial
 966. (rire)
 967. Jennifer lovely
génial
 968. (sil)
 969. but i- i do have my place arranged
mais j- mon hébergement est géré
 970. (sil)
 971. er the problem is
euh le problème c'est
 972. Nancy there
voilà
 973. Jennifer i already started processing my british visa
j'ai déjà commencé à m'occuper de mon visa britannique
 974. Nancy oh

975. Élodie mh mh
 976. Jennifer they did not reject it
 ils ne l'ont pas rejeté
 977. but they returned all my documents
 mais ils m'ont renvoyé tous les documents
 978. because i was missing this
 parce qu'il me manquait ça
 979. i nowhere on the website does it indicate that
 nulle part sur le site il n'y a marqué que
 980. if i'm american citizen
 si je suis citoyenne américaine
 981. Nancy (inspire)
 982. Catherine voilà
 983. vous pouvez me donner le papier
 984. (sil)
 985. Nancy euhm quel papier
 986. Catherine là
 987. (sil)
 988. on va- on va convoquer
 989. alors je vous explique
 990. on va convoquer madame le vingt-six janvier
 991. et si jamais la vignette arrive avant
 992. Nancy oui
 993. Catherine vous allez me donner un numéro de téléphone
 994. Nancy oui
 995. Catherine et on vous appellera pour vous dire
 996. Nancy ah
 997. Nancy très très gentil
 998. okay
 999. Catherine hein
 1000. \pour le
 1001. Nancy c'est- c'est- c'est ça
 1002. c'est lui le le numéro de téléphone
 1003. Catherine un numéro de téléphone portable
 1004. okay
 1005. et on vous dira
 1006. et dans ces cas-là vous viendrez
 1007. Nancy oui
 1008. Catherine le plus vite possible
 1009. pour qu'on fasse votre visite médicale
 1010. Nancy okay
 1011. très-
 1012. Catherine et qu'on appose votre vignette
 1013. Nancy oui
 1014. parce que comme ça elle peut acheter le billet de train
 à londres
 1015. Élodie plus vite
 1016. Nancy et commencer le programme à londres avec moi
 1017. (rire)
 1018. Élodie (rire)
 1019. Nancy em it's too complicated
 euhm c'est trop compliqué
 1020. Élodie (rire)
 1021. Nancy to do which which countries i've lived in
 de remplir dans quels quels pays j'ai habité

1022. Élodie the story is that the vignette may be issued earlier than planned
l'histoire c'est que la vignette peut être émise plus tôt que prévu

1023. Nancy yeah
ouais

1024. Jennifer mh

1025. Élodie so if it is
donc si elle l'est

1026. they'll call you
ils vous appelleront

1027. Jennifer wonderful

1028. Élodie and then you can come on the day
et ensuite vous pourrez venir le même jour

1029. when it's arrived here
qu'elle est arrivée

1030. Jennifer and do i just come to this desk
et est-ce que je viens juste à ce comptoir

1031. Élodie you co- you come to- you need to come to the medical visit first
vous ve- vous venez à- vous devez venir à la visite médicale d'abord

1032. because you'll get a paper- a paper from the doctor's
parce que vous obtiendrez un papier du docteur

1033. and they- here they need this paper
et ils- ici ils auront besoin de ce papier

1034. to give you the vignette
pour vous donner la vignette

1035. (sil)

1036. okay
okay

1037. Jennifer s::o::
d::on::c

1038. Élodie when you're called
quand ils vous appellent

1039. Jennifer yes
oui

1040. Élodie they'll tell you the vignette has arrived
ils vous diront que la vignette est arrivée

1041. they'll give you an ap- an appointment with the doctor's
ils vous donneront un rendez-vous avec le médecin

1042. you'll go to the doctor's
vous irez chez le médecin

1043. Jennifer so i go to the doctor's first
donc je vais chez le docteur d'abord

1044. Jennifer before coming
avant de venir

1045. Élodie yeah
ouais

1046. and then they give you the paper
et ensuite ils vous donneront le papier

1047. and you'll give the pap- all the papers including the medical paper to this lady
et vous donnerez les pap- tous les papiers incluant le papier de la visite médicale à cette dame

1048. and she'll give you the vignette that's been issued
et elle vous donnera la vignette qui aura été émise

1049. Jennifer okay
okay

1050. Élodie right
d'accord

1051. Jennifer now papers meaning:
maintenant les papiers ça veut di:re

1052. (sil)

1053. what do i owe at this point
qu'est-ce que je dois à ce moment-là

1054. Élodie i don't- er so there's the medical thing er paper
je ne- euh donc il y a le truc médical euh le papier

1055. Jennifer mh mh

1056. Élodie there's erm y aura un timbre fiscal à payer
il y a euh

1057. Martine eu:::h oui

1058. normalement ça va avec la convocation eu::h

1059. donc ils vont avoir

1060. tu sais pour les étudiants

1061. je ne sais pas le montant

1062. donc eu::h

1063. Élodie mh

1064. Martine je peux pas euh

1065. Jennifer cause she took the copy of my passport right now
parce qu'elle a pris la copie de mon passeport à l'instant

1066. Élodie yes
oui

1067. Martine je veux pas m'avancer

1068. Jennifer so do i need another passport copy
donc est-ce qu'il me faut une autre photocopie de mon passeport

1069. Élodie XX

1070. Jennifer XX

1071. Élodie erm
euhm

1072. (sil)

1073. there may be erm
il pourrait y avoir euhm

1074. (sil)

1075. erm
euhm

1076. (sil)

1077. there's a er tax that you need to to buy er
il y a une euh taxe que vous devez acheter euh

1078. we call it a stamp
on appelle ça un timbre

1079. Jennifer okay
d'accord

1080. Élodie basically it's just XXX like given to you in the form
of a stamp

en gros ça vous est juste donné sous la forme d'un timbre

1081. and then you give that stamp to the lady here as well
et ensuite vous donnez ce timbre à la dame ici aussi

//

(Conversation entre Martine et une auditrice sur un autre sujet, pas d'autorisation.)

1082. Jennifer okay
okay

1083. okay
okay

1084. Élodie but they'll tell you with the- with the convocation here
mais ils vous le diront avec le- avec la convocation ici

1085. they'll tell you what papers you have to bring
ils vous diront quels papiers amener

1086. Jennifer okay
okay

1087. Élodie okay
okay

1088. Jennifer XXX (murmure)

1089. it's- the most difficult about this whole process is understanding what i need when
le plus difficile dans toute cette procédure c'est de comprendre ce dont j'ai besoin et quand

1090. Nancy yeah
ouais

1091. yeah
ouais

1092. Jennifer i'm happy to get it
je suis contente de l'avoir

1093. i just it's lame to XX (sil) by anyone
c'est juste que je- c'est nul de XX (sil) par n'importe qui

1094. (rire)

1095. Élodie (rire)

1096. Jennifer no matter what nationality you are
quelle que soit votre nationalité

1097. (sil)

1098. Élodie on this paper it should really tell you everything about all the papers you need to bring
sur ce papier ça devrait vraiment vous dire tout sur les papiers que vous aurez besoin d'amener

1099. Jennifer okay
okay

1100. Élodie okay
okay

1101. and it's going to tell you that you need to go to the medical visit
et il va vous dire que vous devrez aller à la visite médicale

1102. before you come over here
avant de venir ici

1103. to get the vignette
pour avoir la vignette

1104. Jennifer okay
okay

1105. Élodie okay
d'accord

1106. (sil)

1107. erm that's really the last bit
en gros c'est la dernière partie

1108. (sil)

1109. the medical visit is the last
la visite médicale est le dernier

1110. and then you come here
et après vous venez ici

1111. and you get the vignette
et vous obtenez la vignette

1112. you give all the papers
vous donnez tous les papiers

1113. and that's it
et voilà

1114. okay
okay

1115. Nancy and what-
et qu'est-ce-

1116. and then they'll give that immediately
et ensuite ils donnent ça tout de suite

1117. so she could try and go to the embassy on the twenty-
seventh right away
donc elle pourrait essayer d'aller à l'ambassade le
vingt-six directement après

1118. Élodie yes
oui

1119. Jennifer oh right
ah d'accord

1120. (sil)

1121. on the twenty-sixth
le vingt-six

1122. if it arrives on the twenty-sixth
si ça arrive le vingt-six

1123. Nancy on the
le

1124. Élodie you can go on the twenty-sixth afternoon
vous pouvez y aller l'après-midi du vingt-six

1125. Nancy you've got to go to the doctor
tu peux aller chez le docteur

1126. Jennifer i have to process it in january though
il faut que je lance la procédure en janvier par contre

1127. (sil)

1128. that- it must
ça- ça doit

1129. (sil)

1130. or
ou

1131. Nancy oh the twenty-sixth is the latest it will be

1132. Jennifer *oh ça ne sera pas plus tard que le vingt-six*
 it is
non
 1133. Nancy yeah
ouais
 1134. XX
 1135. Élodie that's what she said
c'est ce qu'elle a dit
 1136. Jennifer okay
okay
 1137. (sil)
 1138. the documen- evi- evidence for my er financi- finances
 and everything else must be dated january
le documen- pre- preuve de mes euh financi- finances et
tout le reste doivent être datés de janvier
 1139. if i am gonna apply in january
si je veux faire la demande en janvier
 1140. Élodie right
d'accord
 1141. Jennifer i picked it up
je l'ai récupéré
 1142. when i was in los angeles
quand j'étais à los angeles
 1143. so to get that again
donc pour le récupérer à nouveau
 1144. Élodie (rire)
 1145. Jennifer it's not gonna happen with the mail and everything so
ça ne marchera jamais avec le courrier et tout donc
 1146. XXX
XXX
 1147. (sil)
 1148. okay
okay
 1149. so we'll pray
donc on va prier
 1150. (rire)
 1151. Martine bon ben elles ont eu de la chance que la directrice euh
 1152. Élodie que passe
 1153. hein
 1154. qu'elle passe
 1155. hein
 1156. Nancy oui oui
 1157. Élodie how lucky you've been
vous avez eu beaucoup de chance
 1158. Nancy yeah
ouais
 1159. Martine ah oui
 1160. parce que nous on peut- on pouvait
 1161. Nancy because that's the director
parce que c'est la directrice
 1162. Jennifer yeah so lucky
ouais beaucoup de chance
 1163. Élodie (rire)
 1164. (sil)
 1165. au revoir (à une collègue du service)
 1166. Martine au revoir

1167. Jennfier does she like chocolate (rire)
est-ce qu'elle aime le chocolat

1168. Élodie (rire)

1169. Nancy (rire)

1170. Martine pardon

1171. Élodie elle aime le chocolat

1172. Martine hein

1173. Élodie elle aime le chocolat /

1174. Martine qui donc

1175. Élodie {Catherine}

1176. Martine ah elle fait le régime

1177. Nancy elle fait un régime

1178. Élodie she's on a diet

1179. Martine oui elle est elle est

1180. \mais nous

1181. Jennifer (rire)

1182. \i understand
je comprends

1183. Élodie (rire)

1184. Martine mais nous- mais nous on fait pas le régime

1185. Tous (rire)

1186. Martine nan

1187. Nancy c'est le dirlo

1188. Martine nan nan

1189. Nancy so: becau- but it's really ridiculous
don:c parce- mais c'est vraiment ridicule

1190. because if it takes three to four months
parce que si ça prend trois à quatre mois

1191. to do this
pour faire ça

1192. by the time you're
au moment où vous êtes

1193. i mean
je veux dire

1194. even if you're here for a year
même si vous restez ici un an

1195. you're (sil) waiting most of your time without the
 documentation that you need
*vous (sil) passez la majorité du temps à attendre sans
 avoir les documents dont vous avez besoin*

1196. Élodie i know
je sais

1197. but the thing (sil) there has been a switch on the
 responsibilities
mais le truc il y a eu un transfert de responsabilités

1198. Nancy ah yeah
ah ouais

1199. Élodie some papers had to be done by the ofii
certains papiers étaient produits par l'ofii

1200. and some had to be done by the prefecture
et cerrtains étaient produits par la préfecture

1201. and there has been a switch on- on who's doing what
et il y a eu un changement sur qui fait quoi

1202. and the prefecture happened to be overwehlmed
et la préfecture s'est retrouvée submergée

1203. no

1204. *non*
 not the prefecture
pas la préfecture
 1205. ser- service de l'immigration
le service de l'immigration
 1206. Nancy mh mh
 1207. Élodie and so they got really really late
et donc ils ont pris beaucoup beaucoup de retard
 1208. but it used to be-
mais avant c'était-
 1209. avant le service de l'immigration ils envoquaient-
 envoyaient les convocations en combien de temps
 1210. ça prenait un mois deux mois
 1211. Martine tu sais
 1212. en ce moment ils sont complètement euh
 1213. Élodie avant qu'ils s'
 1214. oui
 1215. non
 1216. mais justement avant qu'ils soient
 1217. Martine Ah Avant
 1218. je s- je peux pas te dire
 1219. hein
 1220. je t'avoue franchement
 1221. je sais pas les délais
 1222. Élodie bah ça prenait moins de temps
 1223. Martine ah oui
 1224. oui oui
 1225. oui oui oui
 1226. ça c'est sûr
 1227. hein
 1228. oui oui
 1229. oui oui
 1230. ça c'est sûr
 1231. Élodie so now it's taking three to-
donc maintenant ça prend pl-
 1232. Martine mais là avec la nouvelle procédure euh
 1233. ils sont complètement débordés et
 1234. Élodie now it's taking like three to four months
maintenant ça prend à peu près trois ou quatre mois
 1235. and it used to be really a lot less
et avant c'était vraiment beaucoup moins
 1236. so
donc
 1237. (sil)
 1238. a lot
beaucoup
 1239. (sil)
 1240. XX
 1241. Nancy i'm seriously thinking
je me demande vraiment
 1242. i mean-
je veux dire-
 1243. i must give up the course in {ville française}
je dois abandonner le cours à {ville française}
 1244. it's so complicated doing the two visas
c'est tellement compliqué d faire deux visas

1245. Élodie visas together
 endroits en même temps

1246. (sil)

1247. well that's
 ben c'est

1248. Nancy i mean
 je veux dire

1249. i keep on saying it does XX good
 je n'arrête pas de dire que ça XX bon

1250. but i do think it's amazing one thing the european
 haven't managed to do
 mais je crois vraiment que c'est incroyable ce que les
 européens n'ont pas réussi à faire

1251. Élodie is for foreign langu-
 est pour les langues étrangè-

1252. Nancy is for for-
 est pour pour-

1253. and yet we have foreigners coming in all the time
 et pourtant on a des étrangers qui entrent tout le
 temps

1254. Élodie all the time
 tout le temps

1255. Jennifer and we want to be here
 et nous voulons être là

1256. Nancy and we want to be
 et nous voulons être

1257. Élodie (rire)

1258. Nancy we have foreigners coming in all over the place
 on a des étrangers entrant partout

1259. (sil)

1260. without any
 sans aucun

1261. Nancy i mean
 enfin

1262. (sil)

1263. what you should do is is go and sit in calais under a
 under a van
 ce que tu devrais faire c'est c'est aller à calais et
 t'installer sous un sous une camionnette

1264. calais is full of people coming in to england
 calais est plein de gens qui viennent en angleterre

1265. Élodie i know
 je sais

1266. (sil)

1267. i know
 je sais

1268. it's it's er
 c'est c'est

1269. Nancy it's so ridiculous
 c'est tellement ridicule

1270. (sil)

1271. and the more they tighten it up
 et plus ils resserrent

1272. the more people just avoid
plus il y a de gens qui esquivent
1273. and come in the other way
et qui viennent d'une autre manière
1274. and tell her i'm late
et dis-lui que je suis en retard
1275. Jennifer (inspire)
1276. i'm sorry
je suis désolée
1277. Nancy because it's five o'clock
parce qu'il est cinq heures
1278. and yes
et oui
1279. Jennifer yes
oui
1280. (sil)
1281. this the visa process is so difficult for those who try
to do it correctly
ce la procédure du visa est si difficile pour ceux qui
essaient de le faire correctement
1282. and then some people do XX and (marmonne)
et après certains font XX et (marmonne)

//

1283. Martine on gèrerait
1284. oui
1285. on gèrerait les plannings euh
1286. je veux dire
1287. ben on pourrait
1288. Élodie mh
1289. Martine mais euh on n'a pas du tout
1290. étudiants salariés
1291. Élodie mh mh mh
(conversation entre Martine et des auditeurs sur
d'autres sujets, pas d'autorisation)

1292. Catherine ce document prouve que vous avez les form- les: les
formalités
1293. Jennifer okay
1294. merci
1295. Nancy mh
1296. Catherine ça c'est votre conv- votre convocation
1297. Nancy okay
1298. Catherine euh ça c'est les la convocation
1299. hein
1300. on a essayé hein le vingt-deux janvier
1301. j'espère que la vignette sera prête
1302. mais bon

1303. Catherine ça je sais pas
1304. là la vignette elle va- elle est générée

1305. elle va partir
1306. maintenant il y aura une demande de faite
1307. après c'est plus nous
1308. c'est pas nous qui la fabriquons
1309. c'est un prestataire extérieur qui nous l'envoie
1310. Jennifer sorry
désolée
1311. do:
est-ce que:
1312. Catherine donc est-ce que

//

1313. Nancy (au téléphone) {prénom, prénom}
1314. (écoute)
1315. hi
salut
1316. (écoute)
1317. no no
non non
1318. i'm gonna be late
je vais être en retard
1319. i'm just helping a student with a visa problem
j'aide juste une étudiante avec un problème de visa
1320. XXX
1321. (écoute)
1322. okay
okay
1323. so i'll see you there
donc (je te retrouve, on se voit) là-bas
1324. okay
okay
1325. bye
salut

1326. Élodie the vignette's get- has been asked to be issued
la vignette est- la demande d'émission a été envoyée
1327. (sil)
1328. and it- it might come on the twenty-second earliest
et ça- ça pourrait arriver le vingt-deux au plus tôt
1329. Jennifer okay
okay
1330. Élodie really earliest
vraiment au plus tôt
1331. Jennfier okay
okay
1332. Élodie and er then the ofii can't process it on its own
et euh alors l'ofii ne peut pas l'émettre elle-même
1333. so you have to wait until it's arrived
donc vous êtes obligée d'attendre jusqu'à ce qu'elle arrive
1334. here we've done all we could-
ici on a fait tout ce qu'on a pu-
1335. well she's done all she could

1336. *enfin elle a fait tout ce qu'elle a pu*
 to
 1337. Jennifer *pour*
 okay
okay
 1338. Élodie have it done properly and quickly
que ça soit fait vite et bien
 1339. Jennifer but for sure by the end of january
mais pour sûr fin janvier
 1340. Élodie yes
ouais
 1341. Catherine ah yes
ah oui
 1342. Jennifer okay
okay
 1343. Élodie (rire)
 1344. Jennifer (rire)
 1345. merci
 1346. (rire)
 1347. Catherine yes
oui
 1348. oui oui
 1349. fin janvier
 1350. oui
 1351. mais le vingt-deux
 1352. Élodie the twenty-second is (sil) really
le vingt-deux c'est (sil) vraiment
 1353. Nancy just possible
seulement possible
 1354. Catherine on peut l'avoir mardi
 1355. on les reçoit soit le mardi soit le vendredi
 1356. mardi c'est s- ça serait u- ça serait merveilleux
 1357. Jennifer mh
 1358. mh mh
 1359. Élodie tuesday or friday
mardi ou vendredi
 1360. but tuesday would be wonderful
mais mardi serait super
 1361. Jennifer okay
okay
 1362. Élodie but really you know wonderful in a bad way
mais vraiment vous savez super dans un mauvais sens
 1363. Jennifer mh
 1364. Élodie like extremely: exceptional
comme vraiment exceptionnel
 1365. Jennifer okay
okay
 1366. Élodie (rire)
 1367. Catherine donc il faudra venir donc pour la visite médicale
 1368. Élodie so that's the medical visit i told you about
donc c'est la visite médicale dont je vous ai parlé
 1369. that's the convocation for the medical visit
c'est la convocation pour la visite médicale
 1370. Jennifer okay
okay
 1371. Catherine avec votre passeport

1372. Nancy mais le- le- le va- le visite médicale elle ne peut pas faire

1373. avant de recevoir le

1374. Catherine si si

1375. elle peut la faire le vingt-deux

1376. mais faut qu'elle revienne de toute façon

1377. Nancy elle peut le faire-

1378. okay

1379. Catherine pour apposer le

1380. Nancy en tout cas

1381. mais elle peut faire la visite médicale

1382. Catherine éventuellement

1383. Nancy le vingt-deux avant le le de recevoir le vignette

1384. Catherine oui oui oui

1385. Catherine mais

1386. Nancy donc

1387. mais à en- mais comme ça c'est fait

1388. Catherine oui

1389. c'est fait

1390. Nancy le vingt-six elle peut aller direct au au à l'ambassade

1391. Catherine oui

1392. il faudra qu'elle revienne ici

1393. \chercher la vignette

1394. Nancy oui

1395. Élodie ici ici

1396. pour la vignette c'est ici

1397. Nancy oui

1398. exact

1399. so elle peut aller au médecin le vingt-deux vingt-trois *alors*

1400. Élodie voilà

1401. voilà

1402. Nancy et elle peut venir ici le jour que

1403. Catherine non non

1404. c'est ici la visite médicale

1405. Nancy ah

1406. c'est- la visite médicale c'est ici aussi

1407. Élodie oui

1408. Nancy ah

1409. okay

1410. Élodie c'est pour ça c'est juste de l'autre côté du couloir

1411. Nancy oh exactly c'est juste

tout à fait

1412. so it makes no difference
donc ça ne change rien

1413. sorry
désolée

1414. i thought it was a different place
je croyais que le centre médical

1415. the medical place is here too
le centre médical est ici aussi

1416. Jennifer Ah

1417. okay
okay

1418. Nancy so

1419. Élodie *donc*
 it's all here
tout se passe ici
 1420. Nancy it's all here
tout se passe ici
 1421. yeah
ouais
 1422. Élodie so you go to v- to the doctor
donc vous allez chez le médecin
 1423. and then you come here
et après vous venez ici
 1424. Nancy yeah yeah yeah
ouais ouais ouais
 1425. so there's no com-
donc il n'y a aucun X-
 1426. je pensais que c'était dans un autre lieu
 1427. Élodie no
non
 1428. it's just on the other side of the corridor
c'est juste de l'autre côté du couloir
 1429. Jennifer okay
okay
 1430. Jennifer okay
okay
 1431. Élodie (rire)
 1432. Nancy yeah yeah
ouais ouais
 1433. yeah yeah
ouais ouais
 1434. so you do it all at the same time
donc vous faites tout au même moment
 1435. Élodie yeah
ouais
 1436. Catherine donc le vingt-deux il faudra amener euh votre passeport
 1437. Élodie your passport
votre passeport
 1438. Jennifer okay
 1439. Catherine une photographie
 1440. Élodie a photo
une photo
 1441. Jennifer a photo
une photo
 1442. Élodie picture
photo
 1443. Jennifer okay
okay
 1444. Catherine une attestation de domicile
 1445. Nancy er proof of residence
euh attestation de domicile
 1446. Élodie proof of residence
attestation de domicile
 1447. Jennifer what is that
qu'est-ce que c'est
 1448. Catherine une quittance de loyer euh une facture d'électricité

1449. Élodie un bail
1450. Catherine euh
1451. Élodie un bail ça marche aussi
1452. Catherine oui
1453. euh
1454. Élodie parce qu'apparemment elle vient juste de déménager donc
euh
1455. Catherine ou une attestation
d'hébergement

//

1456. Nancy some kind of thing like an electric er a bill or a
quelque chose comme une facture euh d'électricité ou
une
1457. Jennifer and if it doesn't have my name on it
et si mon nom n'est pas dessus

1458. Élodie d'accord
1459. Catherine ben oui
1460. mais
1461. oui
1462. qu'elle l'amène
1463. même si c'est
1464. Élodie oui
1465. Catherine c'est du mois dernier euh
1466. Élodie d'accord
1467. d'accord
1468. so it can be er electricity bill er XX
donc ça peut être euh facture d'électricité euh XX
1469. Nancy but in her name
mais à son nom
1470. because she's renting the erm
parce qu'elle loue le euh
1471. Catherine non
1472. elle peut être euh
1473. Élodie she
elle
1474. Catherine elle peut être
1475. elle peut avoir une attestation d'hébergement euh
1476. Élodie si elle est euh manuscrite
1477. Nancy ah
1478. \écrit par la personne avec qui elle loge
1479. Catherine oui
1480. Nancy okay
1481. your er person you're staying with can give the
attestation er document you're you're
ton euh la personne chez qui tu habites peut donner une
attestation euh le document que tu que tu
1482. Catherine avec l'adresse
1483. Martine avec euh avec la copie de la pièce d'identité de la
personne qui loge
1484. Nancy ah

1485. with the identity of the person who's written the (sil)
letter saying that you're living with her
*avec l'identité de la personne qui aura écrit euh la
lettre disant que tu habites avec elle*

1486. Élodie you need a letter from him se- with his address and his
name and a photocopy of his identity card
*vous avez besoin d'une lettre de lui- avec son adresse
et son nom et une photocopie de sa carte d'identité*

1487. Martine oui oui

1488. \c'est ça

1489. ah oui

1490. \c'est euh

1491. Jennifer okay

1492. Élodie right
bon

1493. Catherine ça va pas être trop difficile à trouver (marmonne)

1494. Nancy so here we go
alors voilà

1495. Catherine et c'est tout

1496. \et

1497. Nancy so your landlord X letter saying you're resident with
him
*donc ton propriétaire X la lettre disant que tu
demeures avec lui*

1498. and his- copy of his-
chez lui- et sa une copie de sa

1499. Élodie ai dee card
carte d'identité

1500. Nancy ai dee card
carte d'identité

1501. Jennifer okay
okay

1502. Nancy but not a bill
mais pas une facture

1503. Élodie no
non

1504. (sil)

1505. no
non

1506. Nancy you can- you can bring yeah
tu peux- tu peux amener oui

1507. Élodie either one or the other
l'un ou l'autre

1508. Élodie (rire)

1509. Catherine et deux timbres

1510. Élodie and that's the two stamps i was talking to you about
et ça c'est les deux timbres dont je vous ai parlé

1511. Catherine là vous allez les acheter

1512. y a des euh des tabacs

1513. Nancy mh

1514. Catherine rue {nom de rue}

1515. Nancy mh mh

1516. Catherine ou un autre qui est là

1517. Nancy okay

1518. Élodie j'ai entendu {adresse d'un tabac}

1519. c'est ça

1520. Catherine oui
 1521. ou alors rue {nom de rue}
 1522. Élodie d'accord
 1523. Catherine c'est pas loin
 1524. vous savez
 1525. \y a aussi le {transport en commun et nom de l'arrêt} ou
 1526. Nancy there's a tabac where you're going to buy those stamps just here in the::
il y a un tabac où tu peux acheter ces timbres juste ici dans la::
 1527. Élodie in some tobacco shops you can find it
dans certains tabacs vous pouvez le trouver
 1528. Nancy yeah
ouais
 1529. okay
okay
 1530. Élodie around here
dans le coin
 1531. Nancy yeah
ouais
 1532. around here a tobacco shop
dans le coin un tabac
 1533. Jennifer and so bring
et donc amener

 1534. Nancy so you have to buy the stamps before you come
donc il faut que tu chètes les timbres avant de venir
 1535. Jennifer and- and one stamp
et- et un timbre
 1536. Nancy two stamps
deux timbres

 //
 1537. Catherine boba quoi /
 1538. Élodie tobacco shop
tabac
 1539. (sil)
 1540. un tabac
 1541. Catherine ah
 1542. tobacco
 1543. tobacco
 1544. (sourit)

 1545. Jennifer two stamps
deux timbres
 1546. Élodie two stamps
deux timbres
 1547. Catherine voilà
 1548. vous avez les modèles
 1549. Martine c'est marqué là

1550. Catherine hein
 1551. Élodie one fifteen euros
 un quinze euros
 1552. and one fifty-five euros
 et un cinquante-cinq
 1553. Martine c'est les modèles
 1554. \hein
 1555. Jennifer okay
 1556. Élodie so it's going to co- to cost you seventy euros
 donc ça va coûter soixante-dix euros
 1557. Nancy XXX
 1558. Catherine those stamps
 ces timbres
 1559. on parle pas des timbres fiscaux
 1560. hein
 1561. Élodie nan
 1562. Martine XXX (marmonne)
 1563. Élodie two stamps just like these
 deux timbres exactement comme ceux-là
 1564. and then you'll stamp them onto it
 et après vous allez les timbrer directement dessus
 1565. Catherine o- o- on
 su- su- sur
 1566. it's the same
 c'est le même
 1567. Jennifer okay
 okay
 1568. Catherine but not the
 mais pas le
 1569. Jennifer okay
 okay
 1570. (sil)
 1571. Catherine voilà
 1572. c'est tout
 1573. Jennifer merci
 1574. Nancy merveilleux
 1575. vraiment
 1576. Jennifer vous euhm
 1577. comment se dit euh
 1578. j'ai oublié le nom de
 1579. \(rire)
 1580. Catherine (rire)
 1581. Élodie (rire)
 1582. Nancy très très très euhm comm-
 1583. Élodie euhm
 1584. reconnaissante
 1585. c'est ça
 1586. Nancy reconnaissante
 1587. exact
 1588. reconnaissante
 1589. et madame aussi
 1590. on reviendra avec (rire) moins de problèmes et plus de
 joie la prochaine fois
 1591. Catherine (rire)
 1592. Élodie (rire)
 1593. Catherine voilà

1594. Nancy merci infiniment

1595. Catherine au revoir

1596. Élodie merci

1597. Nancy okay

1598. Martine voilà

1599. merci

1600. Élodie so those are all the papers
donc voici tous les papiers

1601. you noted everything
vous avez tout noté

1602. Jennifer i- yes
je- oui

1603. so i just want to make sure i understand completely
alors je veux juste vérifier que je comprends tout

1604. Nancy yeah

oui

1605. Jennifer at this point i'm waiting for a phone call that
whatever has arrived here
*maintenant j'attends un appel téléphonique que je ne
sais pas quoi est arrivé ici*

1606. Élodie yes
oui

1607. Jennifer if- if i have not heard by a certain date
si- si je n'ai pas été appelée à une certaine date

1608. Élodie yes
oui

1609. Jennifer should i just come here /
est-ce que je devrais juste venir ici

1610. Élodie basically
en principe euh

1611. Nancy you could try and come on the twenty-third
tu peux essayer de venir le vingt-trois

1612. Élodie erm

euh

1613. Nancy it's not sure
ce n'est pas sûr

1614. but it's so close to here
mais c'est si proche d'ici

1615. Élodie well
ben

1616. erm that's for the twenty-second
euh c'est pour le vingt-deux

1617. you ha- you have a convocation for the twenty-second
right
vous avez une convocation pour le vingt-deux hein

1618. Jennifer what's a- the doctor's appointment
qu'est-ce qui- le rendez-vous chez le docteur

1619. Élodie the doctor's appointment
le rendez-vous avec le docteur

1620. Jennifer which is here
qui est ici

1621. Élodie yes
oui

1622. that's here
c'est ici

1623. (sil)

1624. so the b- the best idea i guess would be to come here
for this date
donc le mieux je suppose serait de venir ici pour cette date

1625. and er
et euh

1626. (sil)

1627. there you- you will have done the medical visit
là vous aurez fait la visite médicale

1628. and then if you haven't received the phone call
et après si vous n'avez pas reçu le coup de téléphone

1629. Nancy you just come here
tu viens juste ici

1630. Élodie you can come here
vous pouvez venir ici

1631. and ask how much time it might (sil) take (sil) more
(sil) to receive
et demander combien de temps ça peut (sil) prendre (sil) encore (sil) pour recevoir

1632. and then by then you might know more precisely how much
time it's going to take
et ensuite à ce moment-là vous saurez peut-être plus précisément combien de temps ça va prendre

1633. to have the vignette (sil) arrived
pour avoir la vignette (sil) qu'elle arrive

1634. Jennifer but but presumably come on
this day ready to receive it
mais mais probablement venir ce jour-là déjà pour la recevoir

1635. Nancy yeah
ouais

1636. yeah
ouais

1637. Élodie yes
oui

1638. you might come on the twenty-second
vous pourriez venir le vingt-deux

1639. or on the tuesday of the week after
ou le mardi de la semaine suivante

1640. so that should be the twenty-sixth
donc ça devrait tomber le vingt-six

1641. Nancy the twenty-second is the
le vingt-deux est le

1642. Élodie it's the friday
c'est le vendredi

1643. Nancy friday
vendredi

1644. we've got- you can come at nine
nous avons- tu peux venir à neuf heures

1645. Jennifer that's right
c'est vrai

1646. Nancy you could come at nine in the morning
tu peux venir à neuf heures du matin

1647. and just see
et juste voir

1648. Élodie well the appointment is at three

1649. Jennifer *ben le rendez-vous est à trois heures*
the appointment is at one one
thirty

1650. Élodie *le rendez-vous est à une heure une heure trente*
one thirty
une heure trente

1651. Nancy *oh*

1652. Jennifer *so maybe i'll just*
alors je vais peut-être juste

1653. Élodie *pop up in the afternoon*
arriver l'après-midi

1654. Jennifer *are they open all day*
est-ce qu'ils sont ouverts toute la journée

1655. Élodie *no*
non

1656. *they're closed- they're closed between twelve and one*
ils sont fermés- ils sont fermés entre midi et une
heure

1657. Jennifer *or do they have a lunch break*
ou est-ce qu'ils font une pause à midi

1658. Nancy *so come at o- come at one thirty*
donc viens à u- viens à une heure trente

1659. Élodie *yeah*
ouais

1660. Nancy *you can just zip here*
tu peux passer ici en vitesse

1661. *and do it*
et le faire

1662. Élodie *yeah*
ouais

1663. Nancy *and pass by here*
et passer par ici

1664. *just come about here*
viens juste ici

1665. *and ask if they've got the vignette*
et demande s'ils ont la vignette

1666. Élodie *yeah*
ouais

1667. Nancy *just check*
vérifie juste

1668. *because it might just be*
parce que ça se peut qu'elle le soit

1669. *and if not*
et si non

1670. *you'd have to come back on er*
il faudra que tu reviennes le euh

1671. Élodie *on tuesday the week after*
le mardi de la semaine suivante

1672. Nancy *so then you*
donc là tu

1673. *yeah*
ouais

1674. Jennifer *and it would be this day*
et ça serait ce jour-là

1675. Nancy *yep*
ouaip

1676. Élodie yeah
ouais
1677. Jennifer okay
okay
1678. Nancy and what we can do is we can ring up the embassy today
et ce qu'on peut faire c'est d'appeler l'ambassade
aujourd'hui
1679. you know
tu sais
1680. see when is the latest er er what
voir quand est le dernier délai euh euh quel
1681. when it could be that you could safely get your ticket
to london
quand est-ce que tu pourrais prendre ton billet pour
londres sans danger
1682. Élodie {Martine}
1683. Martine oui
1684. Élodie les vignettes quand tu les reçois
1685. tu les reçois à quelle heure le matin
1686. Martine oh je sais pas
1687. je sais pas du tout
1688. quand je di:s-
1689. bah c'est-à-dire si tu veux

1690. Martine par exemple pour demain
1691. tu vois les gens qui ont rendez-vous demain
1692. normalement les- enfin les vignettes on les a déjà
1693. quoi
1694. Élodie donc si elle arrive
1695. Martine enfin on les a au moins la veille quoi
1696. Élodie d'accord
1697. donc si elle arrive à- à neuf heures du matin
1698. (sil)
1699. et qu'elle vient te voir
1700. Martine euh ça sera pas moi
1701. hein
1702. ça sera pour les étudiants
1703. c'est de l'autre côté
1704. hein
1705. Élodie d'accord
1706. Martine (on va la, ?) diriger
1707. Élodie ah oui
1708. c'est vrai
1709. Martine bah c'est-à-dire après c'- elle sera reçue
1710. tu sais

//

1711. Nancy or you buy a ticket rate student XX (murmure)
ou tu achètes un billet tarif étudiant XX
1712. and you can change it once (murmure)
et tu peux le changer (une fois que, une fois)
1713. XX (able, allowed) to change it (murmure)
(capable de, autorisée à) le changer

1714. but (murmure)
mais

1715. Jennifer i think it's important to XX at first (murmure)
je crois que c'est important de XX d'abord

1716. Nancy yeah (murmure)
oui

1717. it's XX- (murmure)
c'est XX-

1718. it depends (murmure)
ça dépend

1719. XX worth the pain to (murmure)
XX vaut la peine de

1720. because it might just be difficult to XX for XX
(murmure)
parce que il se peut que ça soit difficile de XX pour XX

1721. Jennifer okay (murmure)
okay

1722. Martine comme quelqu'un sur une plateforme là

1723. après elle sera reçue euh selon son ordre d'arrivée

1724. et pis voilà

1725. quoi

1726. Élodie parce que

1727. oui

1728. mais c'est-à-dire que là le le-

1729. Martine mh mh

1730. Élodie comment dire

1731. la convocation médicale elle l'a pour le vingt-deux

1732. Martine oui

1733. Élodie et la vignette y a une chance sur euh dix qu'elle arrive le vingt-deux

1734. Martine ah oui

1735. Élodie et ou bien la semai-

1736. donc du coup quand elle va venir pour la vignette

1737. Martine ah oui

1738. Élodie elle aura plus que ça à faire

1739. Martine si elle vient pour la vigne-

1740. d'accord

1741. okay

1742. ben:: je sais pas

1743. Nancy elle peut passer voir si elle est arrivée

1744. Martine oui

1745. bah oui

1746. c'est ça

1747. qu'elle passe

1748. Élodie elle peut v- à neuf heures du matin::

1749. si

1750. ça devrait être possible

1751. Martine ouais

1752. \ouais

1753. \ouais

1754. c'est ça

1755. Élodie c'est ça

1756. Martine pas à huit heures et demi
1757. parce que y a le rush là
1758. Élodie c'est ça
1759. Martine mais plutôt à partir de neuf heures neuf heures et
quart
1760. Nancy oui
1761. Élodie voilà
1762. neuf heures neuf heures et quart
1763. around nine or quarter past nine
vers neuf heures ou neuf heures et quart
1764. Nancy but the medical appointment is for one thirty
mais le rendez-vous médical est à une heure trente
1765. Élodie yes
oui
1766. that's for the twenty-second
c'est pour le vingt-deux
1767. Nancy yeah
ouais
1768. Élodie and if on- on the twens- if on the twenty-second they
don't have the vignette
et si le- le vind- si le vingt-deux ils n'ont pas la
vignette
1769. you come back on tuesday twenty-sixth
vous revenez le mardi vingt-six
1770. Nancy ah yeah
ah oui
1771. Élodie and you can come at nine quarter past nine
et vous pouvez venir à neuf heures neuf heures et quart
1772. Nancy nine
neuf heures
1773. Élodie and that gives you all day to to
et ça vous donne toute la journée pour pour
1774. Nancy get to the ambassy
aller jusqu'à l'ambassade
1775. Élodie to get to the ambassy
aller jusqu'à l'ambassade
1776. Jennifer and this is pretty immediate
et ça va assez vite
1777. once i
une fois que je-
1778. Élodie er it takes ten minutes
euh ça prend dix minutes
1779. Jennifer okay
okay
1780. Élodie you give the papers
vous donnez les papiers
1781. they give you the- the vignette
ils vous donnent la la vignette
1782. you rea- you read it to make sure everything's correct
vous lis- vous lisez pour vérifier que tout est correct
1783. and then that's it
et après c'est fini
1784. Jennifer okay
okay
1785. Nancy the latest you'll go to the ambassy is the twenty-sixth

le plus tard que tu iras à l'ambassade c'est le vingt-six

1786. Élodie yeah
ouais

1787. Nancy we just nee- we just need to find out
on doit just- on doit juste trouver

1788. Jennifer so i have i can schedule an
appointment for the embassy on that day
donc je peux prendre un rendez-vous à l'ambassade ce
jour-là

1789. Nancy twenty-sixth
vingt-six

1790. yeah
ouais

1791. Élodie yeah
ouais

1792. Jennifer because that's the friday
parce que c'est le vendredi

1793. so if i needed to move it up
donc si j'avais besoin de le déplacer plus tôt

1794. i could presumably
je pourrais probablement

1795. Nancy yeah
ouais

1796. Jennifer you can move er fidget a little bit on the website
c'est possible de déplacer euh de bouger un peu sur le
site web

1797. okay
okay

1798. Élodie that's why i was asking for the morning time
c'est pour ça que je demandais l'heure du matin

1799. Élodie because then it leaves you more time to (sil) to
parce que comme ça ça vous laisse plus de temps pour
(sil) pour

1800. Jennifer perfect
parfait

1801. Jennifer thank you
merci

1802. (sil)

1803. Nancy yeah
ouais

1804. Jennifer now can i ask
maintenant je peux vous demander

1805. are you going to be here on that friday and or tuesday
est-ce que vous allez être là ce vendredi ou mardi

1806. Élodie no
non

1807. i'm here on wednesdays
je suis là les mercredis

1808. Jennifer you're only here on wednesdays
vous êtes là seulement les mercredis

1809. Élodie (rire)

1810. i mi-
je-

1811. when is it
c'est quand

1812. it's the- it's the end of the-
c'est le- c'est la fin du-

1813. it's the
c'est le

1814. i might

1815. (sil)
peut-être

1816. erm twenty-second
euh vingt-deux

1817. (sil)

1818. i don't know
je ne sais pas

1819. Jennifer it's okay
ce n'est pas grave

1820. XX

1821. (rire)

1822. Élodie i might be
je serai peut-être là

1823. but i'm not sure
mais je ne suis pas sûre

1824. Jennifer i'll look for you
je vous chercherai

1825. (rire)

1826. Élodie (rire)

1827. Nancy otherwise we have to get {prénom d'un étudiant} to come
*sinon il faudra qu'on persuade {prénom d'un étudiant}
de venir*

1828. Élodie thank you
merci

1829. Jennifer i'll i'll ask one of my friends who is
je vais-je vais demander à un de mes amis qui est

1830. everyone is fluent but me
tout le monde parle couramment sauf moi

1831. Élodie (rire)

1832. Nancy (rire)

1833. Jennifer but they are european but me
mais ils sont européens mais moi

1834. except for {prénom de l'ami}
à part {prénom de l'ami}

1835. so
donc

1836. (rire)

1837. anyway
enfin bref

1838. okay
okay

1839. Élodie right
bon

1840. so you need all that
donc vous aurez besoin de tout ça

1841. right
bien

1842. (sil)

1843. you- you want to- you don't want to lose your papers
*vous- vous voulez- vous n'avez pas envie de perdre vos
papiers*

1844. do you
hein

1845. Jennifer no
non

1846. absolutely not
absolument pas

1847. Élodie (rire)

1848. Jennifer it's best to probably make copies of these
il vaut probablement mieux faire des photocopies de tout ça

1849. just to have
juste pour avoir

1850. okay
okay

1851. i'll do that
je vais faire ça

1852. Élodie mh mh

1853. \ just to make sure
juste pour être sûre

1854. (sil)

1855. that's the list of papers you have to bring here
ça c'est la liste de papiers à amener ici

1856. okay
okay

1857. Jennifer okay
okay

1858. Élodie so you come here on this date with
donc vous venez ici ce jour-là avec

1859. Jennfier those papers
ces papiers-là

1860. Élodie those papers
ces papiers-là

1861. (sil)

1862. Jennifer well (sil) you've been so helpful
et bien (sil) vous nous avez été d'une si grande aide

1863. thank you very much
merci beaucoup

1864. Élodie don't worry
ne vous inquiétez pas

1865. Jennifer (rire)

1866. Élodie (rire)

1867. i just need a last autograph
j'ai juste besoin d'un dernier autographe

1868. Nancy oops
oups

1869. sorry
désolée

1870. Élodie (rire)

1871. (sil)

1872. thank you
merci

1873. Nancy (signe)

1874. Élodie right
bien

1875. and XX
et XX

1876. Nancy well
bon

1877. i hope you have very good luck with your
je vous souhaite beaucoup de chance pour votre

1878. Jennifer yes
oui

1879. Nancy er communication
euh communication

1880. Élodie (rire)

1881. Nancy where we study
où nous étudions

1882. \all our time we vox about how do you
communicate with the french
tout le temps nous jasons sur comment communiquer avec
les français

1883. c'est c'est vraiment difficile

1884. \parce que c'est tout le
contraire

1885. Martine oui oui

1886. \c'est vrai

1887. \oui oui

1888. c'est vrai

1889. bah

1890. Nancy même prénom et nom

1891. Élodie c'est compliqué

1892. oui

1893. (rire)

1894. Jennifer so this is not- not anymore
donc c'est pas- plus

1895. Nancy nonetheless
néanmoins

1896. Jennifer oh gosh
oh mince

1897. that's so wonderful
c'est tellement super

1898. Élodie right
bien

1899. (sil)

1900. so you'll get there
donc vous allez y arriver

1901. Nancy you'll get there
tu vas y arriver

1902. Élodie all right (sil) some time
sans problème (sil) à un moment

1903. Nancy you'(ll, ve) actually XX
tu (vas, as) quand même

1904. Jennifer i mean
je veux dire

1905. as of this morning
ce matin encore

1906. i was having to go back to los angeles
je me voyais obligée de retourner à los angeles

1907. so this is definitely er (rire) a start in the right
direction
donc ça c'est clairement un pas dans le bon sens

1908. Élodie (rire)

1909. certainly
c'est sûr

1910. Jennifer all right
bien

1911. Nancy all right
bien

1912. after all we tried today
après tout ce que nous avons essayé aujourd'hui

1913. to have got you
de vous avoir eue

1914. thanks for your help
merci pour votre aide

1915. Élodie (rire)

1916. thank you
merci à vous

1917. Nancy thank you so:: much
merci vraiment beaucoup

1918. Jennifer thank you
merci

1919. Élodie not to worry
pas de problème

1920. Nancy see you
à bientôt

1921. Élodie see you some time
à bientôt

1922. Jennifer bye here
au revoir

1923. Élodie bye
au revoir

Office de l'immigration - Accueil Sali

Date d'enregistrement : 01/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:07:19
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Hélène (F, LN),
Usagers : Sali (F, LNN, Côte d'Ivoire, ?),
Adèle (F, LNN, Côte d'Ivoire, ?)

1 transaction de service :
- prise de rendez-vous pour le renouvellement du titre de séjour

01. Hélène juste une euh dame qui est étudiante
02. et qui euh dans le cadre de ses études qui fait ce- ce
 genre de choses
03. mais ça a aucun impact sur la carte
04. hein
05. elle a elle a aucun im- pouvoir si vous voulez
06. elle a:
07. Élodie rien du tout
08. Hélène elle a aucun impact sur nous
09. Adèle en fait c'est moi qui qui le dis
10. elle elle c'est pas
11. XXX
12. Hélène nan nan nan
13. elle a aucun impact sur la carte sur quoi que ce soit
 euh
14. Adèle ouais okay
15. Élodie j'ai aucun pouvoir
16. (rire)
17. Hélène rien du tout
18. \hein
19. Adèle okay
20. Hélène ça vous pouvez en être convaincue
21. hein
22. ça se saurait
23. Élodie oui
24. (rire)
25. Hélène ici en tout cas
26. nan nan nan nan nan
27. Élodie oui
28. \ça se saurait
29. Hélène nan euh
30. vous inquiétez pas
31. Élodie (pose le magnétophone)
32. voilà
33. (rire)
34. Hélène elle fait ça ju:ste en tant qu'étudiante
35. euh dans le cadre de ses études
36. Élodie oui
37. Hélène hein
38. Élodie oui
39. Hélène y a pas de::

40. Élodie oui
 41. hein
 42. voilà
 43. merci
 44. Hélène (agrafe un document)
 45. voilà
 46. (rassemble des papiers)
 47. alors ça c'est pour le monsieur
 48. (prend un trombone)
 49. c'est tout
 50. Adèle oui
 51. c'est tout euh
 52. Hélène ah vous voulez-
 53. maintenant vous voulez qu'on discute
 54. c'est ça
 55. (rire)
 56. Adèle (rire)
 57. Hélène on va tailler une bavette
 58. (rire)
 59. ah non
 60. vous inquiétez pas
 61. y a aucun problème
 62. hein
 63. Adèle non non non
 64. euh bon
 65. on voudrait simplement savoir
 66. on n'y pourra- on n'y pourra rien
 67. \mai::s vous savez ici
euh
 68. \maintenant il faut être un peu méfiant
 69. Hélène ah nan
 70. \mais vous avez raison
 71. \ah nan nan nan
 72. \mais vous
avez raison
 73. \hein
 74. \ah nan
 75. \vous avez raison
 76. y a pas de souci
 77. je- je vous confirme
 78. hein
 79. simplement
 80. y a p- y a aucun problème
 81. hein
 82. Adèle okay
 83. Hélène vous pouvez partir tranquille
 84. Adèle d'accord
 85. Hélène voilà
 86. en p- en plus c'est anonyme
 87. donc y a vraiment y a aucun moyen de de vous retrouver
 88. de quoi que ce soit
 89. Adèle okay
 90. Hélène et pis vous inquiétez pas
 91. y a rien
 92. Adèle okay
 93. qu'est-ce qu'on fait après

94. avec tout ça euh
95. Hélène vous en faites un feu de cheminée
96. (rire)
97. Adèle (rire)
98. Hélène nan
99. nan
100. vous allez-
101. avec tout ça
102. donc ça vous avez euh
103. (sil)
104. vous venez d'avoir ça
105. Adèle oui
106. Sali oui
107. Hélène vous avez:
108. hé bah il faut retirer votre carte
109. Adèle la carte
110. oui
111. euh on sait pas comment on fait pour la retirer
112. nous on n'a rien
113. Hélène euh
114. Sali nous on nous a dit de venir
115. Adèle c'est regroupement familial donc
116. Hélène ah bah c'est moi qui vais vous donner le rendez-vous
117. Adèle ah oui
118. d'accord
119. Hélène et pis voilà
120. Adèle okay
121. Hélène alors je vais vous donner le rendez-vous
122. Adèle oui
123. (range son bureau)
124. (reprend le dossier de l'usagère)
125. Hélène nan nan
126. y a vraiment euh (sil) strictement (sil) rien (sil)
rien à euh à voir
127. hein
128. c'est
129. pas de panique du tout
130. Adèle mh
131. (cherche un document)
132. Hélène alors donc vous êtes euh ivoirienne
133. alors au niveau du rendez-vous
134. je peux vous proposer euh (sil) huit heures quaran- euh
huit heures quarante ou onze heures
135. si vous voulez
136. Adèle ici
137. Hélène eu::h nan
138. à la préfecture
139. à {nom de la préfecture}
140. Adèle oui oui
141. d'accord
142. d'accord
143. Hélène huit heures quarante
144. ça sera vendredi
145. ce vendredi-là
146. cinq février
147. Adèle demain

148. après euh
149. Hélène vendredi là
150. Adèle dans la semaine là
151. Hélène oui
152. Adèle okay
153. Hélène c'est bon
154. Adèle oui
155. c'est bon
156. Hélène c'est pour mademoiselle
157. Adèle mh mh
158. c'est pour ma fille
159. Hélène vous avez quel âge
160. Sali dix-huit
161. Hélène dix-huit
162. hein
163. donc vous- v- donc le mh
164. je vous mets quelle heure
165. huit heures quarante ou onze heures
166. Adèle onze heures
167. Sali onze heures
168. Hélène onze heures
169. Adèle elle dort beaucoup
170. Hélène Ah
171. Adèle euh comme elle vient d'arriver
172. elle sait pas ce qui se passe
173. Hélène oui
174. Adèle pour se lever c'est la nuit ou::
175. Hélène (se lève)
176. oh elle va se mettre au point après
177. Adèle mhm
178. Hélène au fur et à mesure
179. Adèle mhm
180. faut qu'elle se repose
181. Hélène bon alors
182. (s'éloigne pour photocopier)
183. (sil)
184. Adèle XXX (murmure)
185. Sali XXX (murmure)
186. Adèle XXX (murmure)
187. Hélène et puis ça les soulage¹
188. et puis eux ils font d'une pierre deux coups en venant
189. quoi
190. c'est surtout ça
191. mais je pense que ça les soulage aussi
192. quoi
193. Adèle XXX (murmure)
194. Sali XXX (murmure)
195. Hélène donc euh onze heures
196. alors
197. (remplit le dossier)
198. voilà
199. donc

¹ Répond à une réplique dans une conversation engagée avec Élodie.

200. (rentre le rendez-vous dans l'ordinateur)
201. c'est la première fois que vous venez en france
202. Sali oui
203. Hélène d'accord
204. (sil)
205. donc faut s'habituer
206. ça va sinon
207. ça vous plait
208. Sali oui
209. Adèle (rire)
210. Sali à part le froid
211. Hélène y a pas le-
212. hein
213. Sali à part le froid
214. Hélène à part le f-
215. \uoui
216. ça va changer
217. ça va pas durer longtemps
218. mai:s-
219. il va faire beau à un moment
220. mai:s (rire)
221. (rire)
222. Adèle (rire)
223. Hélène ça va pas durer aussi longtemps que chez vous
224. hein
225. ça c'est certain
226. c'est vrai que le froid euh
227. même moi qui ai jamais vécu dans un pays très chaud
228. mais euh j'ai du mal
229. mais
230. Adèle mh
231. Hélène (remplit le formulaire sur le logiciel en réseau)
232. alors
233. {nom de famille d'Adèle}
234. hein
235. c'est madame {nom de famille d'Adèle} qui a fait la demande
236. Adèle oui oui
237. Sali mhm
238. Hélène d'accord
239. donc c'est vous
240. (remplit le dossier)
241. Adèle XXX (murmure)
242. Hélène mh
243. Adèle XXX (murmure)
244. Hélène (remplit un document)
245. donc vous venez- faut y aller toutes les deux
246. hein
247. Adèle hein
248. Hélène le jour du rendez-vous
249. hein
250. Adèle oui oui
251. justement
252. c'est ça je suis en train de parler avec (murmure)
253. Hélène mh mh mh mh
254. (sil)

255. donc vous venez avec les originaux et les photocopies
des papiers que je vais vous demander
256. et je vais vous dire lesquels
257. hein
258. Adèle d'accord
259. Hélène hein
260. (sil)
261. alors nous sommes le premier février
262. vous êtes venue toute seule
263. ou vous avez des frères et des sœurs qui sont venus
aussi
264. Sali mh
265. Hélène toute seule
266. Sali toute seule
267. oui
268. Hélène okay
269. donc le
270. alors vendredi (écrit)
271. donc onze heures le temps qu'elle dorme
272. Adèle (rire)
273. Sali (rire)
274. Hélène donc je vais mettre il faut qu'elle dorme
275. Adèle ouais (rire)
276. Sali mh
277. Hélène le temps qu'elle dorme
278. Adèle (rire)
279. on a mis il faut que tu dormes
280. (rire)
281. Hélène on va justifier
282. am- mademoiselle dort
283. Adèle (rire)
284. Hélène donc voilà
285. donc ça le rendez-vous c'est là
286. Adèle mh mh
287. Hélène vous ramenez bien ces papiers-là
288. Adèle oui
289. Hélène hein
290. tout ce qui est noté
291. Sali tout ça là
292. Hélène vous êtes- vous êtes euh salariée
293. Adèle oui
294. Hélène d'accord
295. (barre les papiers à ne pas ramener)
296. donc ça c'est pas la peine
297. ça c'est pour les commerçants
298. Adèle mhm
299. Hélène oh ça fait beaucoup
300. mais y a pas grand-chose
301. hein
302. Adèle mhm
303. Hélène donc le rendez-vous c'est le cinq février
304. (surligne la date du rendez-vous)
305. Adèle mhm
306. Hélène ça
307. (surligne l'adresse)
308. Adèle mhm

309. Hélène où je vous mets des flèches
310. (flèche l'adresse)
311. c'- c'est l'adresse
312. Adèle oui
313. d'accord
314. il faut venir à {nom de la préfecture}
315. Hélène avec le numéro d'étage
316. voilà
317. Adèle mhm
318. Hélène ça c'est le numéro d'étage
319. Adèle mhm
320. Hélène et ça c'est l'adresse
321. donc vous y allez avec votre fille
322. Adèle mh
323. Hélène les papiers sous le bras et la fille aussi
324. (rire)
325. Adèle oui
326. Hélène voilà
327. Adèle là elle a besoin de faire des photos là ou pas
328. Hélène euh ouais
329. il faut eu:h quatre photos récentes de face
330. Adèle mhm
331. d'accord
332. donc elle va soulever tout ça
333. Hélène d'accord
334. oui
335. euh faites voir
336. baissez vos vos cheveux
337. nan
338. c'est bon comme ça
339. Adèle c'est bon comme ça
340. Hélène c'est bon
341. oui
342. du moment qu'on voit son visage
343. Adèle voilà
344. d'accord
345. Hélène nan nan
346. elle n'est pas obligée d'enlever
347. voilà
348. okay
349. Adèle okay
350. Sali et pour la préfecture aussi
351. Hélène on sait jamais
352. soit vou::s
353. on sait jamais
354. parce que la préfecture des fois ils sont embêtants
355. vous faites vous sai- vous essayez de vous faire une coupe avec euh comme ça
356. Sali mhm
357. Hélène vous faites quatre photos
358. vous les gardez
359. après ça vous servira
360. de toute façon vous allez devoir
361. pour l'école tout ça vous allez devoir
362. Adèle ah oui
363. Hélène et vous faites une avec vos mèches

364. on sait jamais
365. Adèle oui
366. Sali d'accord
367. Adèle comme ça
368. après comme-
369. Hélène et vous faites dégagée
370. vous mettez une face comme ça
371. Adèle voilà
372. \comme ça aussi
373. Hélène okay
374. Adèle mh
375. Sali d'accord
376. Hélène faut qu'on vous voie un peu
377. parce qu'on sait jamais
378. des fois qu'ils soient embêtants
379. ils vont faire eu::h
380. Adèle voilà
381. \y a des fois ils sont
382. Hélène ils vont reporter le rendez-vous
383. et ça va durer après
384. Adèle hein
385. ils vont dire que les photos ne sont pas bonnes
386. Hélène ça dépend
387. normalement c'est bon
388. hein
389. mais des fois i::ls
390. si vous tombez sur des gens qui son::t
391. Adèle okay
392. Hélène faites les deux
393. voilà
394. faites les deux
395. Sali et les papiers de la préfecture ça reste avec nous
396. Hélène oui
397. Adèle oui
398. Hélène ça c'est pour vous
399. c'est votre rendez-vous
400. c'est ce que vous allez présenter
401. Adèle non
402. Sali nan
403. Adèle y a un autre que quand on était venues
404. on devait vous donner
405. ça
406. Hélène NAN:::
407. ça c'est pour vous
408. ça vous le donnerez à la préfecture
409. celui de préfecture vous le donnerez là
410. Adèle a:h
411. d'accord
412. okay
413. Hélène pour le récépissé
414. Adèle ah oui
415. d'accord
416. (rassemble les papiers sur le bureau)
417. Hélène okay
418. par contre vous me laissez mes papiers
419. voilà

420. parce que les gens ils partent avec les miens
421. Adèle oui
422. Hélène okay
423. Adèle oui
424. Hélène voilà
425. Adèle on va faire les photos
426. et puis c'est tout bon
427. Hélène mh mh
428. Adèle mais euh elle commence à grossir
429. et si ça ne ressemble pas à celle du passeport là
430. Hélène de quoi
431. Adèle si ça ne ressemble pas à ce qui est dans le passeport
432. Hélène on s'en fiche
433. Adèle ah
434. Hélène du moment que c'est des photos récentes
435. Adèle ah d'ac-
436. Hélène de toute façon le passeport elle l'a là
437. Adèle ouais ouais
438. Hélène je pense pas qu'elle a changé à ce point-là
439. Adèle non non
440. \elle n'a pas chang-
441. Sali non
442. Adèle elle a grossi un peu seulement
443. Hélène non non
444. mais c'est pas grave
445. nous aussi on grossit on maigrir on grossit on maigrir
446. Adèle o::kay
447. Sali bon ben merci
448. Adèle (rire)
449. Élodie au revoir
450. Adèle merci madame
451. Hélène voilà
452. au revoir madame
453. Adèle madame
454. Hélène au revoir mademoiselle

Office de l'immigration - Accueil Vicente

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:06:44
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Séverine (F, LN)
Usagers : Vicente (M, LNN, Chili, espagnol),
Isa (F, LNN, Chili, espagnol)

1 transaction de service :
- obtention de la vignette long séjour valant titre de séjour

01. Séverine alors euh rebonjour
02. aujourd'hui je vous donne eu:h le papier qui vous euh
03. ah mademoiselle
04. c'est pas -près-
05. après c'est pas vous hein
06. après c'est {nom de famille}
07. Vicente oui
08. (sil)
09. Isa hein
10. beh qué
11. Séverine mais bon
12. Isa comment
13. {nom de famille d'Isa}
14. Séverine ben là vous êtes euh très très loin là
15. (cherche dans la pile des dossiers)
16. alors là euh vous êtes co- c'est quoi votre nom là
17. Vicente {Isa, nom de famille}
18. Isa {première syllabe d'Isa, nom de famille}
19. Séverine (cherche dans les papiers, classés par ordre de passage
à venir)
20. vous m'avez donné
21. Isa oui:::
22. Séverine ah c'est {nom de famille}
23. \oui
24. c'est ça
25. c'est ça
26. c'est ça
27. Isa mh
28. Séverine c'est bon
29. (sil)
30. alors donc il me faut un justificatif de domicile
31. Vicente (sort un document)
32. vous pouvez euh faire euh photocopie
33. Séverine euh nan
34. \c'est pas bon
35. \c'est pas bon
36. (sil)
37. c'est pas bon du tout ça
38. moi il me faut un justificatif de domicile
39. soit c'est vous habitez euh
40. Isa mh

41. Séverine vous habitez ensemble
42. Vicente oui
43. Isa mh mh
44. Séverine okay
45. bon donc il me faut soit une quittance eu dé èf
46. (sil)
47. voilà
48. ou le bail
49. ça je peux pas prendre
50. Isa comó¹
comment
51. comó
comment
52. que dijo
qu'est-ce qu'elle a dit
53. Séverine je ne peux pas prendre
54. ça c'est pas bon
55. Isa m:::h
56. Vicente mais pourquoi
57. Isa otro
autre chose
58. una de- poliza de agua de luz de eso
une de- un contrat d'eau d'électricité de ça
59. Séverine vous revenez demain
60. bah ça va être pareil pour madame euh {nom de famille d'Isa}
61. Isa o::h
62. Vicente mais le nom de la facture n'est pas mon nom
63. Séverine nan
64. \nan
65. \monsieur
66. nan
67. nan
68. il me faut absolument euh (sil) euh quittance eu dé èf
69. Isa qué es
qu'est-ce que c'est
70. Élodie es lo que piensas
c'est ce que tu penses
71. Isa si
oui
72. una
une
73. Élodie es una factura de agua de electr-
c'est une facture d'eau d'électricité
74. Isa si
oui
75. \pero importa que está mi nom- que no
importa que está mi nombre
mais c'est important que ça soit mon no- que ce n'est pas important que ça soit mon nom
76. entiende
vous comprenez

¹ La langue des passages traduits est l'espagnol.

77. Élodie euh que que
euh que que
78. Isa ah nombre puedo ser el nombre del dueño de la casa por supuesto
ah le nom peut être le nom du propriétaire de la maison évidemment
79. Élodie ah vale
ah d'accord
80. no sé
je ne sais pas
81. Isa la
82. Élodie le sur le- sur le sur la quittance de eu dé èf
83. Séverine mh mh
84. Élodie si c'est le nom du propriétaire
85. ça pose problème
86. Séverine le nom du propriétaire
87. Élodie oui
88. puisqu'ils sont locataires
89. Vicente oui
90. c'est ça
91. Séverine bah c'est sur euh la quittance eu dé èf
92. Élodie oui
93. Séverine je comprends pas
94. Élodie ou d'eau ou d'électricité
95. Séverine mais ils ont pas un bail
96. normalement ils doivent avoir un bail
97. Élodie bah tu leur demandes une facture eu dé èf
èf
98. donc ils pensent facture eu dé èf
99. Séverine nan nan
100. \mai:s soit un bail
101. nan
102. mais je leur ai dit soit un bail soit une quittance eu dé èf euh
103. moi il me faut leur nom
104. Élodie il te faut leur nom et leur adresse sur le même document
105. Séverine okay
106. Élodie c'est ça
107. Séverine mh
108. mais oui
109. parce que si c'est la préfecture de police
110. ils vont être encore plus sévères
111. (rire)
112. Élodie ouais
113. Séverine donc voilà
114. Élodie bueno
bon
115. necesita
vous avez besoin
116. Isa mh
117. Élodie un papel donde está voso- vuestros nombres y vuestra dirección
d'un papier où est écrit vous- vos noms et votre adresse
118. (sil)

119. que sea un papel oficial que sea una factura de de de:
 agua de luz o:: de gas
*qui soit un papier officiel qui soit une facture de de de
 de: d'eau d'électricité ou:: de gaz*
120. Isa a nuestro nombre: (ton de lamentation)
à notre nom:
121. Élodie si
oui
122. (sil)
123. o que sea el contacto de:::- el contrato que ha-
 que::: que habeis firmado
*ou qui soit le contrat de::: le contrat que vous av-
 que::: que vous avez signé*
124. Isa mh
125. Élodie para estar en la casa
pour être dans la maison
126. Isa si
oui
127. Élodie teneis- teneis un contrato
vous avez- vous avez un contrat
128. Isa no
non
129. no
non
130. contrato no
un contrat non
131. Élodie no- no- no
vous n'avez pas- vous n'avez pas- pas de
132. Isa nosotros vinimos en la casa de una amiga
nous sommes venus dans la maison d'une amie
133. Élodie y pagan algo
et vous payez quelque chose
134. Isa si
oui
135. pagamos
nous payons
136. \pero no
mais non
137. \sin contrato
sans contrat
138. \porque no como somos
amigas
parce que non comme nous sommes des amies
139. Élodie y ya- y- ya ya no:
et vous n- et- vous n- vous n'avez pas enco::re
140. vale
d'accord
141. y ella no les da una como una una quitancia
et elle elle ne vous donne pas une comme une quittance
142. Isa no
non
143. no
non
144. algun recibo
un quelconque reçu
145. Élodie no

146. Isa *non*
nada
rien
 147. Élodie nada
rien
 148. Isa nada
rien
 149. porque no- somos amigas
porque que no- nous sommes amies
 150. Élodie porque eso es
porque que bien sûr
 151. ils vivent chez une- ils vivent chez une amie
 152. Séverine ouais
 153. \ ils ont rien du tout
 154. Séverine ouais
 155. Élodie ils leur fi- elle leur fi- elle euh euh enfin ils lui
 filent du fric
 156. y a pas de contrat
 157. y a pas de quittance
 158. rien
 159. Isa si
 160. solament il y a des ban-
 161. Séverine le problème tu leur expliques bien que
 le problème c'est que pour le renouvellement
 {anon.}³
 162. Usagère²
 163. Séverine nan
 164. mais euh je sais pas
 165. hein
 166. Usagère {anon.}
 167. Élodie oui
 168. Séverine nan
 169. nan
 170. mais même l'attestation d'hébergement il me faut une
 quittance
 171. enfin
 172. ouais
 173. si
 174. Élodie oui
 175. mais ce sera une quittance au nom du propriétaire
 176. Séverine en même temps elle
 177. ouais
 178. bien sûr
 179. ouais
 180. avec certificat d'hébergement
 181. Élodie donc il faut faire ça
 182. Séverine ouais
 183. bah ouais
 184. Élodie tenemos una solución
nous avons une solution

² Cette plateforme d'accueil a la forme d'un kiosque à côté duquel sont placées une vingtaine de chaises qui matérialisent une zone d'attente. Les usagers qui attendent peuvent entendre et participer à l'interaction menée par l'agent et l'utilisateur concerné.

³ L'utilisateur suggère une attestation d'hébergement.

185. (rire)
 186. Isa (rire)
 187. Élodie tu leur expliques
 188. t'essayes
 189. (sil)
 190. si j'étais pas là
 191. Séverine euh bah normalemen::t c'est::
 192. ouais un pf
 193. euh tu peux- c'est vrai que vous pouvez demander un
 cer- un- une quittance euh d'hébergement enfin un
 certificat d'hébergement
 194. voilà
 195. Élodie avec une photocopie du:
 196. Séverine voilà
 197. de l'hébergeur
 198. Élodie de la carte d'identité
 199. Séverine voilà
 200. parce que moi euh je peux prendre
 201. Élodie oui
 202. Séverine mais le problème c'est que l'année prochaine euh ils
 auront des problèmes pour le renouvellement de leur
 titre de séjour
 203. Élodie oui
 204. Séverine voilà
 205. tout simplement
 206. Élodie et ils reviennent demain
 207. Séverine ouais
 208. vous avez une photo
 209. Élodie avec ça
 210. Isa oui
 211. Vicente oui
 212. (sort la photo)
 213. Isa como esto lo XX
comme ça le
 214. Élodie voilà
 215. la solución es (sil) que
la solution c'est (sil) que
 216. (rire)
 217. Vicente la photo tu foto
ta photo
 218. Élodie volveis con un certificado de: de su amiga
vous revenez avec un certificat de: de votre amie
 219. Isa que euh
qui
 220. Élodie si
oui
 221. que dice que
qui dit que
 222. Isa vive con ella
il vit avec elle
 223. Élodie si
oui
 224. que:: certi- ella certifica que viveis con ella
qui: certi- elle elle certifie que vous vivez avec elle
 225. Isa mh mh
 226. Élodie o a a tal dirección

- ou à à telle adresse
227. Isa si
oui
228. Élodie y que euh y que- y bueno ya está
et que euh et que- et bon c'est tout
229. Isa y firmado por ella
et signé par elle
230. Élodie y firma
et signature
231. si
oui
232. por ella
par elle
233. Isa si
oui
234. Élodie por ella
par elle
235. Isa e notaria
et notariée
236. Élodie n-
237. Isa no notaria
pas notariée
238. un abogado solamente
un avocat seulement
239. un un- un papel a mano
un un papier manuscrit
240. Élodie si
oui
241. solo eso a mano
juste comme ça à la main
242. Isa a mano escrita
écrite à la main
243. Élodie si
oui
244. y una fotocopia de su::
et une photocopie de sa::
245. Isa carné
carte
246. Élodie de su:: de su tarjeta de ident- de identidad
de sa:: carte d'ident- d'identité
247. Isa okay
okay
248. okay
okay
249. Élodie vale
voilà
250. Isa okay
okay
251. Élodie y esta euh
et c'est euh
252. bueno
bon
253. debería sufrir
ça devrait suffire
254. Isa ya
déjà

255. Séverine euh
 256. Élodie mañana
demain
 257. podeis volver mañana
vous pouvez revenir demain
 258. Séverine nan
 259. mais demain après-midi plutôt
 260. Élodie de- mañana por la:: n-
demain s-
 261. cómo se dice
comment ont dit
 262. pas la noche pero
pas le soir mais
 263. Isa en la tarde
dans l'après-midi
 264. Élodie si
oui
 265. en la tarde
dans l'après-midi
 266. gracias
merci
 267. Isa hasta que hora
jusqu'à quelle heure
 268. Élodie hasta las quatro
jusqu'à quatre heures
 269. Vicente quatre heures
 270. Élodie jusqu'à quatre heures
 271. Séverine à quatorze heures
 272. Séverine avant tr- avant seize heures
 273. ouais
 274. Élodie voilà
 275. Isa okay (murmure)
 276. Élodie las quatro m::Aximum
quatre heures m::Aximum
 277. Isa oh
 278. Vicente okay
 279. Élodie lo más tarde posible
le plus tard possible
 280. vale
d'accord
 281. mejor si es l- sobre las dos o algo
c'est mieux si c'est l- sur le coup des deux heures ou
quelque chose
 282. Isa okay
okay
 283. Élodie vale
voilà
 284. Isa et:::
 285. Élodie que es eso
qu'est-ce que c'est ça
 286. Isa no sé
je ne sais pas
 287. (rire)
 288. Séverine ça c'est à elle
 289. ça
 290. nan

291. Élodie mais elle sait pas ce que c'est
 292. Séverine ah non
 293. c'est pas à elle
 294. parce que j'ai vu agrafé en même temps que
 295. Isa non
 296. (rire)
 297. Séverine j'ai vu en même temps agrafé à son dossier
 298. Élodie voilà
 299. Séverine mais ouais
 300. j'ai pas fait attention
 301. Élodie c'est bon
 302. Séverine ouais
 303. Élodie donc un certificat en fait c'est juste un papier que la
 personne va rédiger à la main
 304. Séverine mh
 305. Élodie en disant
 306. je certifie que monsieur et madame habitent chez elle
 307. Séverine ouais
 308. \mais il me faut il me faut plus
 309. \hein
 310. il me faut aussi euh
 311. Usagère {anon.}
 312. Élodie la photocopie de la carte d'identité de la personne
 313. Usagère {anon.}
 314. oui
 315. Élodie oui
 316. Usagère {anon.}⁴
 317. Élodie voilà
 318. Séverine ouais
 319. \nan
 320. \mais c'est ça justement
 321. Vicente una factura
une facture
 322. Élodie entonces el certifica de o- el la certificación de: de
 la amiga
donc le certificat de o- le- la certification de: de
l'amie
 323. Isa si
oui
 324. Élodie con una fotocopia
avec une photocopie
 325. Isa una fotocopia
une photocopie
 326. Élodie y una fotocopia de una factura con su nombre y su
 dirección
et une photocopie d'une facture avec son nom et son
adresse
 327. Isa XX
 328. ah me parece
ah je vois
 329. Élodie vale
d'accord

⁴ L'usagère suggère de fournir également une facture au nom de la locataire signataire du bail.

330. Isa okay::
331. Élodie eso es
 c'est ça
332. Isa merci::
333. Élodie merci
334. Isa (rire)

Office de l'immigration - Accueil Wan

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:03:04
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Séverine (F, LN)
Usager : Wan (F, LNN, Chine, mandarin)

1 transaction de service :
- obtention de la vignette long-séjour valant titre de séjour

01. Séverine parle pas français
02. hein
03. Élodie si si si
04. Séverine elle parle français
05. Élodie un petit peu
06. Wan euh oui
07. Élodie vous parlez français
08. Séverine bon d'accord
09. (rire)
10. alors donc mademoiselle {nom de famille, Wan}
11. (sil)
12. donc (sil) il me faut (sil) le certificat d'hébergement
13. Wan (donne le document)
14. (c'est, cet)
15. Séverine tu vois
16. avant seize heures trente j'ai fini
17. Collègue {anon.}
18. Séverine ouais
19. c'est tranquille
20. hein
21. Collègue {anon.}
22. Séverine {prénom de la collègue} ça te dérange pas de me faire
une photocopie
23. parce que j'en ai marre de me lever toutes les cinq
secondes
24. (rire)
25. parce que c'est- j'ai fait plein: plein: de photocopies
26. depuis que tu es là
27. juste ça et ça
28. les deux là
29. Collègue {anon.}
30. Séverine merci
31. Collègue {anon.}
32. Séverine on fait des photocopies mademoiselle
33. hein
34. Wan oui
35. Séverine d'accord
36. Wan oui
37. d'accord
38. Séverine vous patientez
39. Wan mh
40. (sil)

41. Séverine few minutes¹
quelques instants

42. (sil)

43. bon après il me faut une euh photo

44. une picture
photo

45. picture
photo

46. photo

47. Wan photo

48. (donne une photo)

49. Séverine d'accord

50. (fournit un document d'information)

51. this is euh for you
ça c'est euh pour vous

52. hein

53. Wan oui

54. Séverine a new car- a new titre de séjour
une nouvelle car- un nouveau titre de séjour

55. Wan oui

56. (sil)

57. euh c'est pour euh

58. Séverine le renouvellement

59. Wan -nouvellement

60. Séverine pour votre titre de séjour

61. d'accord

62. Wan pour une deuxième fois

63. Séverine voilà

64. pour une deuxième fois

65. (présente le titre de séjour)

66. ça c'est bon ou pas

67. le nom et le prénom c'est bon

68. Wan oui

69. c'est bon

70. Séverine pas de faute

71. Wan mh

72. Séverine okay

73. (sil)

74. et la lettre-timbres

75. Wan lettre-timbres

76. Séverine ça

77. Wan oui

78. Séverine la lettre-timbres

79. bon vous me donnez tous les papiers-là

80. (rire)

81. Wan (rire)

82. Séverine (tamponne)

83. thank you very much (ton enthousiaste)
merci beaucoup

84. alors voilà

85. (range les papiers)

86. et donc euh c'est fini

¹ La langue des passages traduits est l'anglais.

87. maintenant il me faut votre passeport s'il vous plait
88. Wan (donne le passeport)
89. Séverine merci
90. (ouvre le passeport)
91. alors votre passeport
92. (colle le titre de séjour sur le passeport)
93. (le tamponne)
94. et voilà (ton enthousiaste)
95. (sil)
96. Wan merci
97. Séverine c'est fini pour aujourd'hui
98. Wan fini
99. Séverine oui
100. mais attention
101. il faut faire la- deux mois avant la fin de cette date
102. Wan oui
103. deux mois
104. Séverine faut aller à la préfecture de police
105. près de chez vous
106. (sil)
107. Wan oui
108. Séverine near euh your home
près de chez vous
109. oui
110. avec le papier
111. le papier que je vous ai donné
112. Wan (montre un papier)
113. Séverine voilà ce papier-là
114. d'accord
115. certificat médical
116. Wan d'accord
117. Séverine d'accord
118. Wan oui
119. Séverine voilà
120. sinon c'est fini
121. Wan merci beaucoup

Office de l'immigration - Auditeurs Batouly

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:26:14
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Françoise (F, LN)
Usager : Batouly (F, LNN, Sénégal, peul)
Thierry (M, LN)

9 transactions de service :

- complétion du formulaire numérique de l'audit
- offre de rendez-vous avec une assistante sociale
- prise de rendez-vous pour la formation civique
- offre de formation Vivre en France
- prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles
- remise par l'agent d'un double du certificat de niveau en langue
- signature du contrat d'accueil et d'intégration
- remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations
- question sur l'utilité de la nationalité française

01. Françoise donc c'est madame {nom de jeune fille de Batouly}
02. Batouly {nom d'épouse}
03. Françoise {nom d'épouse}
04. nom d'épouse
05. prénom {Batouly}
06. Batouly oui
07. Françoise vous êtes née le {date de naissance} à dakar
08. vous êtes sénégalaise
09. vous êtes mariée
10. Batouly mh
11. Françoise vous habitez chez monsieur {prénom nom}
12. {adresse}
13. Batouly {adresse}
14. Françoise voilà
15. dans {quartier}
16. alors vous avez un numéro de téléphone
17. s'il vous plait
18. Batouly eu::h
19. (cherche son téléphone)
20. oui
21. (cherche dans son téléphone)
22. est-ce que vous me permettez d'appeler
23. parce que j'ai pas encore retenu mon numéro
24. Françoise A::h
25. d'accord
26. Batouly comme mon mari il
27. okay
28. Françoise d'accord
29. Batouly il va me l'envoyer
30. (commence à contacter son mari)
31. Françoise vous parlez bambara ou soninké:: ou:: peul
32. Batouly en fait je parle peul

33. Françoise peul
34. d'accord
35. Batouly oui
36. {prénom de son mari}
37. s'il te plait
38. tu peux me donner mon numéro de téléphone
39. (écoute)
40. oui
41. (écoute)
42. voui
43. si tu veux (murmure)
44. c'est la première porte à gauche (murmure)
45. Françoise (clique)
46. Porte (frappée)
47. Françoise oui
48. Thierry (entre)
49. {anon.}
50. Françoise Ah
51. bonjour monsieur
52. Thierry {anon.}
53. Françoise Ah
54. d'accord
55. okay
56. alors attendez
57. on y va
58. Batouly et puis moi je vais le noter aussi
59. Thierry {anon.}
60. Françoise (tape le numéro dans le logiciel)
61. {quatre derniers numéros de téléphone}
62. je vous remercie monsieur
63. Thierry (sort du bureau)
64. Françoise (clique)
65. vous êtes arrivée quand
66. Batouly euh depuis le six
67. Françoise six janviER
68. Batouly non
69. décembre
70. Françoise ah d'accord
71. okay
72. Batouly ça fait un mois que je suis là
73. Françoise ah oui
74. donc c'est récent
75. hein
76. Batouly oui
77. Françoise par contre le temps il est pas mh
78. (sil)
79. alors donc vous allez euh
80. vous êtes conjoint de français
81. hein
82. votre mari est français
83. Batouly mh
84. Françoise donc je vous explique un petit peu
85. donc là euh avec ce visa
86. Batouly mh mh
87. Françoise d'un an
88. Batouly mh mh

89. Françoise vous allez- ça va être comme si c'était une carte de séjour la première
90. ensuite l'année suivante euh normalement vous devez euh (sil)
91. c'est quoi ce bruit qu'on entend
92. ah oui
93. euh normalement pour les conjoints de français donc c'est trois cartes d'un an
94. Batouly mh
95. Françoise et après c'est la carte de dix ans
96. Batouly mh
97. Françoise euh mais vous vous renseignerez quand même auprès de la préfecture
98. parce que comme vous êt- vous venez de: du sénégal
99. eu:h c'est peut-être plus tôt
100. (sil)
101. la carte de dix ans
102. donc vous vous informerez
103. je vous donnerai le numéro de téléphone d'une association
104. Batouly d'accord
105. Françoise et donc après la c- quand vous aurez la carte de dix ans
106. après quatre ans de mariage
107. Batouly mh mh
108. Françoise vous pouvez demander la nationalité française
109. (sil)
110. à la mairie de {lieu de rattachement}
111. (sil)
112. alors est-ce que vous avez déjà la sécurité sociale ou pas encore
113. Batouly oui
114. mais je suis déjà inscrite
115. mais ils- comme ils nous demandaient d'avoir déjà les papiers d'ici
116. (sil)
117. c'est pour ça
118. Françoise oui
119. alors (sil) dites-leur bien à la sécurité sociale
120. hein
121. que c'est comme un titre de séjour
122. ce que vous avez
123. Batouly mh
124. (sil)
125. Françoise alors quel niveau de formation vous avez au sénégal
126. Batouly en fait euh j'ai été jusqu'en cé èm deux seulement
127. Françoise primaire alors
128. à l'école primaire
129. c'est ça
130. Batouly oui
131. à l'école primaire
132. Françoise (tape sur le clavier)
133. (clique)
134. alors est-ce que vous avez déjà travaillé là-bas
135. Batouly euh oui
136. j'ai travaillé pour des gens comme euh ménage

137. Françoise aide à la personne
138. Batouly mai:s-
139. oui
140. mais par contre euh les deux années qui viennent de
passer
141. j'ai fait une formation en hôtellerie restauration
142. Françoise ici ou là-bas
143. Batouly non
144. là-bas aussi
145. Françoise d'accord
146. donc euh bah je vais marquer quand même eu:h service
d'aide à la-
147. vous avez travaillé quand même dans l'aide à la
personne
148. Batouly mh
149. Françoise (clique)
150. aide ménagère
151. c'est ça
152. (tape sur le clavier)
153. et ici par contre euh
154. ici est-ce que vous travail-
155. euh non
156. vous travaillez pas encore
157. Batouly non
158. parce que je suis enceinte en ce moment
159. Françoise ah
160. vous êtes enceinte
161. Batouly oui
162. Françoise d'acco::rd
163. oh bah ça c'est
164. donc pour le moment vous cherchez pas d'emploi
165. j'imagine
166. Batouly nan
167. Françoise d'accord
168. je vais noter
169. vous n'êtes pas inscrite au euh a èn pé eu pôle emploi
tout ça
170. nan
171. Batouly nan
172. pas encore
173. Françoise donc là pour le moment vous ne pouvez pas travailler
174. hein
175. Batouly mh
176. Françoise euh
177. (clique, coche des cases dans le formulaire du
logiciel)
178. mais par la suite est-ce que vou::s vous souhaitere-
vous souhaite- vous souhaiterez travailler après
179. Batouly oui
180. j'aimerais beaucoup
181. Françoise donc
182. Batouly travailler comme euh s'occuper des enfants
183. Françoise mt
184. Batouly voilà
185. ça j'aime beaucoup
186. Françoise d'accord

187. (navigue dans le formulaire)
188. (clique, coche des cases)
189. alors je vous explique ce qui va se passer
190. parce que comme vous n'avez pas d'emploi là pour le moment
191. Batouly oui
192. Françoise euh vous allez faire ce qu'on appelle un bilan de compétences professionnelles (articule)
193. alors un bilan de compétences professionnelles
194. comme on vous l'a expliqué tout à l'heure dans la grande salle
195. Batouly mh mh
196. Françoise c'est un bilan euh qui est destiné à toute personne en âge de travailler
197. Batouly mh mh
198. Françoise qui n'a pas d'emploi actuellement
199. euh donc c- c- ce bilan de compétences en fait il est obligatoire
200. après si vous souhaitez travailler
201. ou pas travailler
202. vous êtes complètement libre
203. hein
204. de faire ce que vous voulez
205. mais bon le bilan de compétences c'est un:- un rendez-vous que vous allez avoir avec un conseiller professionnel qui va durer trois heures
206. et dans lequel on va évaluer vos compétences professionnelles
207. et euh pour vous aider
208. si éventuellement un jour vous voulez chercher un emploi
209. c'est pour vous aider à faire le point
210. (sil)
211. et pour vous orienter (sil) euh vers des secteurs qui correspondront à votre profil professionnel
212. Batouly d'accord
213. Françoise d'accord
214. Batouly mh mh
215. Françoise donc ce bilan de compétences on pourra le faire- vous pourrez le faire t::out de suite quoi
216. au mois de février
217. Batouly mh mh
218. Françoise et après bon
219. vous voyez
220. si vous voulez
221. parce que sans indiscretion vous êtes enceinte de combien là
222. Batouly trois mois et demi
223. Françoise trois mois et demi
224. d'accord
225. okay
226. donc bah le mois prochain on pourrait encore faire le bilan de compétences
227. et puis après on vous laisserait tranquille euh
228. Batouly d'accord
229. Françoise pour le- pour le

230. (sil)
231. vous avez le permis de conduire
232. Batouly non
233. Françoise alors est-ce que vous souhaitez euh rencontrer une assistante sociale aujourd'hui
234. ou pas
235. (sil)
236. Batouly euh nan
237. je ne crois pas
238. Françoise parce que je vous donnerai ses coordonnées
239. si vous souhaitez un jour euh
240. (sil)
241. vous avez fait une évaluation de:
242. je vois au sénégal vous avez fait une évaluation de français
243. Batouly oui
244. (sil)
245. Françoise mt donc vous avez eu soixante-cinq points
246. c'est ça
247. Batouly mh
248. Françoise (navigue dans le formulaire)
249. (clique, coche des cases dans le formulaire)
250. alors donc là euh par rapport au contrat d'accueil et d'intégration
251. vous allez signer aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration
252. c'est ce qu'on vous a expliqué tout à l'heure
253. c'est un contrat donc qui est devenu obligatoire donc depuis deux mille sept
254. et c'est pour favoriser votre intégration euh en france
255. hein
256. c'est un contrat réciproque entre la france et vous
257. la france s'engage à vous accueillir et vous intégrer
258. et vous (sil) vous engagez à vous z-in- intégrer à la société française
259. Batouly mh
260. Françoise alors pour ce faire
261. il y a mh plusieurs formations
262. hein
263. il y a quatre formations qui sont proposées
264. Batouly mh
265. Françoise euh donc la première formation c'est la journée de formation civique
266. alors cette formation est obligatoire pour tous
267. c'est une journée complète de neuf heures à dix-sept heures
268. où on va vous expliquer
269. quels sont vos droits
270. quels sont vos devoirs en france
271. parce que vous avez les mêmes droits et les mêmes devoirs que tout citoyen français
272. sauf le droit de vote qui vient avec la nationalité
273. et on vous expliquera un petit peu comment fonctionne la république française
274. quelles sont les VAleurs de la république française et cetera

275. donc il faut qu'on choisisse une date eu:h au mois de
février ou au mois de mars

276. comme vous voulez

277. pour que vous assistiez à cette journée

278. Batouly moi je préférerais tout faire euh au mois de février

279. Françoise oui

280. Batouly comme ça après

281. je suis tranquille

282. Françoise comme ça après

283. vous êtes tran-

284. alors février on va regarder

285. oui

286. quel jour vous préférez

287. un lundi un mardi un mercredi un jeudi un vendredi un
samedi

288. Batouly mh

289. un samedi c'est mieux

290. comme ça-

291. est-ce que je peux venir avec mon mari

292. Françoise non

293. Batouly parce que j'ai déjà j'ai tout un problème pour euh
circuler avec les métros et tout

294. j'arrive pas à::

295. Françoise bah votre mari peut vous accompagner

296. mais il peut pas assister à la journée

297. Batouly oui

298. mais

299. d'accord

300. comme ça il va m'accompagner

301. Françoise mais il vous accompagne

302. mais il repart

303. parce que c'est pas comme ici

304. ici c'est différent

305. là il peut rester

306. alors que là-bas c'est un centre de formation

307. hein

308. c'est pas- ça se passe dans un centre euh à {zone
géographique}

309. donc il peut vous accompagner le matin

310. et venir vous chercher le soir

311. Batouly voilà

312. Françoise d'accord

313. Batouly merci

314. c'- comme ça c'est euh-

315. je suis sûre de pas me perdre

316. Françoise d'accord

317. alors vous préférez un samedi donc

318. Batouly oui

319. Françoise qu'il vous accompagne

320. (cliquer)

321. donc on va regarder

322. si y a de la place le vingt

323. le vin::gt février

324. Batouly mh

325. Françoise (cherche dans le calendrier du logiciel des rendez-
vous)

326. oui
327. y a de la place
328. je vais vous donner une convocation
329. hein
330. de toute façon
331. Batouly okay
332. Françoise alors ça c'est pour la journée de formation civique
333. Batouly mh mh
334. Françoise y a une deuxième journée de formation
335. Batouly mh mh
336. Françoise alors je sais pas si ça vous intéresse d'y aller
337. c'est-
338. elle est pas obligatoire
339. hein
340. Batouly mhm
341. Françoise c'est la journée vivre en france
342. alors ça c'est une journée
343. surtout pour vous expliquer
344. euh comment faire mh dans la vie quotidienne en france
345. par exemple comment faire pour chercher du travail
346. comment faire pour scolariser un enfant
347. comment faire si on est malade
348. comment faire pour trouver une crèche
349. c'est des informations pratiques sur la vie en france
350. alors c'est à vous de décider
351. puisque bon vous êtes conjointe de français
352. votre mari est français
353. c'est à vous de voir si cette journée vous intéresse
354. Batouly mh
355. Françoise euh ou euh si vous pouvez euh mt vous intégrer sans
cette journée
356. puisque vous avez déjà les informations
357. c'est à vous de décider
358. Batouly je pense que ça ira pour ça
359. Françoise ça ira
360. (coche des cases dans le logiciel)
361. alors le bilan de compétences professionnelles on va
choisir la date tout de suite
362. (clique)
363. hein
364. puisque le bilan de compétences professionnelles donc
il est obligatoire pour toute personne en âge de
travailler qui n'a pas d'emploi
365. (clique)
366. vous habitez quel quartier
367. Batouly {quartier}
368. Françoise d'accord
369. alors là vous pouvez choisir
370. par contre faudra y aller
371. parce que là c'est en semaine
372. hein
373. y a pas de samedi
374. mais euh j'ai un rendez-vous
375. y a un centre de formation euh dans {quartier de
Batouly}
376. {adresse du centre}

377. donc vous pouvez euh
378. votre mari peut vous expliquer comment y aller
379. Batouly mh
380. Françoise et puis vous y aller le lendemain
381. donc là vous pouvez choisir le matin à neuf heures ou
 l'après-midi à quatorze heures
382. et les dates que j'ai c'est à partir du deux février
383. donc c'est relativement proche
384. Batouly euh euh le mieux c'est l'après-midi
385. Françoise d'accord
386. (tourne l'écran de son ordinateur)
387. Batouly je préfère les après-midi
388. Françoise regardez les dates
389. alors les après-midi
390. bah si vous voulez
391. le mardi deux février
392. ou sinon le mercredi troi::s
393. le jeudi quatre
394. comme vous voulez
395. Batouly le mardi c'est bon
396. Françoise le mardi à quatorze heures
397. Batouly mhm
398. Françoise d'accord
399. (retourne son écran vers elle)
400. (ouvre le calendrier du logiciel en réseau)
401. donc on a dit le deux février
402. (prend une feuille de papier)
403. (sil)
404. à quatorze heures
405. (sil)
406. et ça sera dans {nom du quartier}
407. (entre le rendez-vous dans le calendrier)
408. voilà
409. (clique)
410. donc au sénégal on vous a donné le document euh qu- qui
 vous dispense de cours de français
411. ou pas
412. Batouly oui
413. je
414. Françoise je vais vous en redonner un de toute façon au cas où
415. Batouly mh mh
416. Françoise document violet
417. quelque chose comme ça
418. non
419. de toute façon je vais vous en donner un
420. comme ça ça sera plus
421. Batouly oui
422. mais il m'ont déjà donné ça mh
423. (cherche dans ses papiers)
424. (sort le document)
425. Françoise c'est ça
426. oui
427. (regarde le document)
428. bon je vais vous en donner quand même un de {ville}
429. parce que comme ça ça sera (sil) au cas où
430. hein

431. je vais vous l-
432. je voulais le voir
433. comme ça
434. vous faites pas les tests de français
435. c'est parfait
436. alors je vais vous donner vos convocations
437. pour les deux- les deux rendez-vous
438. Batouly mh
439. Françoise (clique, lance l'impression d'une convocation pour un rendez-vous)
440. Imprimante (imprime)
441. Françoise (met du papier dans l'imprimante)
442. euh la visite médicale vous l'avez fait aussi là-bas
443. hein
444. d'accord
445. Batouly oui
446. je l'ai déjà fait
447. Françoise vous avez apporté vos certificats
448. Batouly oui
449. ils sont là
450. Françoise d'accord
451. donc vous les donnerez en fait à mes collègues tout à l'heure
452. quand elles vont valider le: (sil) le visa
453. (lance l'impression des indications pour aller jusqu'au lieu de rendez-vous)
454. Imprimante (imprime)
455. Françoise (lance l'impression d'une convocation pour l'autre rendez-vous)
456. (met du papier dans l'imprimante)
457. Imprimante (imprime)
458. Françoise (lance l'impression des indications pour aller jusqu'au lieu de rendez-vous)
459. (clique)
460. alors je vais quand même noter dans votre dossier que vous êtes enceinte
461. (clique)
462. Imprimante (imprime)
463. Françoise trois mois
464. hein
465. on a dit
466. Batouly oui
467. Françoise (note l'information dans le formulaire)
468. et donc euh
469. oui
470. faudra que- euh
471. je vais vous donner les coordonnées pour la sécurité sociale la caf et tout ça
472. (tape sur le clavier, sélectionne les coordonnées des institutions utiles en fonction du profil de Batouly)
473. alors juste le contrat d'accueil et d'intégration
474. donc ce contrat vous allez le signer aujourd'hui
475. hein
476. c'est un contrat euh entre vous et l'état français
477. (sil)
478. vous le garderez avec vous

479. parce que l'année prochaine lorsque vous allez
renouveler la carte de séjour

480. ils vont vous le demander à la préfecture de police

481. hein

482. (sil)

483. donc c'est un contrat qui vous souhaite la bienvenue en
france

484. ici on vous récapitule comment ça fonctionne en france

485. c'est une démocratie un pays avec des droits et des
devoirs

486. vous avez exactement les mêmes que tout français sauf
le droit de vote qui viendra avec la nationalité

487. c'est un pays laïc

488. c'est un pays d'égalité entre l'homme et la femme

489. et con- la connaissance du français est nécessaire pour
l'intégration

490. Batouly mh

491. Françoise ici vous avez tout ce que les- le: mt l'état français
finance

492. hein

493. ses obligations c'est de financer toutes les formations

494. et vos obligations par rapport à ce contrat c'est de
faire la journée de formation civique et le bilan de
compétences

495. Batouly mh mh

496. Françoise donc ce contrat vous le signez ici

497. (sil)

498. tenez

499. tenez

500. (passe un stylo à Batouly)

501. Batouly (prend le stylo)

502. (signe)

503. Françoise (prend le document et le met dans le dossier)

504. alors je vous le mets dans votre dossier

505. et je vais vous donner vos deux convocations

506. (sil)

507. d'accord

508. puisque vous avez deux formations à faire

509. (sil)

510. alors la première c'est le bilan de compétences
professionnelles

511. pour vous aider

512. (prend une feuille)

513. à trouver un emploi

514. (sil)

515. le jour où vous chercherez un emploi

516. Batouly mh mh

517. Françoise alors ici vous avez les- on vous explique ce qu'est le
bilan de compétences professionnelles

518. (prend le document informatif)

519. je vous donne l'explication

520. (donne le papier)

521. ça c'est une petite fiche de renseignements que vous
remplirez

522. si vous pouvez

523. Batouly mh mh

524. Françoise hein
525. pour le jour de votre rendez-vous
526. si c'est trop difficile
527. à ce moment-là vous l'apportez avec vous
528. et là-bas on vous aidera à le remplir
529. et ça c'est la convocation
530. donc vous êtes convanqu- convoquée le deux février à
quatorze heures
531. et l'adresse c'est {adresse} dans {nom du quartier}
532. c'est au {nom du transport en commun qui y mène}
533. alors y a un plan
534. (agrafe les documents ensemble)
535. Batouly mhm
536. (sil)
537. Françoise vous avez un plan
538. hein
539. donc vous pouvez y aller avec votre mari
540. si il peut vous montrer la veille
541. ou: (sil) il sait
542. d'accord
543. donc vous avez rendez-vous à quatorze heures
544. vous allez là-bas
545. vous-
546. donc ça dure trois heures
547. et quand c'est terminé
548. ils vont vous remettre une attestation
549. (sil)
550. un justificatif
551. que vous gardez jusqu'à l'année prochaine
552. (prend les documents de l'autre rendez-vous)
553. et l'autre rendez-vous c'est une- pour la journée de
formation civique
554. alors là ça sera toute la journée
555. hein
556. attention
557. (sil)
558. c'est un samedi donc
559. vous avez choisi un samedi
560. ça se passe à {ville quartier}
561. (agrafe les documents, convocation et plan)
562. au {transport en commun qui y mène}
563. donc vous avez l'adresse ici
564. (montre l'adresse sur le papier)
565. c'est {nom de l'organisme}
566. ça c'est le nom de l'organisme
567. {adresse complète}
568. vous avez rendez-vous le vingt février (sil) deux mille
dix à neuf heures
569. mais vous arriverez à neuf heures moins dix
570. Batouly neuf heures moins dix
571. Françoise parce que à neuf heures ils ferment les portes
572. Batouly ah d'accord
573. Françoise donc il faut être très ponctuelle
574. Batouly oui
575. Françoise parce que sinon ils vous renvoient ici pour un autre
rendez-vous

576. Batouly d'accord
577. Françoise enfin c'est un peu compliqué
578. donc je marque à huit heures cinquante
579. d'accord
580. Batouly oui
581. Françoise (marque huit heures cinquante)
582. donc vous entrez là-bas avec cette convocation
583. ça durera toute la journée
584. Batouly oui
585. Françoise vous déjeunez- le midi vous déjeunez sur place
586. vous êtes invitée
587. et le soir quand c'est terminé à dix-sept heures
588. ils vont vous remettre une attestation
589. Batouly mh
590. Françoise d'accord
591. Batouly d'accord
592. Françoise et là
593. bon vous verrez
594. c'est une journée qui passe assez rapidement
595. parce que c'est- vous êtes en groupe euh
596. v- ils vous posent des questions
597. vous vous posez des questions
598. c'est complètement ouvert
599. hein
600. comme journée
601. \c'est
602. Batouly d'accord
603. Françoise donc c'est pareil
604. donc à la- à l'issue de cette journée ils vous donnent
euh une attestation
605. Batouly mh
606. Françoise donc vous aurez deux attestations
607. Batouly okay
608. Françoise ça c'est le contrat
609. (met le contrat dans la pochette de documents avec les
papiers des rendez-vous)
610. et aujourd'hui même je vous remets une attestation de
session sur la vie en france
611. Batouly mh
612. Françoise parce que vous connaissez la vie pratique en france
613. et je vous redonne une attestation ministérielle de
dispense de formation linguistique
614. puisque vous êtes francophone
615. (met l'attestation dans la pochette)
616. donc vous gardez bien tout cela pour l'année prochaine
617. Batouly mh
618. Françoise le contrat (sil) les attestations
619. au total vous allez en avoir quatre
620. je vous donne euh le numéro de téléphone de la
préfecture de police
621. parce que là vous avez un visa
622. donc (sil) qui a une valeur de titre de séjour
623. trois man- trois mois avant la fin de votre visa- de la
date de votre visa
624. vous téléphonez à la préfecture de police
625. pour prendre un rendez-vous

626. pour avoir votre carte de séjour
627. d'accord
628. Batouly mh
629. Françoise et je vais vous donner des adresses utiles à {ville,
quartier}
630. puisque vous résidez dans {quartier}
631. alors je vous remets également une lettre du ministre
de l'immigration monsieur éric besson qui vous souhaite
la bienvenue en france
632. (clique à plusieurs reprises)
633. alors attendez
634. c'est X déjà (murmure)
635. (clique)
636. alors on a dit {quartier}
637. (lance l'impression des informations utiles selon le
quartier et le profil de Batouly)
638. Imprimante (imprime)
639. Françoise alors je vous redonne votre passeport
640. (sil)
641. alors ça ce sont des adresses utiles euh dans
{quartier}
642. où vous habitez
643. (sil)
644. donc en priorité vous avez la mairie
645. hein la mairie
646. par exemple quand vous voudrez demander la nationalité
française
647. comme vous êtes conjointe de français
648. Batouly mh
649. Françoise vous irez à la mairie de: au tribunal de grande
instance
650. je le mets entre parenthèses
651. à la mairie de {zone géographique}
652. pour la nationalité
653. Batouly mh
654. (sil)
655. mais quand même je peux vivre euh
656. Françoise sans demander
657. Batouly sans demander la nationalité
658. Françoise ou- tout à fait
659. bien sûr
660. bien sûr
661. euh donc c'est le tribunal de grande instance
662. té gé i
663. hein
664. de la mairie
665. (sil)
666. alors à la mairie {nom de la mairie}
667. Batouly mh
668. Françoise vous pouvez euh donc euh demander la nationalité
demander des crèches demander des logements
669. Batouly mh
670. Françoise tout t- tout ça
671. hein
672. (sil)

673. je vous donne- je vous souligne les coordonnées de nos
assistantes sociales

674. si un jour vous voulez en rencontrer une

675. Batouly mh mh

676. Françoise centre de consultation médicale

677. (surligne)

678. centre de sécurité sociale

679. hein

680. pour euh vos droits

681. (surligne)

682. caisse d'allocations familiales

683. quand vous allez avoir l'enfant

684. (surligne)

685. bon après y a des adresses pour l'emploi

686. mais là pour le moment (sil) c'est pas le cas

687. et l'aide juridique

688. si vous voulez des informations

689. pour savoir pour la carte de dix ans et cetera

690. vous avez info migrants

691. c'est une association spécialisée sur le droit des
étrangers

692. (surligne)

693. donc ils peuvent vou::s vous informer de votre-

694. (ferme son surligneur)

695. d'accord

696. voilà

697. donc ça c'est un petit livret avec des adresses utiles
sur la vie en france

698. (montre le papier)

699. et je vais vous remettre également euh une petite
valisette

700. et vous allez avoir- vous allez voir mes collègues qui
vont valider le visa

701. d'accord

702. Batouly oui

703. d'accord

704. Françoise parce que la visite médicale vous l'avez déjà faite

705. (range tous les papiers dans la pochette)

706. voilà

707. Batouly merci beaucoup

708. Françoise vous avez des questions

709. Batouly euh (sil) je pense que ça ira

710. à part que:: (sil) je voulais savoir

711. c'- est-ce que c'est euh pour avoir la- pour la
nationalité et tout

712. c'est plus facile si tu as la nationalité

713. ou bien euh c'est la même chose

714. Françoise c'est plus fa-

715. mais une fois qu'on a la nationalité vous avez
exactement euh- c'est comme si vous étiez française

716. donc euh pour accéder à certains emplois par exemple

717. les emplois de l'administration

718. si vous voulez travailler pour l'administration

719. Batouly mh

720. Françoise eu::h ç- ça va être plus facile avec la nationalité

721. Batouly d'accord

722. Françoise mais bon après c'est à vous de::
723. avec une carte de dix ans vous pouvez
724. mais c'est toujours-
725. si vous avez décidé de:: si vous préférez rester en
france et cetera
726. c'est- c'est plus facile
727. Batouly facile
728. Françoise d'avoir la nationalité
729. Batouly d'accord
730. Françoise donc tout ce qui est démarches et cetera
731. Batouly d'accord
732. Françoise c'est pour ça
733. (sil)
734. voilà
735. donc je vous accompagne voir mes collègues
736. (clôt le formulaire)
737. Batouly (range ses affaires)
738. Françoise voilà
739. Élodie est-ce que vous voulez bien juste signer ce papier qui
euh dit que vous m'autorisez à faire l'enregistrement
740. (pose le papier sur le bureau)
741. Batouly (signe)
742. Élodie merci
743. Les deux (se dirigent vers la porte)
744. Françoise (ouvre la porte)
745. voilà
746. donc je vous accompagne (sil) chez mes collègues

Office de l'immigration - Auditeurs Bouly

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:19:21
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Françoise (F, LN)
Usager : Bouly (M, LNN, Guinée, peul)

9 transactions de service :

- complétion du formulaire numérique de l'audit
- offre de rendez-vous avec une assistante sociale
- prise de rendez-vous pour la formation civique
- offre de formation Vivre en France
- prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles
- évaluation des besoins de formation en français
- signature du contrat d'accueil et d'intégration
- remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations
- orientation de l'utilisateur vers le prochain bureau

01. Françoise (range des papiers)
02. merci
03. ah vous allez avoir une carte de dix ans
04. Bouly oui
05. Françoise vous êtes réfugié
06. Bouly oui
07. je suis réfugié
08. oui
09. Françoise parfait
10. d'accord
11. alors c'est monsieur {nom, prénom de Bouly}
12. vous êtes né le {date de naissance}
13. Bouly mh
14. Françoise donc à conakri
15. vous habitez chez madame {nom, prénom de l'hébergeuse, même famille}
16. euh alors c'est pas la mêm-
17. oui
18. {adresse}
19. voilà
20. troisième étage {nom du quartier}
21. d'accord
22. (clique)
23. y a un numéro de téléphone où on peut vous joindre
24. Bouly {premier, deuxième et troisième nombres}
25. Françoise (tape sur le clavier)
26. {troisième nombre}
27. Bouly oui
28. {quatrième et cinquième nombres}
29. Françoise (tape sur le clavier)
30. d'accord
31. vous parlez français
32. Bouly oui

33. Françoise (tape)
34. et sinon vous avez d'autres langues maternelles
35. Bouly euh c'est le pulaar
36. le peul
37. Françoise le peul
38. Bouly le peul
39. oui
40. Françoise (tape)
41. (clique)
42. d'accord
43. donc là vous allez avoir la carte de dix ans direct
44. Bouly d'accord
45. Françoise donc une fois que vous aurez- bah une fois qu'on a
terminé avec moi
46. vous irez au petit bureau de la préfecture qui est là
47. (claque la langue)
48. Bouly d'accord
49. Françoise chercher la carte
50. alors euh vous avez déjà la sécurité sociale ou pas
encore
51. Bouly oui
52. euh la cé èm u
53. Françoise d'accord
54. euh alors en guinée vous avez déjà ét- vous avez été
euh à l'école jusqu'à quel âge
55. Bouly bon euh j'avais été à l'école jusqu'à l'âge de vingt-
quatre ans
56. oui
57. euh j'avais bac plus trois en X
58. Françoise bac plus trois
59. d'accord
60. Bouly mathématiques et informatique
61. Françoise d'accord
62. (clique)
63. (tape)
64. (clique)
65. vous avez travaillé déjà à l'étranger
66. Bouly bon:: en fait là-bas j'avais bon une petite entreprise
67. euh {nom de l'entreprise} où là je donnais des cours
d'informatique
68. et je donnais aussi des fois des cours de mathématiques
physique et chimie (sil) dans un collège
69. Françoise mh mh
70. alors attendez
71. je vais noter ça
72. (navigue sur l'écran)
73. donc vous avez travaillé dans l'enseignement et dans
l'informatique
74. c'est ça
75. Bouly oui
76. Françoise euh la plus longue expérience c'est quoi
77. c'est informatique ou enseignement
78. Bouly bon vous dites je- je
79. (sil)
80. la question
81. Françoise vous avez travaillé plus longtemps

82. Bouly oui oui

83. bon en fait euh dans l'-

84. Françoise dans l'informatique ou plutô:t euh

85. Bouly bon les deux

86. hein

87. parce que là-bas aussi je développais des sites web euh

88. Françoise bon alors c'est plutôt informatique

89. hein

90. on va dire

91. Bouly oui oui

92. informatique

93. oui

94. Françoise (clique)

95. euh et comme métier on va- je vais marquer informaticien

96. (tape)

97. Bouly surtout mathématicien aussi

98. comme euh XX

99. Françoise informaticien ET mathématicien

100. Bouly ouais

101. Françoise (tape)

102. alors là eu:h ici en france vous f- vou:s avez trouvé quelque chose

103. vou:s-

104. Bouly bon je suis à la recherche euh

105. vous savez

106. bon comme j'étais pas venu avec mes diplômes euh

107. c'est là-bas qu'y a (à mon domicile, ?)

108. et euh fau:t

109. Françoise faut refaire la

110. \ouais

111. Bouly ouais

112. \mais justement il m'est un peu difficile d'avoir des renseignements

113. justement d'avoir euh (surtout, sur tous) les diplômes à l'université

114. Françoise et vous pouvez pas les- vous les procurer

115. Bouly bon je peux les avoir

116. mais pas pour le moment

117. Françoise d'accord

118. Bouly parce que vous voyez

119. comme j'avais des problèmes euh

120. c'est pas comment j'ai quitté là-bas

121. je me suis évadé

122. donc euh

123. Françoise d'accord

124. Bouly c'est juste euh pour ça

125. mais ap- bon peut-être un an ou::- un an ou six mois après

126. peut-être je pourrai

127. Françoise parce que vous aimeriez travailler en informati::que ou en::

128. Bouly voire même peut-être encore les cours un peu à l'université

129. poursu- poursuivre les cours

130. ou je ne sais pas

131. n'importe
132. Françoise mh
133. d'accord
134. alors ce qu'on va faire
135. donc là vous n'avez pas d'emploi
136. Bouly m non
137. Françoise donc vous allez faire euh ce qu'on appelle le bilan de
compétences professionnelles
138. Bouly mh mh
139. Françoise ça c'est un- un rendez-vous que vous allez avoir qui va
durer trois heures
140. et ils vont faire le pont avec vous
141. Bouly mh
142. Françoise donc de ce que vous avez étudié
143. de ce que euh vous savez faire
144. et justement pour voir donc quelles possibilités de
travail vous pouvez avoir en france
145. Bouly mhm
146. Françoise par rapport à votre formation
147. par rapp-
148. éventuellement si vous avez besoin d'une formation
149. et caetera
150. et caetera
151. on choisira la date
152. Bouly mh
153. Françoise donc là actuellement euh vous êtes à la recherche d'un
emploi ou pas
154. Bouly oui:
155. je suis à la recherche euh
156. Françoise (clique)
157. et vous vous- vous préférez quel secteur là pour le
moment
158. Bouly bon euh un peu plus fréquent
159. comme la restauration
160. c'est ça que je suis en train de chercher
161. pour faire
162. Françoise Ah
163. vous cherchez plutôt dans la res-
164. oui
165. Bouly bon
166. j'ai pas les papiers euh
167. Françoise c'est dommage
168. \parce que-
169. Bouly euh partout où je vais on me dit
170. bon sans les diplômes on peut pas
171. il faut qu'il y ait quand même quelque chose
172. (sil)
173. et euh vu aussi que je n'ai rien sur moi
174. il me faut euh XXX
175. Françoise oui
176. \là pour le moment vous cherchez dans
l'h- dans l'hôtellerie un peu
177. Bouly voilà oui
178. Françoise pour euh
179. Bouly voilà
180. Françoise d'accord

181. bon alors je vais quand même le noter
182. mais euh faudra bien en parler lors de votre bilan de
compétences
183. Bouly d'accord
184. Françoise puisque ça serait dommage de continuer en hôtellerie
185. si vous avez déjà des
186. Bouly oui
187. justement
188. mais euh vous savez
189. le logement aussi euh je suis- je suis pa:s bien logé
donc euh
190. il faut avoir un petit euh
191. Françoise oui
192. Bouly il faut avoir euh quelque chose (à côté de moi, ?)
193. Françoise oui oui
194. je comprends
195. oui oui
196. Bouly voilà
197. c'est juste ça
198. Françoise et vous êtes déjà inscrit au pôle emploi
199. Bouly oui
200. je me suis inscrit au pôle emploi
201. Françoise (clique)
202. donc vous pouvez travailler tout de suite là
203. en ce qui concerne l'hôtellerie restauration
204. tout ça
205. Bouly oui oui
206. Françoise (clique)
207. d'accord
208. Bouly juste pour avoir une base euh
209. que euh
210. Françoise (clique)
211. vous avez le permis de conduire
212. Bouly non
213. Françoise d'accord
214. connaissances informatiques donc oui
215. (clique)
216. vous souhaitez rencontrer une assistante sociale
aujourd'hui
217. Bouly euh non
218. Françoise (navigue)
219. (clique)
220. (navigue)
221. (clique)
222. alors ce qu'on va faire
223. vous savez que vous avez une journée de formation
civique qui est obligatoire
224. Bouly mh
225. Françoise pour tout le monde
226. hein
227. c'est une journée dans laquelle vous allez apprendre
comment fonctionne un petit peu euh bah la république
française
228. quelles sont les valeurs de la république française
229. quels sont vos droits
230. vos devoirs

231. c'est une journée complète
232. de neuf heures à dix-sept heures avec déjeuner inclus
233. eu:h qu'est-ce qu'on choisit comme date
234. vous êtes là au mois de février
235. Bouly oui
236. je suis là
237. Françoise qu'est-ce que vous préférez comme jour
238. un lundi un mardi un mercredi un jeudi un vendredi
(sil) un samedi
239. Bouly euh si c'est le samedi ça serait de quelle heure à
quelle heure
240. Françoise e- c'est toujours pareil
241. de neuf heures à dix-sept heures
242. Bouly okay
243. je prends le samedi
244. Françoise un samedi
245. Bouly oui
246. ça me:
247. Françoise euh le vingt je crois qu'il y avait des places
248. (clique et tape)
249. oui
250. le vingt février
251. (sil)
252. euh donc la journée sur la vie en france je vous la
propose pas
253. parce que vous êtes là depuis quand
254. depuis deux mille huit
255. vous connaissez la vie pratique en france
256. Bouly je: X quand même XX (marmonne)
257. Françoise à moins que vous vouliez y aller
258. si vous voulez que je vous inscrive à la journée de
formation
259. mais ça m'étonnerait qu-
260. Bouly c'- ben là je peux y aller maintenant
261. Françoise d'accord
262. (clique)
263. alors le bilan de compétences professionnelles
264. donc ça on va prendre le rendez-vous
265. (navigue)
266. (clique)
267. ça ça va être important pour vous
268. (clique)
269. euh quel {quartier} on a dit
270. {nom du quartier}
271. (clique)
272. alors pour faire votre bilan de compétences
professionnelles
273. vous pouvez choisir le matin à neuf heures ou l'après-
midi à deux heures
274. à quatorze heures
275. (sil)
276. alors les premières dates disponibles c'est- on a le
mercredi dix février à quatorze heures
277. Bouly mh
278. mh mh
279. Françoise sinon à partir du onze février

280. (sil)
281. vous pouvez choisir euh le:
282. Porte (est frappée)
283. Françoise quatorze heures ou neuf heures le matin
284. Porte (est ouverte)
285. Bouly bah je préfère neuf heures
286. Angélique je peux mettre ça là (murmure)
287. Françoise neuf heures le matin
288. Angélique (pose des dossiers sur le bureau)
289. Françoise alors quel jour vous préférez
290. le onze février le douze
291. Bouly je préfère le onze
292. Françoise le onze
293. (clique)
294. Angélique (prend des papiers sur le bureau)
295. Françoise (clique)
296. monsieur {nom, prénom de Bouly} onze février à neuf heures (murmure)
297. (sil)
298. (tape)
299. (clique)
300. (navigue)
301. (clique)
302. (tape)
303. (clique)
304. voilà
305. donc je vais vous donner le petit test de français à faire
306. pendant que je vous donne euh vos convocations
307. (prend le test de français)
308. vous remplissez ce que vous pouvez
309. hein
310. c'est un test
311. donc euh
312. Bouly d'accord
313. Françoise (donne le test)
314. alors ici vous marquez la date d'aujourd'hui
315. hein
316. ici euh en chiffres
317. Bouly mh
318. Françoise et puis après vous remplissez ce que vous pouvez
319. Bouly (remplit le test de français jusqu'à 0000)
320. Françoise (range les papiers)
321. (clique)
322. Imprimante (imprime)
323. Françoise (clique)
324. Imprimante (imprime)
325. Françoise (clique)
326. les documents devraient euh
327. (sort du bureau)
328. (revient dans le bureau)
329. (referme la porte)
330. (se rassoit)
331. (tourne les pages des documents récupérés)
332. (met du papier dans l'imprimante)
333. (clique)

334. Imprimante (imprime)
335. Bouly (rend le test)
336. Françoise merci
337. (clique)
338. Imprimante (imprime)
339. Françoise quest-ce qui nous manque (murmure)
340. le contrat
341. donc alors je vous donne le contrat d'accueil et
d'intégration
342. vous le signez aujourd'hui
343. vous le gardez avec vous
344. parce que (sil) si un jour vous demandez la nationalité
française par exemple
345. ça p- on pourrait vous le demander
346. Bouly okay
347. Françoise d'accord
348. parce que là vous avez le droit euh
349. en ayant la carte de dix ans
350. Bouly mhm
351. Françoise vous pouvez demander tout de suite la nationalité
française
352. hein
353. donc ce contrat vous le gardez avec vous
354. vous le lirez tranquillement
355. hein
356. Bouly mh
357. Françoise puisque c'est le contrat d'accueil et d'intégration
358. au cas où vous- vous êtes euh réfugié
359. quand même
360. Bouly euh j'écris la date
361. et je signe
362. Françoise nan nan
363. la date elle est là
364. en fait vous signez ici à côté de monsieur
365. euh le bilan de compétences c'est dans {nom du
quartier}
366. c'est ça
367. vous habitez dans {nom du quartier}
368. Bouly oui
369. Françoise (prend du papier)
370. (le met dans l'imprimante)
371. (clique)
372. Imprimante (imprime)
373. Françoise (clique)
374. Imprimante (imprime)
375. Françoise alors je regarde
376. la formation civique
377. tac
378. (met les papiers d'aplomb)
379. donc vous avez rendez-vous pour la formation civique
380. (agrafe)
381. le samedi vingt février
382. Bouly oui
383. Françoise donc faudra arriver à neuf heures moins dix
384. hein
385. Bouly mh

386. Françoise parce que ça commence à neuf heures
387. Bouly d'accord
388. Françoise donc faut arriver à neuf heures moins dix
389. vous avez l'adresse {adresse}
390. Bouly X
391. Françoise hein
392. ça c'est l'explication
393. je vais vous donner (sil) le plan aussi
394. (clique)
395. Bouly je connais euh
396. Françoise oui
397. mais enfin je vais vous le donner quand même
398. (clique)
399. Imprimante (imprime)
400. Françoise (clique)
401. (rassemble les papiers)
402. je vous le mets au dos
403. hein
404. (agrafe)
405. voilà
406. ensuite alors
407. (clique)
408. (tape)
409. (clique)
410. (tape)
411. (clique)
412. bon enfin avec le contrat vous avez euh votre
attestation ministérielle de dispense de formation
linguistique
413. XXX (murmure)
414. euh et une attestation de: cession d'information sur la
vie en france
415. ça veut dire que vous êtes dispensé de faire ça cette
formation
416. et celle-ci
417. puisque vous parlez français
418. et ça c'est parce que vous parlez- vous connaissez la
vie en france
419. donc vous êtes dispensé aussi
420. (rassemble les papiers)
421. maintenant je vais vous donner votre convocation
422. pour faire votre bilan de compétences professionnelles
423. (clique)
424. Bouly d'accord
425. Françoise (met du papier dans l'imprimante)
426. (clique)
427. Imprimante (imprime)
428. Françoise là on vous explique ce qu'est le bilan de compétences
429. et je peux vous donner cette petite présentation
430. (ajoute le document informatif à la pochette)
431. donc vous (sil) apporterez cette convocation
432. Bouly mhm
433. Françoise et la petite fiche de renseignements qui est à côté
434. Bouly d'accord
435. Françoise hein
436. vous la remplirez

437. si vous pouvez la remplir
438. c'est pas compliqué
439. Bouly okay
440. Françoise et donc ce bilan de compétences va durer trois heures
441. (agrafe les derniers documents imprimés)
442. vous avez rendez-vous le onze février à neuf heures du
matin
443. (sil)
444. l'adresse c'est {adresse}
445. donc vous avez le plan
446. Bouly mhm
447. Françoise (agrafe)
448. au dos
449. hein
450. c'est là
451. (pointe sur le plan)
452. donc vous faites votre bilan de compétences qui dure
trois heures
453. une fois que c'est terminé
454. ils vous donnent un justificatif
455. (agrafe)
456. de même que la formation civique
457. quand vous aurez terminé votre journée
458. ils vous donneront un justificatif
459. Bouly d'accord
460. Françoise ces justificatifs vous les gardez avec votre contrat et
vos attestations
461. parce que le jour où vous demandez la nationalité
française
462. ça pourra vous servir
463. bon ça c'est la lettre du ministre monsieur eric besson
qui vous souhaite la bienvenue en france
464. Bouly oui
465. Françoise (prend les certificats médicaux)
466. alors vos certificats médicaux
467. y en a un pour vous
468. celui-ci y a marqué intéressé
469. Bouly okay
470. Françoise donc je le mets dans votre dossier
471. parce que vous le gardez à vie celui-ci
472. Bouly mh oui
473. Françoise tant que vous n'avez pas la nationalité française
474. vous le gardez
475. c'est la preuve que vous êtes régularisé
476. (agrafe)
477. vous ne le donnez à personne
478. Bouly d'accord
479. okay
480. Françoise hein
481. parce que:: on ne donne pas de duplicata
482. Bouly d'accord
483. Françoise je vais vous donner aussi des adresses utiles à {ville,
quartier}
484. parce que c'est là où vous habitez
485. (clique)
486. (navigue)

487. (clique)
488. et celui-ci vous le donnez tout de suite à la
préfecture avec votre récépissé
489. pour chercher la carte de séjour
490. Bouly okay
491. Françoise (rassemble les papiers)
492. d'accord
493. Imprimante (imprime)
494. Françoise (agrafe)
495. donc je vous mets des adresses utiles dans {quartier}
496. hein
497. aussi bien (sil) au niveau travail que social que santé
498. (rassemble des papiers)
499. (agrafe)
500. vous avez ici le numéro de nos assistantes sociales
501. si un jour vous souhaitez en rencontrer une
502. Bouly d'accord
503. (pas mal, ?)
504. Françoise voilà
505. et pour la demande de nationalité ben ça se fait à la
préfecture
506. Bouly okay
507. Françoise voilà
508. ET un petit livret avec des adresses utiles sur XX
509. (rassemble des papiers)
510. voilà
511. (agrafe)
512. Bouly (range les documents dans son sac)
513. Françoise voilà monsieur
514. vous savez pas où se trouve la préfecut- la:: le petit
bureau de la préfecture
515. Bouly euh non
516. Françoise je vais vous le montrer
517. Bouly d'accord
518. (se lève)
519. merci
520. Élodie y a pas de quoi
521. j'aurais juste besoin
522. si vous voulez euh signer le papier qui dit que vous
m'autorisez à faire l'enregistrement
523. Bouly d'accord
524. Élodie d'accord

Office de l'immigration - Auditeurs Chang

Date d'enregistrement : 20/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:27:08
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Angélique (F, LN)
Usager : Chang (M, LNN, Chine, dialecte chinois)

8 transactions de service :

- complétion du formulaire numérique de l'audit
- offre de rendez-vous avec une assistante sociale
- prise de rendez-vous pour la formation civique
- évaluation des besoins de formation en français
- signature du contrat d'accueil et d'intégration
- remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations
- demande d'informations sur l'obtention de la nationalité française
- orientation vers les prochains bureaux

enregistrement a

01. Élodie rien à craindre
02. (pose le magnétophone)
03. Angélique y aura pas de photo
04. y aura pas tout ça
05. Chang (rire)
06. Angélique alors monsieur {nom de Chang} vous avez une euh (sil)
mt pièce d'identité un pass- un:: ce- bah le récépissé
07. je vais le prendre
08. Chang le récépissé
09. (donne le récépissé)
10. Angélique voilà
11. (prend le récépissé)
12. merci
13. Chang ça c'est le passeport
14. Angélique non
15. bah ça me suffit le récépissé
16. (regarde le récépissé)
17. (tape les informations sur le clavier pour trouver la
fiche de Chang)
18. alors monsieur {nom de famille} ala- alias {nom de
famille complet composé de trois parties}
19. Chang oui
20. c'est ça
21. Angélique {deux dernières parties du nom composé avec une autre
prononciation}
22. Chang oui
23. c'est ça
24. Angélique vous êtes né à ze jiang en chine
25. Chang oui
26. en chine
27. oui
28. ze jiang

29. Angélique vous êtes chinois
 30. Chang oui
 31. Angélique vous êtes né le {date}
 32. Chang ouais
 33. c'est ça
 34. Angélique vous êtes marié
 35. Chang oui
 36. Angélique vous habitez {adresse}
 37. Chang voilà
 38. Angélique (clique)
 39. Chang c'est ça
 40. Angélique vous avez un numéro de portable
 41. Chang c'est zéro six
 42. Angélique oui
 43. Chang euh attends
 44. zéro six {deuxième nombres}
 45. Angélique oui
 46. (tape)
 47. Chang euh {troisième nombre}
 48. Angélique oui
 49. (tape)
 50. Chang le {quatrième nombre}
 51. Angélique oui
 52. (tape)
 53. Chang euh {cinquième nombre}
 54. Angélique moui
 55. Chang c'est ça
 56. Angélique c'est tout
 57. voilà
 58. euh vous parlez français et chinois
 59. Chang euh parler français
 60. oui
 61. ça va
 62. Angélique un petit peu
 63. Chang petit peu oui
 64. (rire)
 65. c'est ma langue-
 66. Angélique et chinois
 67. Chang oui (rire)
 68. Angélique et chinois ça va très bien
 69. Chang oui
 70. parce que maintenant j'ai tout de oublié le chinois
 71. Angélique ah oui
 72. Chang parce que j'ai entré la france c'est mille neuf cent
 quatre-vingt quinze
 73. Angélique ah oui
 74. ça fait longtemps
 75. oui
 76. Chang oui
 77. maintenant- maintenant moi- maintenant moi c'est mon-
 ma langue c'est (parti, ?)
 78. c'est- c'est tout- c'est beaucoup beaucoup de oublié
 79. Angélique oui
 80. Chang oui
 81. c'est ça
 82. (rire)

83. Angélique d'accord
84. vous parlez pas trop chinois
85. Chang eu::h pas trop pas trop
86. Angélique tous les jours
87. pas trop
88. Chang parce que: parce que moi entré la france c'est- c'est:
89. Angélique quatre-vingt-quinze
90. Chang c'est vingt-trois ans ici là
91. Angélique mhm
92. Chang vingt-trois ans ici là
93. Angélique vingt-trois ans
94. Chang vingt-trois ans qu'on est là
95. Angélique Ah
96. quatre-vingt-CINq alors
97. pas quatre-vingt-QUINze
98. Chang non
99. c'est-
100. Angélique vous êtes arrivé en quatre-vingt-cinq
101. Chang non
102. moi c'est entré là c'est l'année c'est mille neuf cent quatre-vingt-quinze
103. Angélique ah quatre-vingt-quinze
104. d'accord
105. Chang oui
106. c'est::- c'est- moi c'est:: vingt-trois ans
107. Angélique vingt-trois ans
108. Chang c'est
109. Angélique A::h
110. vous aviez vingt-trois ans
111. Chang oui
112. \ moi vingt-trois ans
113. XXX
114. Angélique oui
115. ça correspond euh en plus euh
116. Chang oui
117. Élodie c'est ça
118. oui
119. Angélique oui
120. parce qu'en plus
121. il était rentré euh
122. Élodie oui
123. Chang oui
124. parce que:- parce que beaucoup beaucoup de oublié le ch-
125. Angélique oui
126. Chang mots de chinois
127. voilà
128. c'est ça
129. Angélique alors vous êtes arrivé en france euh
130. bah là y a marqué premier août deux mille quatre
131. parce que c'est la première fois que vous avez fait une demande de carte
132. Chang deux mille quatre euh c'est- c'est- avant c'est XXX comme ça
133. Angélique oui
134. Chang c'est convocation

135. (sil)
136. c'est moi
137. parce que y a -bitude -bitude euh visiter en la espagne
138. Angélique d'accord
139. Chang oui
140. Angélique oui
141. Chang moi c'est l'habitude je sors
142. mais pour le match eu::h deux mille quatre en:: en
france
143. voilà
144. c'est ça
145. Angélique hein hein
146. d'accord
147. Chang voilà
148. c'est ça
149. Angélique vous avez une sécurité sociale
150. Chang XX
151. Angélique non
152. c'est bon
153. c'est juste pour savoir
154. la carte vitale ou l'aide médicale
155. Chang ou- oui
156. carte vitale
157. oui
158. y a là
159. (sort l'attestation)
160. parce que moi- parce que moi XXX
161. Angélique ah oui
162. \bah voilà
163. \c'est l'attestation
164. Chang non
165. parce que moi on ne XX pas les pas comme maladie
166. c'est tout va bien
167. Angélique mh mh
168. Chang c'est XX n'est pas- n'est pas
169. Angélique vaut mieux
170. (tape sur le clavier)
171. oui
172. vous avez quel m-
173. oui
174. Élodie nan
175. rien
176. Angélique vous avez été à l'école en chine
177. Chang euh l'école en chine euh
178. Angélique oui
179. Chang oui
180. c'est collègue
181. Angélique fin du collègue
182. Chang oui
183. Angélique tout fini
184. Chang oui oui oui oui
185. Angélique l'école
186. Chang oui
187. l'éc- (rire)
188. parce que moi la- la date euh pas très bien
189. parce que tout tout tout oublié

190. tout oublié
191. Angélique oui
192. Chang moi la france euh début euh
193. Angélique quatre-vingt-quinze
194. oui
195. Chang l'école euh y a deux ans
196. Angélique oui
197. Chang police
198. c'est l'après-midi quinze heures et demi
199. parce que moi travaille euh en la restaurant chinois
200. Angélique pour des cours de français
201. Chang ouais
202. Angélique en france
203. Chang en france
204. ouais
205. Angélique pendant deux ans
206. Chang deux ans
207. oui
208. Angélique depuis deux ans
209. Chang euh deux ans
210. Angélique oui
211. Chang déjà- déjà en cours deux ans
212. Angélique d'accord
213. Chang oui
214. voilà
215. c'est ça
216. parce que mt c'est parler français c'est très très très difficile

217. Angélique oui
218. oui oui
219. Chang ça n'est pas comme euh le chinois
220. chinois c'est- c'est facile
221. Angélique eu::h pour vOUs
222. Chang oui
223. oui
224. çA oui
225. c'est ça (rire)
226. oui
227. Angélique monsieur {nom de Chang} c'est facile pour vous
228. mais pas pour nous
229. hein
230. je vous assure
231. Chang (rire)
232. Angélique (rire)
233. c'est très dur le chinois
234. Chang oui
235. Angélique alors vou::s cherchez du travail
236. ou vous avez un travail là
237. Chang oui
238. oui
239. déjà travail
240. Angélique vous faites quoi comme travail
241. Chang euh travail euh chef de cuisine euh chinoise
242. ça c'est pour vous ça
243. (donne un document)
244. Angélique (lit le document)

245. d'accord
246. (sil)
247. euh en chine vous avez travaillé
248. ou pas
249. trop jeune
250. Chang oui
251. travail
252. Angélique oui
253. vous faisiez quoi
254. Chang travail
255. mais avant
256. Angélique cuisinier aussi
257. Chang non
258. cuisine ici après
259. avant moi c'est:: moi c'est faire la ouvert la:: usine
euh euh produit le chousseur
260. Angélique pour les chaussures
261. Chang oui
262. chousseur
263. mais après- mais après eu::h je- je commence euh en
français
264. mais après je fais à la- fais à la- faire- faire la
cuisine
265. après par ici euh
266. Angélique mais en chine c'est dans l'usine
267. Chang voilà
268. oui
269. Angélique usine
270. Chang deux ans
271. hein
272. a fait euh le deux ans
273. Angélique (clique)
274. (tape)
275. d'accord
276. vous cherchez un autre travail en ce moment
277. ou ça va
278. Chang euh non
279. Angélique ça vous plait
280. oui
281. Chang non
282. pas de
283. Angélique ça va
284. Chang oui
285. oui
286. oui
287. oui
288. oui
289. (mon oncle, ?)
290. Angélique c'est bien
291. Chang c'est bien
292. Angélique c'est où
293. Chang euh c'est::-
294. Angélique c'est bon (rire)

295. Chang c'est bon
 296. ça c'est {quartier}¹
 297. Angélique j'adore les restaurants chinois moi franchement euh
 298. Chang ouais
 299. \c'est {quartier}
 300. {quartier}
 301. Angélique (rire)
 302. c'est où
 303. Chang {début du nom du quartier}
 304. c'est {quartier}
 305. il suffit à la::
 306. Angélique {adresse}
 307. Chang oui::
 308. je fais à plat
 309. c'est très très bon
 310. hein
 311. (sil)
 312. mai::s tous le:s- tous les deux après
 313. est-ce que y a le temps euh tu viens là-bas
 314. Angélique ah oui
 315. oui
 316. moi je (rire)
 317. Élodie (rire)
 318. Chang c'est moi qui-
 319. Angélique surtout que
 320. Chang hein
 321. c'est moi qui- (rire)
 322. Angélique c'est vous qui cuisinez
 323. Chang oui
 324. Angélique c'est vous qui allez cuisiner
 325. Chang oui oui oui oui
 326. Angélique ouais
 327. Chang c'est parce que c'est tous les plats c'est moi faire
 328. Angélique oui
 329. oui
 330. Chang c'est moi euh sauté
 331. c'est ça
 332. Angélique c'est spécialités de zé jang
 333. ou c'est chinois euh
 334. Chang oui
 335. c'est chi- c'est tout le chinois
 336. Angélique c'est un peu mélangé
 337. Chang chinois euh thaïlandais
 338. Angélique oui
 339. Chang c'est ça
 340. Angélique d'accord
 341. Chang mais après euh tous les deux vient
 342. euh c'est:- c'est moi payer
 343. hein
 344. Angélique oh nan
 345. Élodie (rire)

¹ Prononciation inhabituelle, deux sons insérés au milieu du mot. Chang utilise cette prononciation à chaque fois qu'il prononce ce mot.

346. Chang XX
347. c'est moi payer (rire)
348. Angélique oh nan
349. nan
350. c'est gentil
351. mai:s
352. on viendra
353. mais c'est nous qui payons
354. Élodie oui oui
355. Angélique enfin
356. alors monsieur: (sil) {nom de Chang}
357. eu:::h vous avez besoin de voir une assistante sociale
aujourd'hui
ou c'est pas nécessaire
358. ou c'est pas nécessaire
359. Chang m:::h
360. Angélique vous avez: vous cherchez un logemen:t
361. Chang euh non
362. c'est bon
363. Angélique vous avez un logement
364. Chang oui
365. c'est bon
366. c'est bon
367. Angélique pas de problème particulier
368. Chang oui
369. c'est bon
370. tous les X
371. oui oui
372. c'est bon
373. Angélique d'accord
374. est-ce que vou:::s avez le permis de conduire en chine
375. Chang euh non
376. Angélique non
377. (clique)
378. Chang non
379. non
380. non
381. Angélique vous connaissez l'informatique
382. internet
383. Chang eu:::h
384. Angélique au moins
385. Chang non
386. Angélique non
387. non
388. pas trop (rire)
389. Chang non
390. pas trop
391. Angélique un peu (rire)
392. (clique)
393. Chang (rire)
394. nan
395. Angélique eu:::h vous écrivez en français un peu
396. Chang oui
397. un peu
398. Angélique oui
399. \(clique)
400. mais parce que- non

401. parce que moi apprendre le papier
 402. c'est trop trop tard
 403. parce que y a beaucoup beaucoup de choses
 404. Angélique oui
 405. moi:: je ne pas faire
 406. Angélique mhm
 407. Chang comme euh le XXX
 408. Angélique (clique)
 409. mhm
 410. Chang beaucoup beaucoup de choses
 411. Angélique oui
 412. beaucoup de choses en même temps
 413. Chang oh ouais
 414. c'est ça
 415. Angélique vous avez pas le temps euh
 416. Chang oui
 417. \c'est ça
 418. parce que c'est euh c'est: prendre le papier c'est trop
 419. Angélique prioritaire
 420. Chang (c'est, j'ai) que QUINze ans
 421. Angélique mh
 422. Chang c'est que quinze ans en france
 423. voilà
 424. c'est ça
 425. mh
 426. euh
 427. Angélique et vous aimeriez faire le permis de conduire vous alors
 428. Chang oui
 429. après- après (rire)
 430. Angélique après
 431. \maintenant vous avez le temps
 432. Chang après (rire)
 433. (rire)
 434. (sil)
 435. mais même euh le- même euh le ({{prénom}}, ?) mon ami- y
 a beaucoup de mon amis
 436. même le mari de: mille euh neuf cent quatre-vingt-
 quinze {prénom, nom}
 437. déjà déjà prendre carte- carte de dix ans
 438. parce que il a euh pour (acheté, acheter) le euh
 (acheté, acheter) le restaurant
 439. Angélique mhm
 440. Chang et euh acheté le: visa
 441. c'est- c'est tout tout tout pour faire ça
 442. Angélique moui
 443. Chang c'est- moi c'est moi (tout seul euh là, ?)
 444. le travail euh c'est ça (rire)
 445. Angélique mhm
 446. Chang parce que c'est prendre le papier c'est trop tard
 447. Angélique mh
 448. Chang trop tard
 449. (sil)
 450. euh avant y a pas les papiers
 451. chercher travail c'est très très difficile
 452. c'est très très difficile
 453. euh avant je travaille euh un mois

454. avant de travail deux mois
455. changé changé changé
456. parce que j'ai peur
457. parce que j'ai peur y a le contrôle
458. Angélique mh mh mh
459. Chang mais avant c'est mon mille neuf cent soixante-seize
460. moi travaille pour la- pour la usine XX XX ça
461. mais pour le contrôle
462. mais après pour le:: pour le l'avion
463. (rire)
464. Angélique ah oui
465. Chang pour le l'avion deux fois
466. Angélique vous
467. ah oui
468. Chang oui
469. je-
470. oui
471. je n'ai pas papiers
472. c'est ça (rire)
473. j- j- maintenant c'est très très difficile
474. euh y a pas de papiers
475. Angélique mhm
476. (sil)
477. tu as de la chance
478. c'est un entretien très intéressant
479. Élodie oui (murmure)
480. Chang c'est très intéressant
481. oui
482. Angélique ouais
483. en plus (murmure)
484. Chang mais maintenant moi j'ai:: je n'ai j'ai:: je n'ai pas
mal raison
485. maintenant c'est eux eux seulement
486. prendre les papiers
487. Angélique mhm
488. Chang oui
489. moi maintenant mais seul euh j'ai (nommé, ?) sa cousine
490. Angélique mhm
491. Chang ici
492. parce que entré la france
493. j'ai déjà voir trois présidents
494. mitterrand chirac sarkozy
495. Angélique mhm
496. Chang voilà
497. Angélique et maintenant euh
498. Chang oui
499. maintenant sarkozy donné moi papiers
500. merci
501. Tous (rire)
502. Élodie c'est pas souvent qu'on entend ça (rire)
503. Chang oui
504. oui
505. (rire)
506. Angélique ben c'est bien d'entendre les deux euh les deux
positions
507. Chang oui

508. Angélique alors euh donc aujourd'hui vous êtes venu
509. pour signer un contrat d'accueil et d'intégration
510. Chang oui
511. Angélique comme on vous a dit dans la salle
512. Chang oui
513. c'est là-bas
514. Angélique voilà
515. Chang okay
516. Angélique ça veut juste dire que vous devez respecter les lois
françaises
517. Chang mh
518. Angélique et faire une journée civique
519. Chang okay
520. Angélique vous je vais vous donner une journée
521. Chang oui
522. une journée
523. Angélique c'est tout
524. Chang oui
525. une journée
526. parce que moi travaille beaucoup
527. hein
528. (rire)
529. Angélique oui
530. \nan
531. \c'est au- c'est PAS SEULEMENT parce que vous
TRAVAILLEZ
532. Chang oui oui (rire)
533. Angélique mais
534. Chang oui (rire)
535. Angélique je suis pas obligée de vous donner les autres
536. Chang oui
537. oui
538. gagner l'a- oui
539. gagner de l'argent
540. pour manger euh
541. Angélique oui
542. Chang euh pour payer la voi::- l'occasion
543. Angélique mais monsieur {nom}
544. Chang oui
545. Angélique monsieur {nom}
546. Chang mh
547. Angélique alors cette journée par contre
548. Chang oui
549. Angélique il faut la faire
550. elle est obligatoire
551. Chang okay
552. je sais
553. Angélique pour avoir la carte l'année prochaine
554. d'accord
555. Chang okay
556. je sais
557. okay
558. Angélique (clique)
559. XX
560. (clique)
561. alors euh

562. (clique)
563. donc la journée civique vous voulez y aller quand
564. Chang eu::h
565. Angélique quel jour vous travaillez pas
566. Chang moi c'est-
567. Angélique votre jour de congés
568. Chang mon
569. parce que malheureusement moi c'est dimanche eu::h
570. Angélique ah oui
571. alors dimanche
572. Chang (pour poser, proposer) dimanche
573. Angélique une seule journée
574. Chang eu::h
575. une seule journée
576. ma- mardi
577. mardi c'est bon
578. Angélique mardi
579. Chang mardi quand
580. Angélique le mardi vingt-trois février
581. Chang vingt-trois février eu::h
582. c'est: XX
583. Angélique en chinois en plus
584. Chang chinois- chinois XX
585. Angélique vous parlez français c'est bien
586. mais si vous pouvez y aller un jour en chinois
587. c'est mieux
588. non
589. (sil)
590. si y a une traduction en chinois
591. c'est un peu
592. Chang (rire)
593. Angélique c'est encore mieux
594. nan
595. mais si vous voulez vous restez avec les français
596. Chang mh
597. Angélique enfin les francophones
598. Chang (rire)
599. Angélique et sinon vous allez avec les chinois
600. comme ça vous avez le choix
601. d'accord
602. Chang c'est:: c'est février
603. vingt-trois février
604. Angélique voilà
605. voilà
606. Chang d'accord
607. c'est bon
608. c'est quelle heure à quelle heure
609. Angélique neuf heures
610. Chang neuf heures
611. Angélique pile
612. Chang okay
613. c'est-
614. Angélique jusqu'à dix-sept heures
615. Chang okay
616. Angélique pile
617. Chang okay

618. c'est très bien
619. Angélique d'accord
620. (clique)
621. voilà donc je vais vous donner le petit test de français
622. vous allez essayer de le remplir tranquillement
623. Chang mh
624. Angélique d'accord
625. (montre le test)
626. (sort un stylo)
627. alors
628. Chang ça c'est- ça c'est le nom prénom
629. Angélique là
630. oui
631. là ici la date (sil) d'aujourd'hui
632. Chang c'est oui
633. la date
634. okay
635. Angélique et puis nom prénom euh
636. (sil)
637. Chang aujourd'hui c'est le vingt
638. hein
639. Angélique le vingt
640. oui
641. Chang (remplit le test)
642. Angélique on voit plus avec ces écrans
643. Élodie ben oui
644. ils sont grands les écrans
645. ce qui XX
646. Angélique oui
647. \on aurait bien aimé
648. Élodie XX
649. Angélique on va pas se plaindre tout le temps
650. c'est bien
651. mais je préfère les- les- j'aurais préféré des nouvelles imprimantes
652. on va dire
653. le problème
654. Chang là c'est nom prénom
655. c'est tout par ici
656. Angélique oui
657. Chang (montre une zone)
658. Angélique là
659. oui
660. (met du papier dans l'imprimante)
661. (clique)
662. Imprimante (imprime)
663. Angélique (met du papier dans l'imprimante)
664. (clique)
665. Imprimante (imprime)
666. Angélique le LIEU de naissance
667. pas la ville
668. euh- mh- pas la date
669. Chang ah oui
670. Angélique le lieu
671. la ville où vous êtes né

672. Chang ah okay
673. Angélique donc c'est
674. Chang c'est:: oui
675. euh
676. Angélique c'est
677. Chang eu:::h
678. Angélique ze jiang (murmure)
679. ze jiang (plus fort)
680. Chang ah ze jiang c'est ça
681. hein
682. Angélique oui
683. Chang ah ze jiang
684. et après c'est:: après c'est ville
685. Angélique après c'est la ville où vous
habitez en ce moment
686. Chang okay
687. Angélique donc c'est
688. Chang ça c'est ville de wang chu
689. c'est ça
690. hein
691. Angélique nan nan
692. la ville où vous habitez
693. en france c'est quoi
694. Chang ah ça c'est en france
695. Angélique oui
696. Chang okay
697. c'est bon
698. Tous (rire)
699. Chang ça c'est marqué- ça c'est là marqué ze jiang
700. c'est bon
701. Angélique voilà
702. voilà
703. Chang c'est moi tout de oublié le: chinois
704. ze jiang
705. oui
706. Angélique (clique)
707. Imprimante (imprime)
708. Chang oui
709. maintenant je- en la:- je- en la chine je suis pas moi
faire ça
710. je sais pas
711. parce que je: debout là debout la car- carte euh je
suis- carte je suis mala-
712. je ne suis pas (rire)
713. vous connaissez
714. Angélique nan
715. quatre chemins
716. Chang ma non
717. ma non
718. parce que moi tout de oublié le chinois
719. Angélique vous avez oublié le
chinois
720. oui
721. Chang oui
722. maintenant moi en a- en a- chine je sais pas faire ça
723. Angélique ah oui

724. Chang oui
725. je n'ai- JE ne- je ne pas (futur/foutu)
726. et donc voilà
727. c'est ça
728. Angélique ah oui
729. Chang parce que tout tout tout oublié là
730. Angélique ah oui
731. Chang ah oui
732. XX XX (murmure)
733. Élodie vous- vous voulez dire que vous ne- vous ne pouvez plus
écrire en chinois
734. Chang XXX
735. Angélique oui
736. Élodie je crois que c'est ça
737. \hein
738. Angélique vous ne pouvez plus écrire en chinois
739. c'est ça
740. Chang nan
741. j'ai tout tout oublié
742. Élodie vous avez oublié à écrire
743. voilà
744. c'est ça
745. (sil)
746. Angélique c'est rare
747. hein
748. parce que en général les chinois ils se souviennent de
leur euh langue
749. Élodie mh
750. mh
751. Chang ça c'est non
752. ça c'est- ce n'est pas utile
753. Angélique si
754. Imprimante (imprime)
755. Angélique combien d'années vous êtes allé à l'école
756. vous m'avez dit tout à l'heure
757. collègue
758. Chang oui euh
759. Angélique nan
760. mais v- vous mettez collège
761. Chang mille neuf cent- mille neuf cent
762. ah oui
763. c'est collègue
764. Angélique voilà
765. vous mettez collègue
766. c'est bon
767. Chang (c'est marqué, j'ai marqué) collègue
768. Angélique oui oui
769. Chang (écrit)
770. Angélique alors ensuite vous avez quatre mots
771. pâtes
772. préparer
773. table
774. repas
775. Chang okay
776. Angélique vous lisez les phrases
777. et vous mettez le mot

778. Chang ça c'est- ça c'est (murmure)
779. (écrit)
780. non
781. je marqué- je marqué mal (rire)
782. Angélique c'est trop difficile
783. Chang oui (rire)
784. Angélique alors vous faites le- vous faites le dernier
exercice
785. Chang oui
786. Angélique décrivez ce que l'on-
787. Chang décrivez ce que l'on trouvé dans une cuisine
788. Angélique voilà
789. qu'est-ce qu'on trouve dans une cuisine
790. vous savez vous
791. Chang euh oui
792. Élodie (rire)
793. Angélique (rire)
794. \ vous travaillez dans une cuisine
795. Chang oui
796. je- oui
797. je travaille dans le cuisine
798. c'est ça
799. Angélique voilà
800. alors- non non non
801. dans une cuisine qu'est-ce qu'on trouve
802. qu'est-ce qu'y a dans la cuisine
803. Chang ah oui
804. je faire c'- je- je faire c'est le chef euh de cuisine
805. Angélique nan nan nan nan
806. Chang c'est ça
807. Angélique dans une cuisine
808. Chang oui
809. Angélique il y a
810. Chang oui
811. Angélique y a quoi
812. (sil)
813. y a ça:
814. y a ça
815. Chang ah oui
816. dans cuisine y a- qu'est-ce- est-ce que y a collègue
817. y a- y a pour le manger euh
818. Angélique y a:
819. voilà
820. Chang pour le thaïlandais ou euh
821. c'est ça
822. Angélique voilà
823. y a la nourriture
824. Chang oui
825. y a la riz
826. y a la c'est ça
827. hein
828. Angélique voilà
829. exactement
830. Chang est-ce que y a la- est-ce que
831. (écrit)
832. voilà

833. c'est ça
834. Angélique c'est bon
835. Chang (c'est, j'ai) marqué c'-
836. (rire)
837. Angélique très bien
838. (prend le test)
839. Chang c'est difficile
840. c'est difficile
841. (rire)
842. Angélique le riz le bœuf (lit)
843. Chang oui
844. y a bœuf
845. y a huile
846. Angélique (lit)
847. et là c'est quoi
848. Chang c'est est-ce que y a
849. est-ce que y a riz
850. Angélique ah oui
851. \mh
852. Chang y a bœuf
853. \y a huile
854. oui
855. c'est- c'est très très difficile
856. Angélique oui
857. difficile
858. (note)
859. oui
860. (note)
861. vingt et trente-cinq
862. ça fait quarante
863. cinquante-cinq
864. ça va
865. d'accord
866. Chang mais après y a pour euh l'école
867. non
868. Angélique nan
869. pas pour vous
870. Chang (rire)
871. Angélique vous voulez
872. Chang non non
873. (rire)
874. Angélique (rire)
875. nan
876. Chang non
877. parce que moi
878. mais après
879. Angélique parce que vous v-
880. Chang y a BEsoin de y a- y a- y a l'école
881. au X
882. mai:s (sil) moi y a pas de temps
883. parce que y a travail
884. Angélique mh
885. Chang voilà
886. c'est ça
887. Angélique vous y allez toujours en cours là
888. ou pas

889. Chang euh non
890. avant
891. non
892. Angélique avant
893. Chang mais c'est- c'est- c'est comme de le:::
894. Angélique avec la mairie
895. Chang non
896. c'est pas mairie
897. c'est- c'est {quartier}
898. Angélique ah oui
899. Chang c'est {quartier}
900. c'est cours
901. c'est cours trop étranges
902. c'est ça
903. Angélique d'accord
904. parce que la mairie c'est très bien aussi
905. Chang oui
906. moi- oui
907. peut-être après- après moi apprendre euh l'école euh
908. Angélique mais avec nous
909. Chang oui
910. Angélique vous avez un niveau moyen
911. Chang mh
912. Angélique vous parlez
913. vous comprenez quand même pas mal
914. Chang mh mh mh
915. Angélique vous écrivez moyen
916. Chang oui
917. Angélique mais ça va
918. c'est pa::s la peine de prendre des cours avec nous
919. Chang oui
920. Angélique parce que sinon
921. y a pas de niveau adapté
922. Chang oui
923. parce que- non
924. parce que écrit enfin c'est parce que y a beaucoup
beaucoup de changé
925. Angélique d'accord
926. Françoise (frappe à la porte)
927. (ouvre la porte
928. Angélique oui
929. Françoise {Angélique} est-ce que tu aurais des valisettes ici
930. Angélique eu:::h
931. (regarde)
932. oui
933. Françoise ah bah oui
934. y en a plein ici
935. (se déplace vers les valisettes)
936. Angélique j'en ai plein
937. Françoise (prends des valisettes)
938. j'en prends trois
939. Angélique help yourself
sers-toi
940. voilà
941. je vous fais signer le contrat
942. monsieur {nom}

943. Françoise merci
 944. (repart)
 945. Chang c'est là
 946. Angélique oui
 947. Chang (signe)
 948. Angélique merci
 949. donc le diplôme de français
 950. Chang mh
 951. Angélique d'accord
 952. le contrat
 953. ça ça veut dire que vous connaissez les administrations
 françaises
 954. vous faites pas cette formation
 955. (tient les certificats)
 956. Chang ah oui
 957. Angélique vous faites la formation civique (sil) le vingt-trois
 février
 958. Chang okay
 959. Angélique à neuf heures
 960. Chang à neuf heures
 961. Angélique bien à l'heure
 962. Chang pas ici
 963. Angélique s- s'il vous plait
 964. nan
 965. Chang nan
 966. c'est pas ici
 967. Angélique {quartier}
 968. Chang ah
 969. {quartier}
 970. okay
 971. Angélique vous avez le plan derrière (articule)
 972. (retourne la feuille)
 973. Chang okay
 974. c'est c'est- XX les deux
 975. hein
 976. Angélique voilà
 977. Chang le {transport en commun}
 978. Angélique {arrêt de transport}
 979. {transport, nom de l'arrêt}
 980. (sil)
 981. à neuf heures
 982. Chang neuf heures
 983. okay
 984. Angélique jusqu'à dix-sept heures
 985. Chang okay
 986. je sais
 987. Angélique c'est obligatoire
 988. d'accord
 989. Chang oui
 990. ça c'est pour moi
 991. non
 992. Angélique oui oui
 993. c'est pour vous
 994. je vais vous donner tout ça
 995. (prend le certificat de compétence professionnelle)
 996. ça ça veut dire que vous avez un travail (articule)

997. Chang oui (murmure)
 998. Angélique vous avez pas besoin de faire le bilan de compétences
 (articule)
 999. Chang okay
 1000. Angélique y a qu'une formation pour vous
 1001. (ouvre un tiroir)
 1002. Chang mais vous êtes XX
 1003. moi après prendre le papier
 1004. Angélique mh
 1005. Chang c'est- c'est un- c'est un (qualité, égalité, ?)
 1006. un (qualité, égalité, ?) étranger (un, à) {habitant de
 la ville}
 1007. Angélique ah oui
 1008. Chang oui
 1009. Angélique oui
 1010. Chang c'est moi
 1011. ce n'est pas euh faire voleur
 1012. ce n'est pas faire- faire tout tout tout ça
 1013. ce n'est pas
 1014. Angélique mais je m'inquiète pas pour vous
 1015. Chang en mai:s
 1016. nan nan nan
 1017. mais en chinois tout euh tout euh travaillent
 1018. ce n'est pas faire ça
 1019. Angélique ouais
 1020. Imprimante (imprime)
 1021. Chang ouais
 1022. ce n'est pas faire ça
 1023. (sil)
 1024. parce que le papier c'est très très cher
 1025. c'est comme euh le:: papier
 1026. hein
 1027. c'est ça (rire)
 1028. Angélique c'est comme l'or
 1029. Chang le papier (rire)
 1030. Angélique c'est de l'or
 1031. Chang ouais (rire)
 1032. Angélique alors
 1033. (cherche des papiers)
 1034. Chang ça c'est parce que y en a beaucoup de- y en a beaucoup
 de euros
 1035. Objet (roule jusqu'à 1045)
 1036. Angélique mhm
 1037. Chang mais pas acheté ça
 1038. Angélique et non
 1039. Chang mais pas acheté ça
 1040. ouais
 1041. ça c'est très très cher
 1042. Élodie ça se fait pas ça
 1043. Chang oui oui oui oui oui
 1044. Angélique enfin y en a qui le font
 1045. passera là-dessus
 1046. (rire)
 1047. c'est pas le moment
 1048. (soulève un poids lourd)
 1049. de revenir sur le sujet

1050. où est-ce que- je cherche des feuilles
1051. Chang mais comment c'est me demande
1052. moi ce n'est pas noir
1053. c'est blanc là
1054. Angélique (cherche des feuilles)
1055. c'est
1056. Chang comment c'est demain
1057. Angélique oui
1058. Chang mais moi ça n'est pas noir
1059. hein
1060. Angélique ah oui
1061. Chang parce que moi c'est y en papiers
1062. demain c'est moi c'est- c'est pas noir (rire)
1063. Angélique ah oui
1064. \c'est pas au noir
1065. Chang (rire)
1066. Angélique pas évident (murmure)
1067. hein (murmure)
1068. de: (murmure)
1069. Élodie mh
1070. (sil)
1071. Angélique mh
1072. pas tout cerné
1073. mai:s quand même
1074. (sil)
1075. ils disent tout ce qu'ils veulent dire
1076. mais avec des mots euh
1077. Élodie oui
1078. (rire)
1079. Angélique tout dans le désordre
1080. mais on comprend quand même
1081. (tend la pochette)
1082. tenez
1083. Chang okay
1084. c'est bon
1085. Angélique alors attendez
1086. Élodie (rire)
1087. Angélique presque
1088. (sil)
1089. presque fini
1090. donc là c'est le numéro de la préfecture (articule)
1091. Chang ok-
1092. Angélique donc vous allez avoir une carte de séjour de un an
(articule)
1093. Chang oui
1094. Angélique il faut la faire renouveler l'année prochaine
1095. Chang ouais
1096. Angélique trois mois avant qu'elle soit finie (articule)
1097. Chang pour le téléphoner euh
1098. Angélique voilà
1099. Chang pour aller là-bas
1100. Angélique trois mois avant
1101. Chang d'accord
1102. Angélique très important
1103. Chang okay
1104. Angélique préfecture {nom de la préfecture}

1105. Chang et m- est-ce qu'aujourd'hui y en a- y en a chercher le
carte

1106. non

1107. Angélique oui

1108. Chang oui

1109. oui

1110. c'est aujourd'hui

1111. Angélique oui oui

1112. Chang okay

1113. Angélique je vais vous montrer

1114. Chang okay

1115. Angélique la préfecture c'est ici

1116. donc vous allez avoir cinq cartes de un an (articule)

1117. Chang okay

1118. oui

1119. (sil)

1120. Angélique et après vous pouvez demander

1121. Chang mh

1122. Angélique la carte de dix ans

1123. Chang mh

1124. (sil)

1125. Angélique ou la nationalité française

1126. Chang okay

1127. Angélique mais là faut parler encore mieux français

1128. hein

1129. Chang et:: b- et: moi y a demandé u- euh une question

1130. parce que ma femme euh c'est chinois

1131. euh non non

1132. c'est française

1133. moi demander la la- demander la carte euh français y a
combien de temps

1134. y a combien de temps demander

1135. la nationalité euh XX

1136. Angélique votre femme elle est française

1137. Chang oui oui oui

1138. c'est ça

1139. Angélique elle est française votre femme

1140. Chang oui

1141. c'est ça

1142. Angélique mais là vous avez pas la:: la carte conjoint de
français

1143. Chang oui

1144. parce que ma femme c'est française

1145. Angélique oui

1146. mais là c'est marqué euh euh fh (soupire)

1147. euh c'est pas marqué que vous êtes conjoint de français

1148. Chang oui

1149. je s-

1150. oui

1151. parce que c'est comme ça

1152. parce que moi le papier c'est- c'est

1153. Angélique avant d'être marié

1154. Chang non

1155. parce que moi c'est- parce que c'est pour le tribunal

1156. tribunal tribunal euh décid- décidé pour moi parti

1157. Angélique oui

1158. Chang voilà
1159. c'est ça
1160. oui
1161. Angélique du coup normalement c'est cinq cartes de un an
1162. Chang oui
1163. Angélique et après nationalité française
1164. Chang oui
1165. Angélique d'accord
1166. Chang okay euh
1167. okay
1168. et ça c'est moi travaille là-bas
1169. mais après moi- après- après tous les deux y a XX là-
 bas
1170. Angélique ah c'est les nouilles
1171. Chang oui
1172. c'est les nouilles
1173. c'est très bon
1174. Angélique le truc comme ça là
1175. non
1176. Chang OUI
1177. oui oui oui
1178. Angélique les nouilles qui dansent
1179. Chang oui oui oui
1180. oui oui oui (rire)
1181. Angélique mais oui
1182. on m'en a parlé de ce truc
1183. Chang oui
1184. c'est bon
1185. hein
1186. Angélique oui
1187. Chang c'est nouveau
1188. hein
1189. Angélique oui
1190. c'est nouveau
1191. ouais
1192. Chang oui
1193. c'est nouveau
1194. hein
1195. Angélique je peux prendre
1196. Chang oui
1197. oui
1198. Angélique d'accord
1199. Chang oui
1200. pour vous
1201. ouais
1202. Angélique on ira ensemble
1203. Élodie oui (rire)
1204. Angélique si tu veux
1205. Chang mais ensemble les deux
1206. Angélique oui
1207. Élodie oui oui
1208. Chang hein
1209. là-bas
1210. Élodie on ira voir
1211. Angélique on ira vous dire bonjour

1212. Chang parce que ça c'est- parce que ça c'est y a:- y a:
beaucoup beaucoup de sous euh sous de XX

1213. Angélique oui

1214. Chang euh depuis depuis y a quatre

1215. Angélique de soupes

1216. restaurant de soupes

1217. Chang non

1218. ce pas de soupes

1219. de SOUS

1220. Angélique des sous

1221. Chang sous

1222. ça c'est {quartier}

1223. Angélique mh

1224. ouais

1225. Chang mais dans {autre quartier} y en a

1226. y en a

1227. Angélique mhm

1228. Chang euh {autre quartier} y en a

1229. ça c'est- ça

1230. Angélique sous

1231. \c'est quoi des sous

1232. Chang ça- ça veut dire- ça veut dire

1233. je ne sais pas

1234. ça veut dire

1235. Élodie des eur-

1236. Chang ça c'est SOUS

1237. Élodie des euros

1238. Chang ah non

1239. Angélique des sous

1240. Chang ça c'est le patron

1241. c'est un patron

1242. Angélique oui

1243. Chang parce que le- un patron

1244.

1245. y a qua- y a quatre euh le restaurant

1246. Angélique ah

1247. \y a beaucoup de sous donc

1248. Chang oui

1249. Angélique y a beaucoup d'argent

1250. Chang non

1251. ce n'est pas mon

1252. je n'ai- je ne sais pas dire ça

1253. Élodie il a beaucoup de chou

1254. nan

1255. je pense que c'est les

1256. Angélique enfin c'est pas grave

1257. c'est pas grave

1258. Chang parce que c'est pas- c'est patron

1259. euh comme le moi (j'ai, c'est) patron

1260. Angélique oui

1261. Chang comme le moi y a quatre euh

1262. Angélique oui

1263. Chang y a quatre euh

1264. Angélique quatre restaurants

1265. Chang quatre restaurants

1266. Angélique c'est une chaîne

1267. Chang oui
1268. ça c'est- ça veut dire c'est c'est- c'est
1269. Angélique une chaine
1270. Chang c'est sous
1271. c'est sous le restaurant
1272. non
1273. Élodie je me demande si c'est pas
1274. parce qu'il veut dire qu'à chaque fois y a un gérant
1275. Angélique oui
1276. Chang a:h oui
1277. Élodie et pis à chaque fois y a un directeur de site
1278. Chang ah
1279. \oui oui oui
1280. Angélique oui
1281. Élodie et le directeur de site est supérieur au gérant
1282. Chang oui
1283. \ça oui
1284. Chang ça veut dire
1285. comment ça veut dire
1286. Angélique c'est une chaine
1287. Chang c'est une- ça veut dire c'est chaine
1288. Angélique oui
1289. oui
1290. Chang c'est ça
1291. okay
1292. Angélique (sort un autre document)
1293. alors là je vous donne notre numéro de téléphone
1294. Chang oui
1295. Angélique (écrit)
1296. alors (sil) vous habitez dans {quartier}
1297. Chang {nombre, nombre, autre nombre, second nombre répété}
1298. Angélique {quartier}
1299. \{quartier}
1300. Chang oui
1301. {quartier}
1302. Angélique (clique)
1303. là je vous donne des adresses (sil) du {quartier}
1304. Chang okay
1305. oui
1306. Angélique d'accord
1307. Chang oui
1308. Imprimante (imprime)
1309. Chang (c'est, ce) dimanche
1310. vient tous les deux là-bas dimanche
1311. Élodie dimanche euh a va pas être possible pour moi
1312. mais vendredi je peux moi
1313. Chang ah oui oui oui
1314. vendredi c'est bon
1315. parce que dimanche c'est fermé
1316. hein
1317. Angélique ah ben voilà
1318. Chang (rire)
1319. Angélique vous nous invitez
1320. Élodie (rire)
1321. Chang c'est fermé (rire)
1322. Élodie voilà

1323. dimanche on vient pas
1324. Angélique c'est ouvert lundi jusque
1325. Chang lundi à:: à samedi
1326. Angélique à samedi
1327. Chang samedi moi je- moi y en a pas là-bas
1328. Angélique nan
1329. Chang parce que moi c'est {autre quartier}
1330. Angélique ah d'accord
1331. Élodie d'accord
1332. Chang oui
1333. \parce que-
1334. Angélique mais il faut réserver
1335. Chang eu::h je:: tous les deux vient euh lundi mardi
1336. Angélique (agrafe)
1337. voilà
1338. c'est bon
1339. Angélique mh
1340. Chang lundi mardi
1341. Angélique mh
1342. faut pas réserver
1343. Chang NON
1344. pas réserver
1345. parce que moi c'est chef euh
1346. prendre les deux
1347. Angélique mh
1348. Chang prendre les deux places euh n'est pa::s réservé
1349. Angélique (range les papiers dans la pochette)
1350. et bah très bien monsieur {nom}
1351. Chang euh tous les deux vien:::t
1352. euh dis-moi {nom}
1353. parce que moi:: parce que moi veux veux euh f- f-
1354. Angélique mh
1355. Chang voir les français (rire)
1356. Élodie (rire)
1357. Chang tOUs les- tout
1358. Angélique on est tous pareils
1359. Chang oui oui oui
1360. (rire)
1361. \oui oui oui
1362. \(rire)
1363. Angélique oh bah nan
1364. \c'est pas gentil
1365. \bah on n'est pas pareilles
quand même
1366. nan
1367. Chang ouais
1368. parce
1369. Angélique on se ressemble pas avec élodie
1370. Chang non
1371. pa- non
1372. parce que c'est wok
1373. Angélique oui
1374. Chang parce que moi faire le s- sauté de poulet c'est wok
1375. Angélique ouais
1376. Chang c'est beaucoup beaucoup beaucoup de filles

1377. femmes \beaucoup de

1378. Angélique ah oui

1379. monde \y a beaucoup de

1380. \oui

1381. ah c'est devant tout le monde

1382. \vous faites devant tout

1383. Chang moi moi

1384. \oui oui oui

1385. Angélique c'est ça

1386. Chang oui oui

1387. oui

1388. c'est comme ça

1389. c'est comme ça

1390. Angélique mhm

1391. bah on viendra

1392. on vous dira bonjour monsieur {nom}

1393. Chang oui

1394. oui

1395. oui

1396. Angélique voilà

1397. Chang oui

1398. oui

1399. Angélique voilà

1400. Chang oui

1401. oui

1402. exactement

1403. oui

1404. (rire)

1405. Angélique voilà

1406. (sil)

1407. super

1408. (vérifie le contenu de la pochette)

1409. alors je vérifie que j'ai bien tout donné

1410. voilà

1411. Chang alors les deux vient

1412. les deux téléphonez

1413. hein

1414. téléphonez

1415. Angélique vous voulez qu'on vous appelle

1416. Élodie d'accord

1417. Chang oui

1418. moi::: je p- je prépare euh le:

1419. Élodie on prévient

1420. Angélique en février

1421. pas avant

1422. hein

1423. moi je

1424. Chang en février

1425. oui oui oui

1426. Angélique oui

1427. hein

1428. hein

1429. parce que là euh c'est bon (marmonne)

1430. Élodie d'accord
 1431. oui oui
 1432. Angélique c'est pas le moment là
 1433. (sil)
 1434. en février on viendra vous voir avec élodie
 1435. Élodie voilà
 1436. Chang oui
 1437. Angélique d'accord
 1438. Chang oui
 1439. Angélique voilà
 1440. Chang voilà
 1441. c'est bon
 1442. Angélique alors monsieur {nom} c'est pas fini
 1443. Chang (rire)
 1444. Angélique nan nan
 1445. avec mOI c'est fini
 1446. Chang okay
 1447. Élodie (rire)
 1448. Angélique y a la visite médicAle maintenant
 1449. Chang okay
 1450. Angélique donc attendez
 1451. Chang merci
 1452. hein
 1453. merci
 1454. hein
 1455. Élodie merci
 1456. Angélique monsieur {nom}
 1457. Chang c'est très très gentil
 1458. hein
 1459. Angélique alors on va

enregistrement b

1460. Angélique le récépissé
 1461. Chang oui
 1462. Angélique le certificat médical et les timbres
 1463. Chang ok- okay
 1464. Angélique vous avez acheté les timbres déj-
 1465. Chang oui oui oui oui oui
 1466. déjà achetés
 1467. Angélique très bien
 1468. bah on y va
 1469. Tous (sortent du bureau)
 1470. Chang c'est trois cents
 1471. hein
 1472. Angélique oui
 1473. Chang okay
 1474. c'est cher
 1475. (rire)
 1476. Élodie faut avoir envie
 1477. hein
 1478. Chang (rire)
 1479. Tous (marchent de l'OFII à la préfecture)
 1480. Angélique XX
 1481. tu attends là

1482. ou tu veux en faire un autre
1483. Élodie je vais
1484. nan
1485. parce que j'ai des informations à récupérer encore
1486. Angélique tu veux l'accompagner un petit peu
1487. \ouais
1488. elle va vous poser d'autres questions euh
1489. vous êtes bientôt célèbre
1490. Chang nan
1491. nan
1492. nan
1493. Élodie (rire)
1494. Angélique (rire)
1495. Chang nan
1496. pas poser beaucoup de questions
1497. hein
1498. parce que moi (rire)
1499. Élodie nan nan
1500. \pas beaucoup
1501. \pas beaucoup
1502. (sil, continuent à marcher)
1503. Angélique alors monsieur {nom}
1504. ici c'est la préfecture
1505. Chang mh
1506. Angélique après la visite médicale
1507. vous venez ici
1508. Chang médicale je viens après mh ici
1509. Angélique voilà
1510. Chang ça c'est- ça c'est fin
1511. hein
1512. ça c'est en fin
1513. hein
1514. Angélique oui
1515. après c'est fini
1516. Chang okay
1517. Tous (marchent)
1518. Angélique voilà
1519. bah tu
1520. Élodie oui oui

Office de l'immigration - Auditeurs Fanja

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:29:49
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Françoise (F, LN)
Usager : Fanja (F, LNN, Sénégal, bambara)

8 transactions de service :

- complétion du formulaire numérique de l'audit
- offre de rendez-vous avec une assistante sociale
- prise de rendez-vous pour la formation civique
- offre de formation Vivre en France
- prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles
- évaluation des besoins de formation en français
- signature du contrat d'accueil et d'intégration
- remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations

01. Françoise vous avez le récépissé
02. s'il vous plait
03. Fanja oui
04. (sil)
05. (fouille dans son sac)
06. Françoise fait frisquet aujourd'hui
07. hein
08. (sil)
09. alors
10. (sil)
11. Fanja (sort le récépissé d'une pochette)
12. (donne le récépissé)
13. Françoise merci
14. vous allez avoir une carte de:: protection subsidiaire
 pendant quelques j-
15. Fanja oui
16. Françoise c'est ça
17. (sil)
18. c'est une carte de porte- la carte que vous allez avoir
19. c'est une carte de protection subsidiaire
20. Fanja mh
21. Françoise ensuite vous aurez certainement une carte de réfugiée
 l'année prochaine
22. non
23. Fanja d'accord
24. Françoise je sais pas
25. je vous demande
26. vous avez fait une demande
27. (sil)
28. Fanja euh carte de réfugié
29. Françoise oui
30. vous avez demandé la carte de réfugié
31. non
32. (sil)

33. Fanja oui
34. j'ai demandé
35. Françoise voilà
36. donc là vous avez une carte d'un an
37. (sil)
38. et l'année prochaine je pense que vous aurez euh
39. (sil)
40. faudra demander
41. mais je pense que vous aurez la carte de dix ans
42. demandez à la préfecture quand même
43. hein
44. (sil)
45. alors donc c'est mademoiselle {nom de famille Fanja}
46. vous êtes née le {date de naissance} à {ville}
47. Fanja mh
48. Françoise vous êtes célibataire
49. vous résidez {numéro et rue} chez monsieur {nom de
l'hébergeur} à {ville}
50. (clique)
51. alors je vais vous demander un numéro de téléphone
52. si vous l'avez
53. Fanja {numéro de téléphone}
54. Françoise (tape le numéro)
55. (sil)
56. d'accord
57. vous parlez français
58. Fanja oui
59. Françoise d'accord
60. (sil)
61. bambara aussi
62. Fanja m:h
63. bambara
64. soninké
65. Françoise soninké
66. (clique)
67. d'accord
68. (navigue dans le formulaire sur l'ordinateur)
69. vous avez déjà la sécurité sociale ou pas encore
70. (sil)
71. Fanja euh la la l'a èn pé eu
72. Françoise l'a èm eu
73. Fanja l'a èm eu
74. Françoise ça c'est l'aide médicale de l'état
75. maintenant que vous allez avoir la carte de séjour
76. (sil)
77. vous allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h
la carte vitale eu:h ou la cé- la cé èm u
78. hein
79. donc
80. vous avez l'adresse de votre centre de sécurité sociale
81. Fanja eu:::h nan
82. nan
83. Françoise nan
84. je vous donnerai une liste d'adresses dans votre
quartier
85. comme ça vous irez

86. parce que l'aide médicale d'état c'ét- c'était
87. tant que vous n'aviez pas le: de- de papiers
88. Fanja de papiers
89. oui
90. Françoise mais après vous allez avoir la sécurité sociale normale
91. Fanja d'accord
92. (sil)
93. Françoise alors au sénégal vous avez quel niveau de formation
94. vous êtes allée à l'école jusqu'à quel âge
95. Fanja je suis allée à l'école jusqu'à:: quatrième
jusqu'à quat- troisième
96. Françoise la quatrième correspond à notre quatrième à nous
97. Fanja euh oui
98. Françoise vous aviez quel âge à peu près
99. Fanja là j'ai::
100. là
101. Françoise nan nan
102. quand vous ê- avez TERminé l'école
103. vous aviez quel âge
104. Fanja j'avais j'avais déjà dix-sept
105. Françoise dix-sept
106. Fanja j'avais dix-sept seize dix-huit ans
107. Françoise d'accord
108. (tape sur l'ordinateur)
109. alors est-ce que vous avez déjà travaillé là-bas
110. (sil)
111. au sénégal
112. Fanja au sénégal
113. euh non
114. ben pas- pas vraiment travail euh
115. je me débrouillerai- je me débrouillais
116. parce que comme j'avais pas beaucoup de choix aussi
117. (rire)
118. Françoise et ici est-ce que vous travaillez
119. Fanja ici là en ce moment non
120. je suis une formation
121. Françoise vous faites une formation de quoi
122. Fanja de:: restauration
123. Françoise d'accord
124. donc éventuellement après vous allez chercher du
travail dans la restauration
125. c'est ça
126. Fanja mh mh
127. Françoise donc là vous êtes- vous faites un stage
128. Fanja h- h- euh là pour le moment
129. je suis une formation
130. non euh
131. mais dans formation y aura aussi des stages
132. Françoise d'accord
133. et euh vous êtes inscrite au pôle emploi
134. Fanja oui
135. Françoise oui (clique)
136. d'accord
137. agence d'intérim vous êtes inscrite non
138. Fanja non
139. (sil)

140. Françoise alors pour le moment vous ne pouvez pas travailler
141. s- j'ai l'impression
142. parce que vous faites un s- vous êtes en s- vous êtes
en formation
143. Fanja oui
144. je suis en formation
145. Françoise donc si on vous propose un travail
146. (sil)
147. Fanja là euh ils sont déjà au courant
148. parce que j'ai fait mon pointage euh
149. (sil)
150. la dernière fois j'ai:- pour leur dire que j'ai une
formation
151. formation dure six mois
152. Françoise mh d'accord
153. c'est toute la journée votre formation
154. Fanja oui
155. la formation c'est: neuf heures dix-sept heures
156. Françoise d'accord
157. donc à ce moment-là-
158. parce que nous normalement pour les personnes qui n'ont
pas d'emploi
159. euh on leur propose de faire le bilan de compétences
professionnelles
160. Fanja mh mh
161. Françoise c'est pour les aider euh à accéder à l'emploi
162. Fanja mh
163. Françoise alors euh bah vous y a deux solutions
164. soit eu:h on- on attend que vous ayez terminé votre
formation
165. (sil)
166. Fanja mh
167. Françoise soit vous le f- f- vous pre- est-ce que vous pouvez
prendre une matinée
168. (sil)
169. dans votre euh formation
170. Fanja oui
171. je peux leur demander une journée
172. oui
173. Françoise d'accord
174. c'est une matinée
175. Fanja ah
176. une matinée
177. Françoise ah euh al- bien- ça serait bien que vous le fassiez
aussi le bilan de compétences professionnelles
178. parce que le bilan de compétences professionnelles
c'est pour vous aider à accéder à l'emploi
179. Fanja d'accord
180. Françoise et justement c'est pour faire le point avec
181. eux ils vont faire-
182. ça dure trois heures
183. Fanja mh mh
184. Françoise ils vont faire le point avec vous
185. savoir ce que vous avez fait
186. ce que vous voulez faire
187. comment vous pouvez le faire

188. Fanja d'accord
 189. Françoise je pense que ça peut être un plus pour votre recherche
 d'emploi
 190. Fanja oui
 191. (sil)
 192. Françoise donc à ce moment-là faudra que vous-
 193. euh vous donnerez la convocation à votre centre de
 formation
 194. Fanja si si
 195. y a pas de soucis
 196. je peux
 197. Françoise et y aura aussi une autre journée
 198. alors ça ça n'a rien à voir
 199. c'est la journée de formation civique
 200. c'est ce qu'on vous a expliqué dans la salle
 201. Fanja d'accord
 202. Françoise ça c'est une journée qui est obligatoire pour tout le
 monde
 203. c'est une journée de neuf heures à dix-sept heures
 204. Fanja et lundi vendredi
 205. Françoise vous pourrez choisir
 206. on choisira ensemble la date
 207. Fanja c'est lundi au vendredi
 208. Françoise c'est lundi mardi c'est toute la j- euh ouf
 209. vous pouvez choisir
 210. un lundi un samedi un mardi
 211. le jour que vous voulez
 212. Fanja oui
 213. c'est ça
 214. samedi y a pas de souci
 215. parce que le samedi euh j'ai pas de formation
 216. Françoise vous avez pas de formation
 217. Fanja non
 218. Françoise d'accord
 219. alors donc là pour le travail je vais marquer
 220. employabilité directe non
 221. hein
 222. puisque vous êtes euh vous avez besoin d'une formation
 223. Fanja mh
 224. Françoise professionnelle
 225. (sil)
 226. (clique)
 227. alors ensuite l'enfant eu:::h la petite euh vous avez
 une- pour la garder vous avez quelqu'un
 228. une crèche ou
 229. Fanja non
 230. j'ai j'ai pas c'est ça mon souci exactement
 231. parce que comme là j'ai con- j'ai commencé la formation
 là: euh le quinze dernier- le quinze décembre
 232. donc là j'ai un souci pour la faire garder
 233. en plus euh
 234. là je- je donne comme ça à une dame euh
 235. (sil)
 236. Françoise oui
 237. donc si vous travaillez
 238. y a y a un problème de garde d'enfant alors

239. Fanja oui
240. donc là je- je vais- euh je vais- je vais aller à la crèche
241. pour voir
242. comme euh j'avais pas de ressources
243. Françoise oui
244. Fanja donc là comme j'ai commencé la formation
245. je sais pas si ça va être possible euh
246. Françoise (clique)
247. Fanja mais là pour moi j'ai
248. Françoise je vais quand même marquer garde d'enfant
249. parce que sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant
250. vous ne pourrez pas travailler
251. ça c'est clair
252. Fanja oui
253. je- la- la dame là je- je donne à la dame
254. Françoise c'est une dame qui vous le garde
255. Fanja oui
256. Françoise d'accord
257. alors par contre comme vous irez euh à la journée de formation civique et à la formation vivre en france
258. euh la formation euh mt au bilan de compétences
259. il faut y aller sans l'enfant
260. Fanja si
261. c'est- c'est ça que elle m'a dit
262. Françoise c'est ce qu'elle vous a expliqué
263. oui
264. (sil)
265. alors est-ce que vous avez le permis de conduire
266. Fanja non
267. Françoise (navigue dans le formulaire)
268. est-ce que vous souhaitez rencontrer une assistante sociale aujourd'hui
269. Fanja oui
270. Françoise oui
271. (clique)
272. pour quel euh thème
273. (clique)
274. pour eu::h garde d'enfant pour logement pour euh santé scolarité les démarches administratives
275. Fanja oui
276. euh garde d'enfant et euh (sil) logement
277. parce que j'ai pas j'ai pas de logement
278. là où je suis c'est trop trop trop petit
279. Françoise vous êtes hébergée
280. Fanja oui
281. je suis hébergée
282. donc euh c'est ça aussi mon souci
283. et aussi demander comment aussi faire des démarches de son père
284. Françoise pour qu'il la reconnaisse ou
285. nan
286. pour euh
287. Fanja nan
288. il l'a reconnue

289. Françoise ah
 290. pour qu'il ait les papiers
 291. vous voulez dire
 292. (navigue dns le formulaire)
 293. (clique)
 294. donc elle vous expliquera dans la mesure du possible
 295. ou elle vous donnera des adresses
 296. hein
 297. de toute façon
 298. (clique)
 299. alors maintenant on va donc choisir les dates
 300. donc une date pour la formation civique
 301. Fanja mh mh
 302. Françoise alors la formation civique vous me dites- vous préférez
 un samedi
 303. (sil)
 304. Fanja eu::h oui
 305. mais ça peut aussi être dans la::
 306. dans la semaine aussi ça me dérange pas
 307. euh juste je vais prévenir euh le centre de formation
 308. Françoise bah oui
 309. \ mais je vous
dis ça
 310. pour pas que- pour pas que vous- pour pas perdre une
 journée de formation
 311. Fanja (si, c'est)
 312. Françoise c'est ça
 313. Fanja oui
 314. Françoise si vous préférez un samedi
 315. parce que nous on a des possibilités le samedi
 316. Fanja c'est- c'est de quelle heure à quelle heure
 317. Françoise c'est toute la journée
 318. c'est de neuf heures à dix-sept heures
 319. Fanja c'est de neuf heures à dix-sept heures
 320. mais comme la- la dame qui me garde mon en- mon enfant
 321. elle me le garde euh dans la semaine
 322. donc les samedis elle a- elle a pas de temps
 323. et elle a s- tout le temps des programmes et tout
 324. donc là c'est pour ça euh
 325. je vais euh ça va m'embêter un peu aussi de
 326. je sais pas où la laisser
 327. Françoise donc vous préférez le m- un jour de semaine
 328. Fanja oui
 329. parce que la dame euh la garde euh c'est le mieux
 330. Françoise alors quel jour vous voulez
 331. un lundi un mardi
 332. là on est avec le mois de février
 333. (sil)
 334. euh je- par exemple la semaine du vingt-deux au vingt-
 sept février
 335. (sil)
 336. qu'est-ce que vous préférez
 337. un lundi un mardi un mercredi un jeudi un vendredi
 338. Fanja mh m:h
 339. un mercredi
 340. Françoise un mercredi

341. Fanja ou euh non
342. (sil)
343. jeudi en XX
344. Françoise un jeudi
345. Fanja oui
346. Françoise (sil)
347. alors un jeudi
348. (sil)
349. je vais regarder le j-
350. Fanja MERCREDi ou jeudi
351. Françoise d'accord
352. alors je vais déjà regarder la première semaine- la semaine
353. Fanja mercredi
354. Françoise je vais regarder si le jeudi dix-huit y a de la place
355. (clique)
356. Ventilation (s'allume)
357. Fanja le dix-huit février
358. Françoise oui
359. Fanja ah oui
360. jeudi
361. mercredi ou jeudi
362. Françoise bah je vais regarder si le dix y a de la place
363. mais ça m'étonnerait
364. Fanja d'accord
365. Françoise euh pardon le s- le seize peut-être
366. oui
367. on va regarder le seize février
368. (tape sur son clavier)
369. oui
370. y a de la place
371. (sil)
372. (clique)
373. alors ça c'est euh ce-
374. donc le seize février ça sera la journée de formation civique
375. donc c'est une journée complète
376. on va vous expliquer comment fonctionne la république française
377. quelles sont les valeurs de la république
378. comment ça fonctionne et cetera
379. on va vous expliquer quels sont vos droits
380. quels sont vos devoirs en france
381. parce qu'en fait vous avez- vous allez avoir les mêmes droits les mêmes cit- euh devoirs que tout citoyen français
382. Fanja mh
383. Françoise hein
384. donc on va bien vous expliquer tout ça
385. y aura des tests
386. hein
387. c'est sympa
388. c'est une journée assez sympa
389. vous déjeunez sur place le midi
390. Fanja d'accord
391. Françoise et puis le soir quand c'est fini à dix-sept heures

392. ils vont vous remettre une attestation de présence
 comme quoi vous avez bien assisté à la journée
 393. euh alors ça c'est pour la formation civique
 394. y a une deuxième formation
 395. mais bon euh c'est la journée vivre en france
 396. alors la journée vivre en france
 397. (sil)
 398. vous êtes là depuis deux-mille six
 399. donc j'imagine que-
 400. la journée vivre en france c'est pour v- vous expliquer
 des informations pratiques sur la vie en france
 401. comment scolariser un enfant
 402. comment chercher une crèche
 403. comment chercher un logement
 404. Fanja mh
 405. Françoise comment chercher un emploi
 406. alors est-ce que-
 407. c'est à v- à vous de voir si vous voulez vraiment
 assister à cette journée ou (sil) ou est-ce que vous
 connaissez déjà tout ça
 408. Fanja m::h
 409. Françoise elle est pas obligatoire
 410. Fanja moi c'est
 411. Françoise hein
 412. cette journée
 413. Fanja c'est- c'est juste des- c'est des explications pour
 comment chercher un-
 414. comment inscrire un enfant à l'école
 415. comment chercher un travail et tout
 416. Françoise c'- euh oui
 417. c'est c'est ça c'est des informations XX
 418. hein
 419. c'est pas
 420. Fanja ça dure combien de temps
 421. Françoise toute la journée
 422. Fanja mh
 423. toute la journée
 424. Françoise c'est pour ça
 425. si vous avez déjà une notion
 426. si vous connaissez
 427. c'est pas la peine non plus que je vous inscrive
 428. vu que vous êtes déjà en formation
 429. Fanja oui
 430. Françoise hein
 431. Fanja bah
 432. (sil)
 433. je connais pas moi
 434. je je connais un peu
 435. Françoise (clique)
 436. alors le bilan de compétences professionnelles
 437. alors là on va prendre le rendez-vous
 438. (navigue dans le formulaire)
 439. Fanja mh
 440. Françoise donc ça c'est pour vous aider dans votre recherche
 d'emploi
 441. ça va durer trois heures

442. (sil)
443. vous habitez dans quel quartier
444. Fanja {adresse}
445. Françoise dans dans le {nom du quartier}
446. d'accord
447. (clique)
448. (navigue sur l'écran)
449. (clique)
450. alors là vous pouvez choisir
451. ou bien le matin à neuf heures
452. ou l'après-midi à quatorze heures
453. (navigue)
454. Fanja dans la semaine
455. Françoise alors par exemple la première date que j'ai de
disponible c'est le cinq février
456. (sil)
457. sinon après euh ben tout au cours du mois de février
458. Fanja cinq février
459. Françoise cinq février c'est un vendredi
460. alors vous pouvez choisir à neuf heures du matin ou à
quatorze heures l'après-midi
461. Fanja à quatorze heures l'après-midi
462. Françoise ça vous convient vendredi
463. Fanja oui
464. Françoise donc le vendredi cinq février
465. hein
466. Fanja d'accord
467. Françoise (tape sur le clavier)
468. Fanja c'est- mais c'est pas ici le-
469. Françoise je vais vous donner l'adresse
470. c'est à {ville, même quartier que celui d'hébergement
de Fanja}
471. Fanja d'accord
472. Françoise (clique)
473. (agrafe des documents)
474. Bébé (gémît)
475. Françoise ah
476. elle se réveille
477. (sil)
478. elle ou il
479. Fanja elle
480. (sil)
481. Françoise alors
482. (sil)
483. donc on a dit le cinq février
484. (tape sur le clavier)
485. à quatorze heures
486. hein
487. Fanja d'accord
488. Françoise (clique)
489. (navigue)
490. (clique)
491. voilà
492. (navigue)
493. (clique)
494. alors ça je le rends

495. Fanja d'accord
496. ça je-
497. Françoise alors on va faire un petit test de français
498. comme ça je vous donnerai la- la dispense de français
499. Fanja d'accord
500. Françoise XX vous forcer
501. hein
502. vous ferez ce que vous pouvez
503. c'est: c'est un t- un test basique
504. Fanja mh mh
505. Françoise (sort une feuille)
506. tenez
507. (sil)
508. alors ici euh vous écrivez la date d'aujourd'hui mais
avec les chiffres
509. Fanja d'accord
510. Françoise et puis ici vous remplirez votre nom et votre prénom le
lieu de naissance
511. hein
512. c'est la ville où vous êtes née
513. ville de résidence c'est {ville}
514. et votre niveau d'études
515. Fanja mh
516. mh
517. mh
518. Françoise d'accord
519. Fanja (commence à remplir le test)
520. Françoise (met du papier dans l'imprimante)
521. (clique)
522. Imprimante (imprime)
523. Françoise (met du papier dans l'imprimante)
524. (clique)
525. Imprimante (imprime)
526. (clique)
527. Fanja ville résident en france
528. Françoise oui
529. {ville}
530. Fanja d'accord
531. Françoise (clique)
532. Ventilation (s'arrête)
533. Françoise (prend les papiers imprimés)
534. (met du papier dans l'imprimante)
535. (clique)
536. Imprimante (imprime)
537. Françoise (clique)
538. (range des documents dans la pochette)
539. (clique)
540. Imprimante (imprime)
541. Françoise (clique)
542. Imprimante (imprime)
543. Françoise (prend les papiers imprimés)
544. alors euh donc ça si vous voulez le faire
545. Fanja mh
546. Françoise je vous explique
547. Fanja d'accord
548. Françoise c'est pas bien-

603. (sil)
604. parfait
605. cent sur cent
606. (écrit)
607. alors je vous explique
608. Fanja d'accord
609. Françoise vous allez signer le contrat d'accueil et d'intégration
610. (sil)
611. donc comme on vous l'a dit précédemment dans la- dans
la grande salle
612. euh c'est un contrat qui est obligatoire depuis deux-
mille sept
613. c'est un contrat entre vous et l'état français
614. Fanja d'accord
615. Françoise hein
616. il est déjà signé par le préfet de {ville}
617. Fanja mh
618. Françoise donc c'est un contrat pour votre intégration en f- en
france
619. Fanja d'accord
620. Françoise donc on vous souhaite la bienvenue en france
621. euh donc dans ce contrat ici on vous récapitule comment
fonctionne la société française
622. c'est une démocratie
623. Fanja mh
624. Françoise c'est un pays avec des droits et des devoirs
625. Fanja mh
626. Françoise donc lorsque vous irez à la journée de formation
civique on vous expliquera bien
627. Fanja d'accord
628. Françoise quels sont ces droits et quels sont ces devoirs
629. Fanja mh
630. Françoise euh c'est un pays laïc
631. Fanja mh
632. Françoise c'est un pays d'égalité entre l'homme et la femme
633. Fanja mh
634. Françoise et euh la connaissance du français c'est nécessaire
pour une bonne intégration
635. Fanja mh
636. Françoise donc ça c'est la récapitulation de ce qu'est la france
637. et ici vous avez les engagements de l'état par rapport
à ce contrat et vos engagements à vous
638. Fanja mh
639. Françoise alors l'état lui il- il s'engage euh à payer- à
financer toutes les formations
640. Fanja d'accord
641. Françoise que ce soit la formation civique euh linguistique le
bilan de compétences formation vivre en france
642. tout ça c'est le:- l'état français qui le: finance
643. Fanja mh
644. Françoise et vous en contrepartie votre obligation par rapport à
ce contrat c'est (sil) d'assister (sil) aux formations
qui vous sont demandées
645. Fanja d'accord
646. Françoise alors dans votre cas précis ça sera la journée de
formation civique

647. Fanja d'accord
648. Françoise une journée
649. et le bilan de compétences trois heures
650. Fanja d'accord
651. Françoise d'accord
652. Fanja d'accord
653. Françoise alors ce contrat vous le signez ici
654. vous le garderez chez vous
655. Fanja d'accord
656. Françoise hein
657. parce que l'an prochain lorsque vous allez renouveler
la carte de séjour
658. à la préfecture de police ils vont vous demander le
contrat
659. Fanja d'accord
660. Françoise hein
661. vous le gardez bien à la maison
662. vous le lirez euh évidemment à vos loisirs
663. Fanja d'accord
664. (sil)
665. Françoise ici vous le signez
666. Fanja d'accord
667. (signe)
668. Françoise merci
669. donc avec ce contrat aujourd'hui vous avez déjà deux
attestations
670. Fanja d'accord
671. Françoise comme vous avez fait le test de français
672. vous parlez vous écrivez le français
673. donc vous avez une attestation ministérielle de
dispense de formation linguistique
674. Fanja d'accord
675. Françoise ce qui implique que vous n'avez pas besoin des cours de
français obligatoires
676. deuxième chose comme vous êtes là depuis deux-mille six
677. et vous connaissez la vie pratique en france
678. vous êtes dispensée (sil) de la journée vivre en france
679. vous avez une attestation de session d'information sur
la vie en france
680. donc ces deux documents vous les gardez avec le contrat
681. (met les attestations d'aplomb)
682. et je vais vous remettre vos deux convocations
683. parce que vous avez deux formations
684. hein
685. Fanja oui
686. Françoise donc la première ça sera le cinq février
687. Fanja févr- d'accord
688. Françoise à quatorze heures
689. Fanja quat-
690. Françoise alors ça c'est l'adresse euh {nom du centre}
691. Fanja d'accord
692. Françoise {adresse}
693. c'est {transport, station}
694. alors ici vous avez le plan
695. (sil)
696. d'accord

697. Fanja d'accord
698. Françoise donc vous vous y rendez euh le cinq février avec la convocation
699. Fanja oui
700. Françoise ET si vous pouvez remplir à la maison cette fiche de renseignements
701. Fanja d'accord
702. Françoise c'est une fiche où on vous demande vos nom prénom
703. si vous avez été à l'école à l'université et cetera
704. Fanja mh mh
705. Françoise c'est une petite fiche personnelle qui aidera le conseiller professionnel
706. à vous recevoir
707. Fanja d'accord
708. Françoise d'accord
709. et ici vous avez l'explication de ce qu'est le bilan de compétences
710. Fanja d'accord
711. Françoise hein
712. vous allez être- donc le bilan de compétences vous allez être reçue par une personne en individuel
713. Fanja d'accord
714. Françoise c'est sous secret professionnel
715. Fanja mh
716. Françoise hein
717. et elle va- et donc elle va faire le point avec vous
718. elle va faire le bilan
719. hein
720. c'est pour ça que ça s'appelle un bilan de compétences
721. Fanja d'accord
722. Françoise de ce que vous savez faire
723. et de ce que vous pourriez faire
724. d'accord
725. et une fois que ce sera terminé
726. elle vous remettra un justificatif comme quoi vous avez fait le bilan de compétences
727. Fanja d'accord
728. Françoise ce justificatif vous vous le gardez avec les autres pour l'année prochaine
729. Fanja d'accord
730. Françoise d'accord
731. Fanja merci
732. Françoise et l'autre chose que vous allez faire donc le seize février
733. alors là ça sera toute la journée
734. ça se passe {adresse}
735. Fanja mh
736. Françoise pareil
737. hein
738. vous avez le plan
739. {indication des transports en commun}
740. (sil)
741. donc là ça durera toute la journée
742. alors on vous demande d'arriver à neuf heures
743. donc vous arrivez à neuf heures moins dix en fait
744. Fanja d'accord

745. Françoise parce que à neuf heures ils vont fermer les portes
746. Fanja oui
747. d'accord
748. (sil)
749. faut être là-bas à neuf heures moins dix
750. Françoise voilà
751. neuf heures moins dix
752. ça dure toute la journée jusqu'à dix-sept heures
753. le midi vous êtes invitée
754. Fanja d'accord
755. Françoise le repas est gratuit
756. hein
757. vous déjeunez avec les autres participants
758. et le soir à dix-sept heures quand c'est terminé
759. ils vont vous remettre une attestation de présence
760. que vous garderez avec les autres
761. Fanja d'accord
762. Françoise hein
763. ici vous avez l'explication de la journée de formation
civique
764. (sil)
765. donc vous avez deux rendez-vous
766. (sil)
767. un d'une journée l'autre d'une- d'une demi-journée
768. Fanja c'et parfait
769. Françoise n'oubliez pas les justificatifs
770. parce que tout ça l'année prochaine lorsque vous r-
vous allez renouveler la carte de séjour
771. on va vous le demander
772. Fanja d'accord
773. Françoise hein
774. on vous demandera le contrat plus quatre justificatifs
775. Fanja d'accord
776. Françoise (met les papiers d'aplomb)
777. alors je vais vous donner également les coordonnées de
la préfecture de police de {ville}
778. parce que l'année prochaine lorsque vous allez-
779. là vous allez avoir une carte d'un an
780. Fanja oui
781. Françoise trois mois avant la fin de la carte
782. vous téléphonez à la préfecture
783. Fanja d'accord
784. Françoise pour demander le renouvellement
785. Fanja mh
786. Françoise pour demander la nouvelle carte
787. Fanja d'accord
788. Françoise et c'est là qu'ils vous demanderont tous ces documents
789. Fanja d'accord
790. je- je vais juste passer un coup de fil
791. Françoise d'accord
792. \donc ils vous XXX
793. Fanja et ils vont me donner- donner un rendez-vous
794. pour venir
795. Françoise oui
796. vous pouvez le faire aussi par internet
797. hein

798. y a une euh une adresse
799. (sil)
800. Fanja je vais appeler directement
801. Françoise d'accord
802. (sil)
803. alors ça ce que je vous remets
804. ce sont des adresses utiles à {ville, quartier}
805. bon vous avez pour les demandes de logement de crèche
scolarité {lieu dans le quartier}
806. Fanja d'accord
807. Françoise je vous redonne ici les coordonnées de NOs assistantes
sociales
808. hein
809. vous allez en rencontrer une aujourd'hui
810. mais si vous voulez en rencontrer une par la suite
811. vous avez leur téléphone
812. Fanja d'accord
813. Françoise vous avez les adresses de centres de consultation
médicale
814. Fanja d'accord
815. Françoise euh vous avez les adresses de centres de sécurité
sociale
816. hein
817. vous regarderez celle qui est la plus proche de chez
vous
818. Fanja de chez moi
819. oui
820. Françoise la caisse d'allocations familiales
821. Fanja mh
822. Françoise tout ce qui concerne l'emploi dans votre quartier
823. Fanja d'accord
824. Françoise et le juridique aussi
825. (sil)
826. vous avez le point d'accès au droit
827. hein
828. pour (sil) connaitre vos droits vous pouvez vous y
rendre
829. Fanja mh
830. Françoise ou par téléphone info migrants
831. alors eux ils sont spécialisés
832. c'est une association qui est spécialisée sur le droit
des étrangers
833. Fanja d'accord
834. Françoise donc vous pouvez les contacter
835. c'est anonyme
836. (sil)
837. par téléphone
838. si vous avez des questions à leur poser
839. Fanja mh mh
840. Françoise d'accord
841. Fanja d'accord
842. Françoise donc je vous remets tout cela
843. (sil)
844. ça c'est une lettre du ministre de l'immigration eric
besson qui vous souhaite la bienvenue en france
845. Fanja d'accord

846. merci
 847. Françoise (range les papiers dans la pochette)
 848. un petit livret d'accueil
 849. Fanja mh
 850. Françoise hein
 851. un petit livret d'accueil avec des adresses et des informations utiles sur la vie en france
 852. Fanja d'accord
 853. merci
 854. (sil)
 855. Françoise euh vous voulez rester à {ville}
 856. Fanja euh oui
 857. Françoise vous n'avez pas l'intention d'aller en {autre région}
 ou
 858. non
 859. Fanja non
 860. là pour non
 861. j'ai pas j'ai pas
 862. Françoise vous n'avez pas d'intérêt
 863. d'accord
 864. nan
 865. parce qu'on a un projet
 866. nous on a un projet euh
 867. pour les personnes qui n'ont pas d'emploi
 868. y a {nom du projet} qui
 869. c'est un projet euh qui s'occupe euh de::: trouver du travail des des emplois euh euh en {nom de la région}
 870. oui
 871. bon
 872. Fanja {nom de la région}
 873. oui
 874. (sil)
 875. mais c'est intéressant aussi
 876. si jamais
 877. parce que là pour le moment je suis en formation
 878. après ma formation euh
 879. Françoise bah je vous lai- je vous laisse une petite documentation
 880. Fanja d'accord
 881. Françoise vous la consulterez
 882. Fanja d'accord
 883. ah
 884. merci beaucoup
 885. Françoise alors l'autre chose
 886. donc là maintenant ce que vous allez faire
 887. vous allez aller à la visite médicale
 888. Fanja oui
 889. Françoise à la visite médicale on va vous remettre deux certificats
 890. Fanja mh
 891. Françoise y aura un certificat médical pour vous
 892. Fanja d'accord
 893. Françoise que vous gardez à vie
 894. Fanja d'accord
 895. Françoise tant que vous n'avez pas la nationalité française
 896. vous le gardez à la maison

897. vous ne le donnez à personne
898. Fanja d'accord
899. Françoise si on vous le demande à la sécurité sociale
900. vous donnez des photocopies
901. Fanja d'accord
902. Françoise d'accord
903. Fanja mh
904. Françoise et l'autre certificat médical
905. parce qu'on va vous en donner deux
906. l'autre vous allez le remettre ici au petit bureau de
la préfecture de police
907. parce qu'aujourd'hui normalement on va vous remettre
votre carte de séjour
908. Fanja mh
909. Françoise donc on va vous demander- à la préfecture on va vous
demander euh le récépissé
910. Fanja mhm
911. Françoise le certificat médical préfecture et les timbres
912. Fanja les timbres il faut que je les ache- achète
913. Françoise vous les avez pas achetés encore
914. Fanja nan
915. Françoise alors les timbres quand vous avez fini la visite
médicale
916. Fanja mh
917. Françoise donc vous avez fini
918. est-ce qu- est-ce que vous voulez voir l'assistante
sociale aussi
919. vous sortez
920. Fanja mh
921. Françoise vous allez au {adresse} là
922. Fanja mh
923. d'accord
924. Françoise et vous pouvez acheter vos timbres
925. Fanja d'accord
926. Françoise hein
927. achetez bien les timbres qui sont sur le pa-
928. vous avez un papier
929. hein
930. Fanja oui
931. c'est deux timbres
932. un de quinze euros et cinquante-cinq euros
933. Françoise oui
934. vous avez trois timbres à cinquante-cinq euros et n-
935. Fanja trois timbres je dois acheter chacun cinquante-cinq
euros
936. Françoise vous avez un papier
937. on vous a remis un papier
938. Fanja oui
939. Françoise alors faites bien attention
940. parce que faut pas se tromper
941. Fanja euh je- moi je croyais que c'était un timbre de
cinquante-cinq
942. Françoise non
943. non non
944. c'est en- au total trois cents euros les timbres
945. Fanja que je dois acheter aujourd'hui

946. Françoise bah euh
947. si vous n'avez pas c-
948. attendez
949. si vous n'avez pas les trois cents euros aujourd'hui
950. c'est pas grave
951. votre carte de séjour elle est prête
952. Fanja mh
953. Françoise donc votre carte de séjour vous pouvez la retirer
954. quand vous voulez
955. vous avez un an pour la retirer
956. Fanja oui
957. mais
958. (montre le papier d'information de la préfecture de
police)
959. Françoise vous voyez
960. (regarde le document)
961. ah pardon
962. vous êtes exonérée
963. nan::
964. vous êtes exonérée vous
965. (sil)
966. vous payez pas de timbres
967. bah nan
968. parce que vous allez avoir la carte de protection
subsidaire
969. Fanja mh
970. Françoise c'est vrai
971. nan nan
972. pas de souci
973. pa::s de souci
974. donc (sil) vous passez à la préfecture
975. vous donnez votre certificat médical
976. votre récépissé
977. et justement ce courrier
978. Fanja mh
979. Françoise comme quoi vous êtes exonérée de timbres
980. Fanja mh
981. d'accord
982. Françoise d'accord
983. (sil)
984. voilà
985. ce qu'on va faire maintenant
986. on va passer voir si l'assistante sociale est libre
987. on passe ch-
988. vous allez voir l'assistante tout de suite
989. Fanja mh
990. Françoise si elle est pas libre on va à la visite médicale
991. Fanja d'accord
992. Françoise d'accord
993. (sil)
994. Fanja je peux prendre ça
995. Françoise oui
996. bah c'est pour vous
997. Fanja merci beauco:p
998. Françoise c'est votre contra:t
999. c'est tout

1000. Fanja merci
1001. (sil)
1002. (s'apprêtent à sortir du bureau)
1003. Françoise alors on va voir ce qu'on fait

30. Ilhamallah mh
 31. Françoise hein
 32. normalement vu que vous êtes conjoint de français
 33. c'est (inspire) un an un an un an
 34. et après vous avez la carte de dix ans
 35. d'accord
 36. Ilhamallah mh
 37. Françoise et pour la demande de nationalité française
 38. après quatre ans de mariage vous pouvez demander la nationalité à la mairie
 39. Ilhamallah mh
 40. à la mairie
 41. Françoise {quartier}
 42. Ilhamallah d'accord
 43. Françoise après quatre ans de mariage
 44. alors je cherche le visa
 45. (cherche dans le passeport)
 46. ah
 47. il est là
 48. (lit le passeport)
 49. donc c'est ça
 50. il est jusque euh au vingt-quatre juillet deux mille dix
 51. (sil)
 52. donc trois mois avant faudra quand même aller à- à la préfecture
 53. Ilhamallah à la préfecture
 54. (oui, avec)
 55. Françoise pour demander votre carte de séjour proch-
 56. mh
 57. ça c'est votre carte de séjour
 58. là
 59. pendant un an
 60. Ilhamallah mh
 61. Françoise mais l'année prochaine vous aurez la- la carte euh
 62. Ilhamallah mh
 63. d'accord
 64. XXX
 65. Françoise alors donc c'est madame {nom d'Ilhamallah, Ilhamallah}
 66. vous êtes née le {date de naissance} à casablanca
 67. vous êtes marocaine
 68. mariée
 69. vous habitez chez monsieur {nom, prénom du mari}
 70. {adresse}
 71. numéro de téléphone (murmure)
 72. (sil)
 73. Ilhamallah ah pardon
 74. Françoise numéro de téléphone
 75. Ilhamallah {numéro de téléphone portable}
 76. Françoise (tape le numéro dans le formulaire informatique)
 77. d'accord
 78. (clique)
 79. Ah
 80. attendez
 81. j'ai mal mis
 82. alors zéro::

83. Ilhamallah {numéro de téléphone}
84. Françoise (tape le numéro)
85. j'ai oublié de mettre les points
86. d'accord
87. (clique)
88. (navigue dans le formulaire)
89. vous parlez français
90. Ilhamallah bon ça va
91. je-
92. ça va pas très très bien
93. mais (rire)
94. Françoise vous avez fait le test là-bas euh
95. Ilhamallah mh
96. Françoise on vous a donné le petit diplôme
97. (sil)
98. Ilhamallah euh le petit diplôme qu'ils m'ont donné là-bas c'était pour euh la préfecture
99. non
100. Françoise oui
101. un truc v- un: diplôme comme ça violet
102. Ilhamallah euh
103. ils m'ont donné deux
104. Françoise deux
105. oui
106. Ilhamallah celui-là il est-
107. Françoise ça c'est pour-
108. \oui
109. (clique)
110. toute façon moi je vais vous en: re- redonner
111. ah
112. on me demande le nom d'épouse
113. c'est {nom de l'hébergeur} votre nom d'épouse
114. Ilhamallah oui
115. c'est {même nom}
116. {épèle le nom}
117. Françoise (tape)
118. okay
119. (navigue dans le formulaire)
120. alors euh vous n'avez pas encore la sécurité sociale
121. j'imagine
122. Ilhamallah nan
123. Françoise vous venez d'arriver
124. Ilhamallah mh
125. Françoise eu:h vous savez ce qu'il faut faire pour euh
126. votre mari va vous mettre euh comme ayant droit de sa carte ou:
127. Ilhamallah oui
128. Françoise
129. d'accord
130. (sil)
131. (clique)
132. donc euh je- bah vous avez l'adresse
133. vous y êtes déjà allée
134. nan
135. pas encore
136. Ilhamallah où

137. Françoise à la sécurité sociale
138. Ilhamallah euh non
139. Françoise nan
140. donc je vous donnerai l'adresse
141. parce qu'il faudra quand même que votre mari vous f-
fasse les démarches
142. pour vous aider à:: ce que vous soyez inscrite
143. Ilhamallah d'accord
144. Françoise alors au maroc vous avez euh quel niveau de formation
145. (sil)
146. Ilhamallah ben là euh deuxième
147. Françoise c'est-à-dire vous avez été à l'école jusqu'à quel âge
148. Ilhamallah euh ben jusque::
149. XX (compte)
150. Françoise dix-huit ans
151. Ilhamallah dix-huit ans
152. Françoise vous n'avez pas fait l'université
153. non
154. Ilhamallah euh j'ai fait
155. si
156. si
157. Françoise vous avez fait l'université
158. Ilhamallah alors attends
159. parce que je confonds euh lycée
160. j'ai fait lycée
161. Françoise jusqu'au lycée
162. Ilhamallah oui
163. Françoise d'accord
164. lycée
165. secondaire
166. (tape sur le clavier)
167. vous avez quelques diplômes ou:
168. Ilhamallah non
169. Françoise non
170. d'accord (clique)
171. alors est-ce que vous avez déjà travaillé au maroc
172. Ilhamallah non
173. Françoise d'accord
174. ici bah pas encore
175. j'imagine
176. Ilhamallah euh là je travaille
177. Françoise ah vous travaillez déjà
178. d'accord
179. vous avez un justificatif
180. Ilhamallah je crois pas que
181. je l'ai-
182. euh non
183. Françoise mais vous l'avez à la maison
184. Ilhamallah euh oui
185. Françoise vous travaillez dans quoi
186. Ilhamallah euh ménage je fais du ménage
187. Françoise oui
188. d'accord
189. mais vous a- on vous a fait un contrat
190. Ilhamallah mh
191. Françoise vous afez- vous avez des bulletins de salaire

192. et tout

193. Ilhamallah oui

194. Françoise d'accord

195. parce que à ce moment-là eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles

196. parce que pour les personnes qui travaillent pas

197. elles sont obligées de faire un bilan de compétences professionnelles

198. Ilhamallah d'accord

199. Françoise les personnes qui travaillent (sil) ne sont pas obligées de le faire

200. Ilhamallah de le faire

201. d'accord

202. Françoise d'accord

203. mais c'est un emploi à temps complet que vous avez là ou::

204. Ilhamallah bah j'ai le matin deux heures et demi et le soir deux heures euh

205. le soir par contre je je fais juste un remplacement

206. donc euh

207. Françoise d'accord

208. okay

209. eu::h bah cor- je vous donnerai après les coordonnées aussi d'une- euh

210. si vous voulez

211. d'une euh d'une organisme- d'un organisme qui fait des formations pour le service à la personne

212. si vous voulez you::s vous former un petit peu

213. Ilhamallah oui oui

214. \je veux

215. mhm

216. Françoise et puis euhm la formation est gratuite

217. hein

218. comme ça ça vous permet de- d'obtenir un peu plus de

219. travail

220. de travail aussi

221. Ilhamallah d'accord

222. merci

223. Françoise alors par contre ce qu'il faudra faire

224. donc le bilan de compétences professionnelles vous n'allez pas le faire

225. hein

226. par contre il faudra que vous m'apportiez

227. Ilhamallah mhm

228. Françoise ou que vous me fassiez apporter un justificatif d'emploi

229. comme ça moi je vous dispense du bilan de compétences

230. d'accord

231. (sil)

232. alors donc euh justificatif donc on considère soit un bulletin de salaire soit euh votre contrat

233. faudra me l'apporter dans la semaine

234. si quelqu'un peut me l'apporter

235. Ilhamallah je peux demande mon mari

236. si il a XX dans la salle XX

237. Françoise par exemple

290. ça faudra me l'apporter
291. hein
292. je- je vous mettrai mon nom
293. Ilhamallah d'accord
294. Françoise et puis v- soit monsieur ou vous l'apportez
295. nous on est ouverts euh de neuf heures
296. à- bon à huit heures et demi c'est ouvert
297. mais enfin bon pour qu'y ait vraiment des auditeurs ici
298. euh de neuf heures à douze heures (sil) et de treize
heures à dix-sept heures
299. pour apporter le document
300. Jacques parce que sinon
301. Françoise vous l'apportez
302. ça dure euh
303. simplement on prend note
304. et puis euh je vous donne le-
305. Ilhamallah le papier
306. Françoise la dispense
307. Ilhamallah mhm
308. Françoise d'accord
309. (sil)
310. donc là alors vous travaillez
311. (navigue sur le formulaire)
312. tac tac
313. permis de conduire
314. est-ce que vous avez le permis de conduire
315. Ilhamallah non
316. Françoise o::h
317. connaissances informatique
318. un petit peu
319. non
320. internet tout ça
321. non
322. Ilhamallah oui
323. un petit peu
324. mh
325. Jacques petit peu
326. Françoise (clique)
327. (navigue dans le formulaire)
328. d'accord
329. alors est-ce que vous souhaitez rencontrer une
assistante sociale aujourd'hui
330. (sil)
331. vous avez un problème particulier
332. non
333. d'accord
334. (sil)
335. alors moi je marque en attente justificatif emploi
336. (tape le texte)
337. Jacques j'étais dehors
338. hein
339. Françoise oui
340. d'accord
341. Jacques j'ai pris des congés exprès
342. XX
343. Françoise (tape sur le clavier)

344. alors par contre pour la sécurité sociale j'ai expliqué à madame qu'il faudrait que:

345. Jacques oui

346. Françoise bah je sais pas

347. soit vous la mettez en ayant droit

348. Jacques oui

349. pour l'instant c'est- c'est ce qui- c'est le cas

350. en attendant qu'elle ait l'immatriculation de l'employeur

351. c'est ça

352. hein

353. Françoise oui

354. faudra qu'elle

355. Ah BAh OUI

356. c'est vrai

357. puisqu'elle travaille

358. Jacques oui

359. Françoise donc elle va avoir une immatriculation de l'employeur et cætera

360. Jacques oui

361. bah c'est (même, quand même) ce que m'a répondu la sécurité sociale

362. parce que moi je voulais la mettre sur la mienne

363. mais ils m'ont dit

364. non non

365. c'est pas la peine

366. vous attendez l'immatriculation de::

367. Françoise mais alors par contre expliquez-leur Bien: à la sécurité sociale que ce que vous allez avoir sur votre visa là votre vignette

368.

369. Ilhamallah mh

370. Françoise c'est bien comme un titre de séjour

371. Jacques oui

372. \je sais

373. Françoise parce que ils sont assez assez réticents

374. comme c'est nouveau

375. Ilhamallah oui

376. XX

377. Françoise hein

378. \même les employeurs en ce moment ils comprennent rien

379. mais

380. Ilhamallah (rire)

381. Françoise c'est NOUveau:

382. hein

383. c'est- c'- c'est un visa qui vaut titre de séjour

384. Jacques oui

385. Françoise faut bien leur expliquer

386. parce que son titre de séjour madame ne l'aura que l'année prochaine

387. Jacques exactem-

388. Françoise la carte elle en aura une aussi

389. mais l'année prochaine

390. donc ça c'est votre carte de séjour

391. vous avez le droit de voyager de travailler de-

392. tous les droits avec ce::- ce visa
 393. hein
 394. (sil)
 395. alors maintenant
 396. alors on va prendre les rendez-vous
 397. euh donc vous allez faire
 398. aujourd'hui vous allez signer le contrat d'accueil et
 d'intégration
 399. comme on vous a expliqué tout à l'heure
 400. et euh pour ce faire y a une journée de formation
 civique (articule)
 401. parce que bon là le petit document jaune que vous avez
 c'est disons que c'est une première approche
 402. Ilhamallah mh
 403. Françoise mais la journée de formation civique elle est
 obligatoire pour tous
 404. alors vous travaillez euh
 405. quels jours vous ne travaillez pas
 406. (clique)
 407. est-ce qu'y a un jour où vous pouvez vous libérer
 408. pour faire la formation civique
 409. parce que ça dure tout-
 410. Ilhamallah en fait je travaille tous les jours
 411. Jacques tous les jours
 412. Françoise tous les jours
 413. même le samedi
 414. Jacques oui
 415. Ilhamallah oui
 416. le samedi aussi
 417. Françoise parce que il va falloir que vous vous libériez un jour
 418. (sil)
 419. au mois de février ou au mois de mars
 420. pour faire la formation civique
 421. Ilhamallah d'accord
 422. Françoise hein
 423. dites-le bien pour vot-
 424. c'est obligatoire pour votre euh renouvellement de
 carte l'année prochaine
 425. Ilhamallah mhm
 426. Françoise alors qu'est-ce que vous préférez qu'on prenne comme
 date
 427. plutôt un lundi un mardi un mercredi un jeudi un
 vendredi un samedi
 428. Ilhamallah un samedi
 429. Jacques un samedi
 430. oui
 431. Françoise euh mais vous devez y aller tout seule
 432. monsieur ne peut pas venir
 433. Jacques nan nan
 434. euh oui
 435. (rire)
 436. Ilhamallah oui oui
 437. Françoise c'est pour vous toute seule
 438. un samedi vous préférez
 439. (sil)
 440. Jacques bah pourquoi pas

441. en général en fin je sais pas ce qui-
 442. de toute façon si on s'y prend suffisamment à l'avance
 443. y aura pas de souci pour lui:: prendre une journée pour
 ça
 444. (sil)
 445. Françoise euh samedi d-
 446. Ilhamallah ça sera toute la journée un samedi
 447. Françoise oui
 448. c'est de neuf heures à cinq heures
 449. Ilhamallah d'accord
 450. (sil)
 451. oui
 452. je crois un samedi
 453. Jacques oui
 454. un samedi
 455. Françoise un samedi
 456. Ilhamallah oui
 457. un samedi
 458. Françoise en février ou en mars
 459. (sil)
 460. Ilhamallah euh février
 461. Françoise février
 462. eh bah pour que- vous laisser vous retourner
 463. on va prendre quand même- on va voir le vingt-sept
 février
 464. si y a de la place
 465. (sil)
 466. à la fin du mois de février
 467. Ilhamallah d'accord
 468. mouais
 469. Françoise (clique)
 470. (tape)
 471. d'accord
 472. (sil)
 473. alors eu:::h ensuite (sil) la journée vivre en france
 474. alors vous v- vous êtes arrivée quand en france euh
 475. y a pas longtemps
 476. Ilhamallah là y a six mois
 477. Françoise six mois
 478. ah oui
 479. donc vous connaissez déjà un petit peu eu:h
 480. parce que la journée vivre en france elle est pas
 obligatoire
 481. la journée vivre en france c'est une journée
 d'informations où on vous explique
 482. (sil)
 483. comment faire pour vous inscrire à la sécurité sociale
 484. comment faire pour trouver un logement
 485. comment faire pour scolariser les enfants
 486. quand- les activités quotidiennes
 487. Ilhamallah mh
 488. Françoise alors est-ce que vous en res- ressentez le besoin
 489. ou est-ce que vous connaissez déjà toutes ces activités
 490. est-ce que vous savez faire tout ça
 491. Ilhamallah non
 492. je connais

493. mais je veux bien là le faire
 494. Françoise vous voudriez le faire
 495. Ilhamallah oui
 496. Françoise si vous le f-
 497. Ilhamallah ça (serait, sera) toute la journée ou
 498. Françoise faut encore que vous preniez une journée
 499. (sil)
 500. mais c'est comme vous voulez
 501. moi euh y a pas de souci
 502. mais c'est p- c'est pour vous
 503. hein
 504. faut que vous libériez une journée
 505. parce que le problème c'est que c'est pas obligatoire
 506. mais si moi je vous inscris
 507. ça devient obligatoire
 508. parce qu'on réserve les places
 509. hein
 510. c'est dans des centres de formation annexes
 511. ça se passe pas ici
 512. Ilhamallah mhm
 513. Françoise et les formations sont payées par l'ofii
 514. donc si on vous réserve la place
 515. et que vous y allez pas
 516. l'argent est:
 517. Ilhamallah oui oui
 518. mais la dame nous a dit
 519. c'est obligatoire
 520. faire faut tou:t le: contrat
 521. Françoise ce qui est obligatoire c'est la formation
 civique
 522. Ilhamallah d'accord
 523. Françoise la formation vivre en france
 524. si vous connaissez
 525. ou puisque vous êtes conjointe de français
 526. ou bah XX ou si
 527. Ilhamallah mh mh
 528. Françoise c'est pas obligatoire
 529. dans la mesure où moi je peux vous donner une euh une
 attestation
 530. Ilhamallah d'accord
 531. Françoise par contre si vous voulez y aller
 532. et je vous inscris
 533. là ça devient obligatoire
 534. parce qu'on réserve la place
 535. (sil)
 536. si vous s-
 537. Ilhamallah non
 538. \ça va aller
 539. Françoise ça va aller
 540. Ilhamallah oui
 541. (sil)
 542. Françoise bah vous avez déjà un emploi euh
 543. (clique)
 544. Jacques un mari aussi
 545. Ilhamallah (rire)
 546. Françoise oui

547. (navigue dans le formulaire)
548. alors donc le bilan de compétences eu:h vous serez dispen-
549. ben alors je mets que j'attends d'avoir le justificatif
550. comme ça vous serez dispensée du bilan de compétences
551. (navigue)
552. (clique)
553. alors bon là-bas au maroc on va a donné le:
554. pour le- les cours de français on vous avait donné l'attestation
555. hein
556. Ilhamallah oui
557. Françoise d'accord
558. bon je vais vous en donner une ici
559. au cas où
560. hein
561. comme ça vous évitez XX
562. (met du papier dans l'imprimante)
563. alors je vais vous donner un certificat d'accueil et d'intégration
564. (clique)
565. et la convocation à la formation civique
566. Imprimante (imprime le certificat de langue)
567. Françoise et alors euh donc vous êtes intéressée pour euh la réunion- euh-
568. est-ce que vous travaillez l'après-midi à quatorze heures
569. euh à seize heures
570. pardon
571. Ilhamallah euh dix-sept heures
572. je crois je dois travailler
573. oui
574. à dix-sept heures
575. Françoise ah
576. parce que vous savez pour cette réunion dont je vous ai parlé
577. Ilhamallah mh
578. Françoise ici le deux février
579. euh pour les services d'aide à la personne
580. euh le problème c'est que c'est le deux février à seize heures
581. (sil)
582. alors si vous devez travailler après à dix-sept heures
583. est-ce que vous-
584. (sil)
585. euh ç- ça va pas- vous allez pas avoir le temps
586. Ilhamallah oui
587. en plus comme je travaille loin
588. donc euh je sors de chez moi à seize heures
589. Françoise ouais
590. donc vous pourrez pas venir à la:- à la réunion d'informations
591. par contre est-ce que j'ai des-
592. (cherche dans ses prospectus)
593. bah je peux déjà vous donner ça
594. c'est pour les services d'aide à la personne

595. hein
596. Ilhamallah mh
597. Françoise c'est pour vous aider à trouver plus d'emploi
598. (sil)
599. hein
600. (sil)
601. Ilhamallah (tend le bras vers le prospectus)
602. Françoise oui
603. vous pouvez le prendre (marmonne)
604. Ilhamallah mh
605. (prend le prospectus)
606. (sil)
607. Françoise parce que {nom de l'association} effectivement si: si
vous pouvez pas venir à la réunion
608. et si en plus vous travaillez déjà
609. pour suivre la formation
610. vous allez pas pouvoir
611. Ilhamallah mh
612. Françoise donc euh (marmonne)
613. (clique)
614. alors euh qu'est-ce qui nous manque
615. on est sur le site là
616. (met un papier dans l'imprimante)
617. (sil)
618. (clique)
619. Imprimante (imprime)
620. Françoise donc ça c'est votre contrat d'accueil et d'intégration
621. (sil)
622. donc comme on vous l'a expliqué tout à l'heure euh
623. ce contrat est obligatoire depuis deux mille sept
624. (sil)
625. euh c'est un contrat entre la france et vous
626. hein
627. Ilhamallah mh
628. Françoise contrat réciproque
629. la france s'engage à vous intégrer
630. et vous vous engagez à vous intégrer à la société
française
631. (sil)
632. donc là on vous souhaite la bienvenue en france
633. on vous explique comment fonctionne euh un petit peu la
france
634. bon c'est une démocratique
635. c'est un pays avec des droits et des devoirs
636. vous avez les mêmes droits et les mêmes devoirs que
tout citoyen français
637. (sil)
638. sauf le droit de vote
639. (sil)
640. le droit viendra avec la nationalité
641. c'est un pays laïc
642. c'est un pays d'égalité entre l'homme et la femme
643. et connaître le français évidemment c'est indispensable
644. (sil)
645. pour l'intégration
646. ici vous avez les engagements de l'état

647. l'état français il s'engage à payer et à financer
toutes les formations

648. à remettre les cartes de séjour la visite médicale et
cetera et cetera

649. votre engagement par rapport à ce contrat c'est
d'assister aux formations qui vous sont demandées

650. c'est-à-dire la journée de formation civique

651. (sil)

652. et ben c'est tout

653. la journée de formation civique

654. Ilhamallah d'accord

655. Françoise d'accord

656. alors ce contrat vous le signez ici

657. vous le gardez avec vous

658. puisqu'il a une durée d'un an

659. parce que l'année prochaine lorsque vous allez chercher
votre carte de séjour à la préfecture

660. ils vont vous demander le contrat

661. et ils vont vous demander les quatre attestations qui
vont avec le contrat

662. Ilhamallah mh d'accord

663. Françoise d'accord

664. donc vous le signez ici

665. vous le lirez à loisir

666. puisque vous le- (sil) vous l'emporterez chez vous

667. hein

668. Ilhamallah (signe)

669. Françoise (clique)

670. Imprimante (imprime)

671. Françoise Ah

672. bah c'est la formation civique

673. je-

674. (met du papier dans l'imprimante)

675. (clique)

676. (froisse un papier)

677. (clique)

678. Imprimante (imprime)

679. Françoise donc n'oubliez pas

680. donc je vais mettre mon nom

681. donc je m'appelle {Françoise}

682. (sil)

683. je marque apporter justificatif emploi

684. Ilhamallah mh

685. Françoise comme ça vous

686. (écrit)

687. donc ça on vous remettra euh cette attestation

688. si même- si moi je suis occupée et cetera

689. une collègue le fera

690. hein

691. donc on prend- on prend ses coordonnées- on prend les
coordonnées de l'employeur

692. je veux dire

693. et on- on remet ça

694. hein

695. ç-

696. Ilhamallah d'accord

697. Françoise ça fait partie- c'est Une des quatre attestations euh pour l'an prochain

698. (sil)

699. (range les papiers)

700. (agrafe)

701. (clique)

702. imprimante (imprime)

703. Françoise (clique)

704. vous habitez quel quartier

705. (sil)

706. eu:h le {nom du quartier}

707. Ilhamallah oui

708. Françoise d'accord

709. je vais vous donner les adresses utiles

710. (sil)

711. (clique)

712. dans le {nom du quartier} au niveau de la sécurité sociale la caf tout ça

713. (clique)

714. Imprimante (imprime)

715. Françoise la recherche d'emploi aussi

716. (sil)

717. ce que je vous conseille quand même

718. même si vous avez un emploi

719. euh (sil) inscrivez-vous quand même à pôle emploi

720. parce que ça peut vous (sil) apporter plus de- (range les papiers) d'aide

721. pour trouver du travail

722. (regarde les papiers imprimés)

723. (clique)

724. donc on a dit {ville, quartier}

725. (clique)

726. alors le contrat je vous le rends

727. donc aujourd'hui vous avez déjà l'attestation de cession de formation sur la vie en france

728. hein

729. que vous gardez

730. Ilhamallah mh

731. Françoise pour l'année prochaine

732. c'est la preuve que vous connaissez la vie pratique en france

733. (clique)

734. Imprimante (imprime)

735. Françoise et ça c'est une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique

736. c'est la même chose que ce qu'on vous a donné au maroc

737. hein

738. ça veut dire que vous n'avez pas besoin de cours de français

739. donc c'est- ça (agrafe) vous gardez avec vous

740. Ilhamallah mh

741. (sil)

742. Françoise quand vous m'apporterez le justificatif d'emploi

743. on vous donnera ça

744. et euh votre convocation pour la journée de formation civique

745. alors (agrafe) c'est (agrafe) la convocation
746. hein
747. donc (pose l'agrafeuse) vous avez rendez-vous le vingt-
sept février
748. Ilhamallah mh
749. huit heures quarante cinq
750. Françoise voilà huit heures cinquante
751. hein
752. Ilhamallah d'accord
753. d'accord
754. Françoise ça commence à neuf heures
755. mais faut arriver avant
756. parce qu'en fait à neuf heures pile ça commence
757. euh {numéro, rue}
758. c'est à {ville, quartier}
759. hein
760. c'est un peu loin de chez vous
761. où vous avez le- la station de {transport en commun}
(sil) la plus proche
762. donc de neuf heures à dix-sept heures
763. le midi vous mangez sur place
764. vous êtes invitée
765. (sil)
766. et le soir quand c'est terminé à dix-sept heures
767. ils vous remettent une attestation
768. Ilhamallah mh
769. Françoise la troisième
770. Ilhamallah mh
771. Françoise d'accord
772. ici (montre un document) vous avez l'explication de ce
qu'est la journée de formation civique
773. voilà
774. et ça ce sont des adresses utiles à {ville, quartier
d'Ilhamallah}
775. Ilhamallah d'accord
776. merci
777. Françoise (agrafe)
778. alors y a la mairie pour tout ce qui est demandes de
crèches demandes de logements
779. (sil)
780. euh plus tard la demande de nationalité
781. tout ça ça se fait à la mairie
782. hein
783. puisque vous êtes conjointe de français
784. donc la nationalité française ça se fait
785. (sil)
786. vous faites la demande au tribunal de grande instance
787. hein
788. donc le té gé i de la mairie
789. té gé i pour nationalité
790. (écrit)
791. Ilhamallah mh
792. Françoise vous avez le- les coordonnées de nos assistantes
sociales
793. si jamais un jour vous avez un souci
794. (sil)

795. euh tout ce qui est euh médical
796. (sil)
797. hein
798. les adresses euh m- (sil) médica::les
799. (sil)
800. sécurité socia::le
801. (sil)
802. ca:f
803. (sil)
804. et tout ce qui concerne l'emploi
805. (sil)
806. hein
807. dans votre quartier
808. (sil)
809. Françoise et au niveau juridique
810. vous avez infos migrants qui est spécialisé sur le
droit des étrangers
811. si vous avez des questions à leur poser
812. et puis sinon vous avez la m- euh point d'accès au
droit
813. vous avez tout ce qui concerne euh le droit de l- dans
votre quartier
814. (montre un document)
815. voilà
816. ça c'est la lettre du ministre qui vous souhaite la
bienvenue en france
817. monsieur eric besson
818. Ilhamallah mhm
819. Françoise donc les adresses
820. (range les documents)
821. contrat (sil) ça
822. (range les papiers dans la pochette)
823. voilà
824. alors ça c'est pour l'année prochaine
825. donc trois mois avant la fin
826. Ilhamallah mh
827. Françoise de votre visa
828. vous prenez contact avec la préfecture de {ville}
829. soit en- internet
830. soit euh par téléphone
831. pour avoir la carte de séjour
832. parce que l'année prochaine vous aurez la:
833. Ilhamallah la carte de séjour
834. Françoise (donne un livret)
835. et ça c'est un petit livret avec des adresses utiles
sur la vie en france
836. (sil)
837. et le petit bon ben je- j- papier::
838. voilà
839. alors donc maintenant donc vous avez- vous avez déjà
fait-
840. maintenant simplement vous allez voir ma collègue
841. Ilhamallah mh
842. Françoise qui va valider
843. (agrafe)
844. elle va mettre une vignette sur votre visa

845. Ilhamallah mh
846. Françoise (cherche un objet dans un tiroir)
847. (prend l'objet)
848. vous avez apporté tout ce qu'on vous a demandé
849. Ilhamallah euh oui
850. Françoise (range tout dans la pochette)
851. voilà
852. donc n'oubliez pas de me faire parvenir le justificatif
853. comme ça je vous donnerai l'attestation de: de dispense
de bilan de compétences
854. Ilhamallah mh mh
855. \d'accord
856. \merci
857. Françoise voilà
858. alors pour moi c'est terminé
859. je crois que ma collègue va vous faire signer quelque
chose
860. Élodie mh
861. Françoise (clique)
862. Élodie voilà
863. Françoise je vais vous accompagner
864. hein
865. je-
866. Ilhamallah d'accord
867. Françoise je note un truc
868. et je
869. Élodie voilà
870. c'est le papier qui dit que vous m'autorisez à faire
l'enregistrement
871. Ilhamallah mh
872. Élodie d'accord
873. voilà
874. donc est-ce que vous voulez bien signer ici en bas
875. Ilhamallah (signe)
876. Élodie voilà
877. merci
878. et monsieur
879. Jacques mh
880. Élodie (rire)
881. euh en fait euh vous êtes arrivé après
882. Jacques oui
883. Élodie et euh
884. je fais une étude sur la communication entre les
français et les étrangers
885. Jacques oui
886. Élodie et je travaille en ce moment avec l'ofii
887. Jacques oui
888. Élodie et donc les deux personnes ici présentes m'avaient
donné leur autorisation
889. pour enregistrer la conversation
890. Jacques d'accord
891. Élodie et j'ai pa::s arrêté le rythme euh
892. \pour euh
893. \voilà
894. Jacques oui oui oui
895. \nan nan nan

896. \pas de souci
897. Élodie mais du coup euh je- vous me donnez- m'autorisez aussi
898. Jacques oui oui
899. \bien sûr
900. Élodie voilà
901. donc du coup je vais vous demander euh
902. Jacques oui
903. Élodie voilà
904. Jacques pas de problème
905. Élodie de signer aussi
906. et puis de mettre votre prénom et votre nom ici
907. Jacques d'accord
908. (signe)
909. Françoise (se lève)
910. (avance jusqu'à la porte)
911. (ouvre la porte)
912. Élodie voilà
913. Jacques toc
914. Élodie merci
915. Collègue {anon.}
916. Françoise bonjour {prénom du collègue}
917. Élodie merci
918. au revoir
919. Ilhamallah & Jacques au revoir
920. merci bien
921. Françoise merci
922. Collègue {anon.}
923. Jacques merci
924. au revoir
925. Tous (sortent du bureau)
926. Françoise alors vous vous asseyez là
927. ma collègue va vous recevoir
928. hein

Office de l'immigration - Auditeurs Nielini

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:27:29
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Françoise (F, LN),
Usager : Nielini (F, LNN, Mali, bambara)

9 transactions de service :

- complétion du formulaire numérique de l'audit
- offre de rendez-vous avec une assistante sociale
- prise de rendez-vous pour la formation civique
- offre de formation Vivre en France
- prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles
- évaluation des besoins de formation en français
- signature du contrat d'accueil et d'intégration
- remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations

01. Françoise vous êtes née le {date de naissance} à bamako au mali
02. Nielini oui
03. Françoise vous êtes célibataire
04. alors vous allez avoir la carte d'un an
05. c'est une carte euh je vois euh mt eu::h subsidiaire
06. c'est ça
07. Nielini mh
08. Françoise protection subsidiaire
09. d'accord
10. alors euh vous habitez chez monsieur {prénom nom}
11. {adresse}
12. c'est ça
13. Nielini mh
14. Françoise vous avez un numéro de téléphone où on peut vous joindre
15. Nielini oui
16. {numéro de téléphone portable}
17. Françoise (tape le numéro)
18. donc vous parlez français
19. Nielini oui
20. Françoise vous parlez bambara
21. Nielini oui
22. Françoise vous avez déjà la sécurité sociale
23. ou pas encore
24. Nielini non
25. pas encore
26. Françoise vous savez comment faire
27. Nielini mh
28. non
29. pas trop
30. mais j'ai été à la sécurité sociale
31. Françoise oui
32. Nielini il m'a donné un formulaire à remplir
33. Françoise d'accord

34. un formulaire à remplir
35. Nielini oui
36. Françoise d'accord
37. okay
38. donc vous remplissez le formulaire
39. et puis euh quand vous- avec la carte de séjour
40. vous pourrez demander la cé èm u
41. je pense
42. la couverture mutuelle universelle
43. vous ne travaillez pas
44. vous avez été à l'école au mali
45. Nielini oui
46. Françoise jusqu'à quel âge
47. Nielini euh jusqu'à vingt-deux ans
48. Françoise d'accord
49. vous avez été à l'université
50. Nielini non
51. une école d'infirmière
52. Françoise d'accord
53. (tape la réponse)
54. vous avez quelques diplômes là-bas
55. non
56. Nielini oui
57. j'ai eu mon dé èf
58. mais j'ai- et j'ai pas eu le bé té
59. mais j'ai pas eu
60. Françoise le bé té c'est comme euh bac technique
61. Nielini brevet technique
62. Françoise brevet technique
63. d'accord
64. alors est-ce que vous avez déjà travaillé au mali
65. Nielini non
66. Françoise non
67. ici est-ce que vous travaillez
68. Nielini là j'ai eu mon contrat
69. ici j'ai j'ai
70. Françoise oui
71. Nielini mais c'était des
72. (donne un document)
73. Françoise merci
74. (regarde)
75. plongeur
76. c'est ça
77. Nielini oui
78. Françoise et vous comptez rester là
79. ou c'est
80. Nielini non
81. j'aimerais faire d'autres choses
82. Françoise d'accord
83. mais là vous travaillez tous les jours
84. c'est ça
85. Nielini oui
86. Françoise vous êtes jusqu'à quelle heure
87. Nielini euh c'est à peu près à partir de onze heures quarante-
cinq à quatorze heures trente
88. après de dix-sept heures à vingt heures

89. d'accord
90. okay okay okay okay
91. Françoise parce que là je peux pas vous proposer de faire le bilan de compétences
92. parce que comme vous travaillez
93. euh vous vous n'allez pas pouvoir avoir le temps de le faire
94. Nielini ça va
95. parce que le contrat il est terminé
96. Françoise ah
97. il est terminé
98. ah bon
99. alors c'est comme si que vous étiez sans emploi alors
100. c'était jusqu'à
101. ah bon
102. alors on va vous faire vous allez faire le bilan de compétences alors
103. il est terminé depuis quand le contrat
104. Nielini euh il est terminé
105. Françoise d'accord
106. donc là vous ne travaillez plus
107. d'accord
108. donc vous cherchez du travail dans quoi maintenant
109. Nielini mh
110. Françoise dans quoi vous aimeriez travailler
111. Nielini auxiliaire de vie
112. Françoise d'accord
113. vous êtes inscrit à pôle emploi déjà
114. assedic
115. Nielini nan
116. Françoise non
117. alors il faudrait le faire
118. parce que ça va vous aider dans votre recherche de travail
119. je vais vous donner des adresses
120. hein
121. donc est-ce que vous pouvez travailler tout de suite en tant qu'auxiliaire de vie
122. ou est-ce que vous avez besoin d'une formation un accompagnement
123. Nielini oui
124. je veux faire une formation
125. Françoise d'accord
126. alors moi je vais vous proposer euh
127. on a une réunion d'information
128. Nielini oui
129. Françoise début février
130. Nielini oui
131. Françoise qui est organisée par {nom d'une association}
132. {nom de l'association} c'est une euh c'est un organisme qui s'occupe euh de donner des formations
133. en plus c'est des formations gratuites
134. Nielini oui
135. Françoise mais c'est des formations non rémunérées
136. et c'est une formation d'environ cinquante heures
137. Nielini oui

138. Françoise euh d'une part c'est une formation à la fois
professionnelle
139. pour vous professionnaliser
140. pour vous donner ce style de- d'emploi
141. comme euh services d'aide à la personne auxiliaire de
vie
142. Nielini oui
143. Françoise et en même temps une amélioration du français
144. Nielini d'accord
145. Françoise c'est-à-dire que c'est une formation qui va vous donner
en même temps du vocabulaire nécessaire pour ce genre
de travail
146. parce qu'effectivement quand on s'occupe d'une personne
âgée par exemple
147. on doit être au courant de certains euh de certains
types de vocabulaire
148. Nielini oui
149. Françoise donc c'est à la fois une formation français langue
étrangère
150. et euhm aide à la personne
151. Nielini d'accord
152. Françoise alors si vous voulez
153. je vais vous donner une convocation
154. pour venir à une réunion
155. hein
156. ça vous coûte rien
157. c'est une réunion qui dure une heure
158. ça sera- ça sera ici
159. début février
160. d'accord
161. je vous donnerai une convocation
162. comme ça vous viendrez à la réunion
163. si ça vous intéresse
164. vous ferez la formation
165. hein c'est gratuit
166. c'est- bon vous avez le temps
167. vous-
168. d'accord
169. alors (sil) (clique sur l'ordinateur)
170. alors est-ce que vous avez des freins à l-
171. c'est-à-dire est-ce que vous avez des enfants ou
172. Nielini oui
173. j'ai une fille
174. elle a dix-huit mois
175. Françoise ah oui
176. donc vous avez un bébé
177. hein
178. Nielini oui
179. Françoise (clique)
180. et vous avez quelqu'un pour la garder
181. Nielini oui
182. Françoise d'accord
183. donc éventuellement si vous voulez travailler euh
184. Nielini mhm
185. Françoise vous pouvez
186. Nielini oui

187. Françoise d'accord
188. (clique)
189. euh l'hôtellerie restauration ça vous intéresse aussi en deuxième choix ou
190. Nielini euh XX
191. Françoise nan
192. vous préférez le service d'aide à la personne
193. Nielini oui
194. Françoise d'accord
195. (clique)
196. permis de conduire vous avez
197. Nielini (hoche)
198. Françoise est-ce que vous souhaitez rencontrer une assistante sociale aujourd'hui
199. Nielini (hoche)
200. Françoise pour quel thème
201. c'est pour parler de quoi exactement
202. Nielini bah pour parler le avec mon conjoint
203. parce que je vis avec le XX
204. Françoise oui
205. Nielini lui il a pas ses
206. Françoise ses papiers
207. Nielini oui
208. Françoise d'accord
209. (clique)
210. alors je vais marquer que vous voulez la voir
211. (clique)
212. alors
213. alors maintenant on va prendre les rendez-vous
214. hein
215. on va fixer les rendez-vous
216. Nielini mh
217. Françoise alors vous savez qu'aujourd'hui vous allez signer ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration
218. hein
219. c'est un contrat qui est obligatoire depuis deux mille sept
220. et c'est pour permettre votre intégration en france
221. hein
222. c'est un contrat réciproque
223. la france vous accueille
224. et vous vous intégrez à la société française
225. Nielini ah oui
226. Françoise alors pour ça euh y a des journées de formation
227. alors la première formation qui est obligatoire pour tout le monde c'est la journée de formation civique
228. Nielini mh
229. Françoise c'est-à-dire que c'est une réunion où on va vous expliquer qu'est-ce que c'est la france
230. hein
231. qu'est-ce que ça veut dire euh république française
232. quels sont vos droits
233. quels sont vos devoirs
234. c'est une journée assez intéressante
235. on voit des petites questions d'histoire des petites questions de géographie

236. bon
237. vous verrez
238. c'est sympathique
239. ça dure toute la journée
240. alors il faut qu'on prenne une euh qu'on choisisse une date
241. mois de février ou mois de mars qu'est-ce que vous préférez
242. Nielini février
243. Françoise février
244. alors ça dure toute la journée
245. un lundi un mardi un mercredi un jeudi un vendredi ou un samedi
246. Nielini n'importe
247. Françoise n'importe
248. Nielini oui
249. Françoise alors on va
250. je sais pas moi
251. un lundi euh ou un mardi
252. Nielini mardi c'est ça
253. Françoise un mardi
254. donc on va prendre le mardi seize
255. on va regarder
256. si y a de la place le mardi seize février
257. (clique)
258. (tape la date)
259. (clique)
260. oui
261. alors la deuxième journée c'est la journée vivre en france
262. mais alors là vous êtes là depuis deux mille trois
263. donc je pense que vous connaissez la vie pratique en france
264. hein
265. vous avez déjà travaillé
266. vous-
267. Nielini mh
268. Françoise c'est bon
269. dispensée
270. (clique)
271. alors par contre on va prendre le rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles
272. alors le bilan de compétences professionnelles c'est ce rendez-vous qui dure trois heures
273. c'est pour vous aider à trouver du travail
274. alors vous habitez dans le {nom du quartier}
275. (clique)
276. alors est-ce que vous préférez le matin à neuf heures ou l'après-midi à quatorze heures
277. Nielini le matin
278. Françoise le matin
279. alors la première date que j'ai de libre c'est le lundi huit février
280. ça vous intéresse
281. Nielini oui
282. Françoise oui

283. (clique)
284. donc c'est madame {nom de Nielini}
285. (entre les informations dans l'ordinateur)
286. donc on a dit le huit février (sil) à neuf heures
287. (clique)
288. (tape et clique)
289. XXX (marmonne)
290. voilà
291. (sil)
292. alors je vous rends ça
293. euh vous savez écrire un petit peu en français
294. Nielini mh
295. Françoise lire aussi vous savez
296. alors on va faire un petit test
297. hein
298. petit test de français
299. pendant ce temps-là comme ça vous n'aurez pas trop de français
300. (sort le papier du test)
301. alors je vous explique
302. ici vous écrivez la date d'aujourd'hui
303. Nielini mh
304. Françoise avec des chiffres
305. hein
306. treize zéro un deux mille dix
307. et puis après vous remplirez ici votre nom votre prénom
308. Nielini oui
309. Françoise le pays où vous êtes née
310. Nielini mh mh
311. Françoise ville de résidence {ville}
312. et votre niveau d'études
313. d'accord
314. (clique)
315. Nielini (répond au test)
316. Françoise (imprime les convocations aux rendez-vous et les plans des lieux de rendez-vous)
317. Nielini niveau d'études le diplôme que j'ai je peux écrire
318. ou bien
319. Françoise oui
320. si vous voulez
321. vous marquez euh
322. ou vous MARquez
323. vous savez plus facile
324. vous marquez niveau bac
325. parce que plus ou moins vous avez niveau bac
326. bé- bé a cé
327. ça va être plus facile
328. voilà
329. alors si vous voulez continuer
330. vous pouvez
331. si vous trouvez ça trop difficile
332. vous arrêtez
333. alors chez le marchand de fruits et légumes
334. ça c'est un dialogue
335. deux personnes qui parlent
336. et ici les mots voyez ils les ont mis ici

337. banane kilo cher gramme
338. vous devez mettre le bon mot dans la bonne phrase
339. Nielini d'accord
340. (continue à répondre)
341. Françoise (continue à cliquer et à imprimer les convocations)
342. {nom du quartier}
343. hein
344. on a dit
345. (continue à cliquer et à imprimer les convocations)
346. XXX (murmure)
347. c'est le deux février
348. d'accord
349. numéro c'est {numéro de dossier}
350. je note
351. hein
352. votre pro- présence pour la convocation
353. {suite du numéro de dossier}
354. (continue à cliquer et à imprimer les convocations)
355. euh {nom de famille de Nielini} avec un {lettre finale du nom}

356. euh on a dit auxiliaire de vie
357. hein
358. (tape et clique)
359. donc ça sera le deux février
360. Nielini oui
361. je vois
362. Françoise convocation
363. (clique et tape)
364. donc ça sera le deux février à quatre heures
365. exactement
366. hein
367. à seize heures
368. Nielini mh
369. Françoise ici
370. voilà
371. (clique et imprime un document)
372. Nielini (donne la feuille de test)
373. Françoise (prend la feuille)
374. alors (lit et évalue la copie)
375. très bien le test
376. alors (sil)
377. donc je vais vous donner maintenant le contrat d'accueil et d'intégration que vous allez signer
378. hein
379. ce que je vous expliquais tout à l'heure
380. c'est un document où on- on vous souhaite un peu la bienvenue en france et puis XX
381. et puis on vous présente un petit peu comment fonctionne la france
382. c'est une démocratie
383. un pays avec des droits et des devoirs
384. Nielini oui
385. Françoise alors ces droits et ces devoirs lorsque vous irez à la journée de formation civique
386. on va les récapituler un petit peu

387. vous avez les mêmes que tout citoyen français sauf le droit de vote

388. hein

389. XX

390. c'est un pays laïc

391. c'est un pays d'égalité entre l'homme et la femme

392. et évidemment connaître le français c'est nécessaire à la bonne intégration

393. ici vous avez les engagements de l'état français

394. ça veut dire que l'état français s'engage à payer toutes les formations

395. que ce soit linguistiques bilans de compétences formation civique tout ça

396. et vous votre obligation par rapport à ce contrat c'est d'assister

397. Nielini mh

398. Françoise euh aux convocations qui vous sont-

399. c'est-à-dire euh à la formation civique et au bilan de compétence

400. la petite réunion d'information ça c'est à part

401. hein

402. ça c'est

403. si vous voulez y aller

404. vous y allez

405. mais

406. alors vous allez me signer

407. ce contrat il a une durée de un an

408. vous allez le signer aujourd'hui

409. Nielini mh

410. Françoise et on vous le demandera l'année prochaine à la préfecture

411. quand vous allez renouveler la carte de séjour

412. donc vous le gardez bien avec vous

413. d'accord

414. vous le signez là

415. Nielini (signe)

416. Françoise (clique)

417. d'accord

418. alors je vais vous donner maintenant vos convocations et vos attestations

419. alors vous avez deux attestations

420. Imprimante imprime un document

421. Françoise c'est madame ou mademoiselle

422. Nielini madame

423. mademoiselle

424. Françoise ah oh oui

425. j'ai mis madame là

426. oh c'est pas grave

427. (corrige)

428. donc vous avez une attestation qui dit que vous connaissez la vie en france

429. donc pas besoin de formation

430. et une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique

431. ce qui veut dire que vous parlez vous écrivez français

432. donc pour nous pas besoin de cours de français

433. vous êtes exemptée de:: de formation
434. donc ces deux attestations vous les gardez bien déjà
avec le contrat
435. Nielini mh
436. Françoise et je vais vous donner vos deux convocations
437. donc d'une part- alors on va procéder par ordre
438. ça c'est la convocation pour euh la réunion
d'information ici pour le programme {nom de
l'association}
439. donc ça c'est pour euh si ça vous intéresse de faire
une formation pour être auxiliaire de vie
440. alors (surligne sur le document l'adresse et le rendez-
vous) donc ça va se passer ici
441. Nielini mh
442. Françoise le deux février deux mille dix à seize heures
443. Nielini mh
444. Françoise d'accord
445. Nielini oui
446. Françoise donc vous venez ici
447. ça dure une heure
448. c'est ici
449. donc ça c'est votre convocation
450. deuxième chose la convocation le huit février
451. pour faire le bilan de compétences professionnelles
452. alors ça ça va durer trois heures
453. Nielini mh mh
454. Françoise et ça c'est pour vous préparer dans votre recherche
d'emploi
455. Nielini mh
456. Françoise (agrafe les documents)
457. et quand vous aurez fini ça
458. ils vont vous donner un justificatif comme quoi vous
l'avez fait
459. alors vous avez rendez-vous donc pour ce bilan de
compétences le huit février à neuf heures
460. c'est neuf heures qu'on avait dit
461. oui
462. Nielini oui oui
463. Françoise alors le lieu ça s'appelle {nom du lieu}
464. c'est {adresse} au {nom de l'arrêt en transport en
commun} à {ville, quartier}
465. euh je vous ai mis le plan
466. est-ce que je vous ai mis le plan
467. ah je vous mets
468. il est où le plan
469. Nielini je crois
470. Françoise nan nan
471. je vous l'ai mis à part
472. attend-
473. je vais sortir à XX
474. Ah
475. il est là le plan
476. d'accord
477. hein
478. vous voyez où c'est
479. c'est là

480. Nielini mh
 481. Françoise euh donc c'est au {nom de l'arrêt de transport en commun}
 482. hein
 483. et alors si vous pouvez
 484. vous apporterez cette fiche de renseignements
 485. Nielini oui
 486. Françoise remplie
 487. Nielini mh
 488. Françoise hein
 489. là j'ai feuille blanche entre les
 490. en bas XX
 491. voilà
 492. et vous avez- bon vous avez l'explication
 493. là on vous explique ce qu'est un bilan de compétences
 494. d'accord
 495. donc ça c'est le deuxième rendez-vous
 496. bon
 497. on va procéder par ordre
 498. et après vous avez la journée de formation civique
 499. alors là c'est toute la journée
 500. Nielini oui
 501. Françoise c'est le seize février
 502. alors ça commence à neuf heures
 503. mais Arrivez Avant neuf heures
 504. hein
 505. j'ai marqué à huit heures cinquante à neuf heures moins dix
 506. parce que en fait à neuf heures ils ferment les portes
 507. donc ça s'appelle {nom de l'organisme de formation}
 {adresse} c'est à {ville, quartier}
 508. alors là vous avez le plan
 509. c'est {nom de l'arrêt en transport en commun}
 510. Nielini {nom de l'arrêt}
 511. c'est la ligne deux
 512. Françoise deux
 513. tout à fait
 514. donc ça dure toute la journée
 515. alors attendez
 516. ça c'est num- numéro de téléphone
 517. je vois
 518. XX (murmure)
 519. si vous avez un souci numéro de téléphone
 520. donc ça dure toute la journée
 521. vous mangez sur place le midi
 522. et puis le soir à cinq heures
 523. quand c'est terminé
 524. ils vont vous remettre une attestation de présence
 525. donc au total pour l'année prochaine
 526. vous aurez le contrat avec quatre attestations
 527. Nielini mh
 528. Françoise d'accord
 529. (range les documents)
 530. ça je le mets en premier
 531. voilà

532. vous avez la lettre du ministre qui vous souhaite la
bienvenue en france eric besson

533. Nielini mh

534. Françoise un petit livret d'accueil avec des adresses utiles pour
la vie en france

535. je vais vous donner aussi des- des- c'est {nom du
quartier}

536. c'est ça

537. Nielini oui

538. Françoise (clique)

539. des adresses utiles dans votre quartier

540. pour la sécurité socia::le euh le médical infos
migrants tout ça

541. Imprimante (imprime)

542. Françoise et ça c'est pour renouveler votre carte de séjour

543. parce qu'alors aujourd'hui

544. donc vous allez voir l'assistante sociale

545. parce que vous souhaitez la voir

546. Nielini mh

547. Françoise vous allez aller à la visite médicale

548. Nielini mh

549. Françoise à la visite médicale

550. on va vous donner deux certificats

551. y aura un certificat p- médical pour vous que vous
garderez à vie

552. vous ne le donnez à personne

553. et un certificat médical que vous allez donner
aujourd'hui à la préfecture

554. on a un petit bureau là ici de la préfecture

555. vous donnez le certificat médical et le récépissé

556. et ils vont vous donner la carte de séjour

557. donc c'est une carte d'un an

558. Nielini oui

559. Françoise trois mois avant la fin

560. vous prenez contact avec la préfecture

561. soit vous téléphonez là

562. Nielini mh

563. Françoise soit vous le faites par internet

564. Nielini mh mh

565. Françoise pour renouveler la carte

566. d'accord

567. l'année prochaine

568. Nielini mh

569. Françoise alors pour savoir

570. pour avoir plus d'informations sur vos droits ec cétéra

571. vous avez ici une association spécialisée sur le droit
des étrangers qui s'appelle infos migrants

572. (agrafe des documents)

573. donc vous pouvez les appeler

574. c'est anonyme

575. y a un numéro de téléphone

576. centre de consultation médi-médical

577. centre de sécurité sociale

578. donc vous allez à celui qui est le plus proche de chez
vous

579. la caf

580. tout ce qui concerne le travail
581. pôle emploi
582. voilà
583. (donne les documents)
584. bien alors je vais vous donner la petite valise
585. donc vous avez trois rendez-vous
586. hein
587. vous n'oubliez pas
588. le petit rendez-vous ici pour la réunion d'informations
589. Nielini oui
590. Françoise pour {nom de l'association} pour aider à- votre
formation de:: auxiliaire de vie
591. le rendez-vous pour le bilan de compétences
professionnelles
592. et la journée de formation civique
593. et gardez bien tous ces documents
594. parce que l'année prochaine
595. ils vont vous le demander au renouvellement
596. hein
597. Nielini oui
598. Françoise alors là on va voir si l'assistante sociale est
disponible
599. on va voir- vous allez voir l'assistante soc- sociale
600. sinon on va directement à la visite médicale
601. et vous verrez l'assistante sociale après
602. d'accord
603. voilà
604. alors je vous libère
605. Nielini merci beaucoup

Office de l'immigration - Auditeurs Ramona

Date d'enregistrement : 20/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:23:09
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Angélique (F, LN),
Usager : Ramona (F, LNN, Bolivie, espagnol)

9 transactions de service :

- complétion du formulaire numérique de l'audit
- information sur les coordonnées de l'assistante sociale
- conseils pour pallier l'inadéquation du dispositif avec les compétences de l'usagère
- prise de rendez-vous pour la formation civique
- offre de formation Vivre en France
- prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles
- signature du contrat d'accueil et d'intégration
- remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations
- demande d'informations sur la formation pour adultes

01. Angélique allez-y
02. vous êtes XXX
03. hein
04. (sil)
05. (tousse)
06. alors {Ramona-} mademoiselle {Ramona, nom, deuxième prénom}
07. née le {date de naissance} à téofante aicaja
08. Ramona c'est ça
09. Angélique en bolivie
10. vous êtes bolivienne
11. vous êtes mariée
12. Ramona oui
13. Angélique alors votre mari c'est monsieur {nom}
14. Ramona oui
15. Angélique en tout cas
16. Ramona oui
17. c'est ça
18. Angélique c'est {prénom d'un chanteur qui a le même nom que le mari}
19. Ramona ah
20. XXX
21. non
22. mais ça
23. Angélique (rire)
24. mais c'est peut-être bien aussi
25. hein
26. remarquez
27. Ramona ah
28. il est très bien
29. Angélique (rire)
30. vous connaissez
31. Ramona oui

32. Angélique le musicien
33. alors chez monsieur {prénom et nom du mari}
34. {adresse}
35. vous avez un numéro de portable
36. Ramona oui
37. tenez
38. {premier nombre}
39. Angélique oui
40. (tape)
41. Ramona {deuxième nombre}
42. Angélique oui
43. (tape)
44. Ramona {troisième nombre}
45. Angélique oui
46. (tape)
47. Ramona {quatrième nombre}
48. Angélique (tape)
49. oui
50. Ramona {cinquième nombre}
51. Angélique d'accord
52. (tape)
53. donc vous parlez français très bien et espagnol
54. Angélique aussi
55. Ramona mhm
56. alors
57. anglais
58. Angélique un peu
59. Ramona un peu
60. XX
61. Angélique mhm
62. XX
63. Ramona XX
64. Angélique XXX
65. d'accord
66. vous êtes conjoint de français
67. (sil)
68. alors (sil) vous êtes arrivée le {date}
69. Ramona mh
70. Angélique vous avez une sécurité sociale ou pas encore
71. vous pouvez vous faire mettre sur la sécurité sociale
de votre mari
72. vous ne travaillez pas pour l'instant
73. Ramona non
74. Angélique quand vous travaillerez
75. vous aurez votre propre sécurité sociale
76. mais pour l'instant vous pouvez vous faire mettre sur
celle de votre mari
77. d'accord
78. vous avez quel niveau d'études
79. Ramona euh
80. Angélique universitaire ou
81. Ramona euh j'ai fait trois ans
82. Angélique oui
83. Ramona mais j'ai pas fini
84. Angélique d'accord
85. bac plus trois quoi

86. vous avez quand même le niveau bac plus trois
87. Ramona oui
88. Angélique (tape et clique)
89. vous avez travaillé euh en bolivie
90. Ramona oui
91. Angélique vous faisiez quoi
92. Ramona travaillé dans une agence de publicité
93. Angélique d'accord
94. (sil)
95. vous faisiez quoi
96. publicitaire
97. Ramona nan
98. je faisais contrôle XXX
99. Angélique d'accord
100. (tape)
101. et en france vous travaillez pas pour l'instant
102. vous cherchez du travail dans le même domaine
103. Ramona oui
104. dans quel domaine
105. Angélique bah de
106. Ramona je veux travailler
107. Angélique oui
108. mais vous avez pas envie d'un truc en particulier
109. Ramona l'hôtellerie c'est-
110. Angélique l'hôtellerie
111. bah ça tombe bien
112. parce que c'est un des métiers où en fait on recrute le plus en ce moment
113. Ramona ah bon
114. Angélique faut le savoir
115. donc euh vous êtes inscrite à l'a en pé eu ou dans des agences d'interim
116. Ramona XX
117. Angélique pas eu le temps
118. oui
119. Ramona XX
120. Angélique récent
121. Ramona oui
122. Angélique donc justement comme je vous le disais
123. y a des secteurs d'activités où on recrute en ce moment en france
124. Ramona mhm
125. Angélique donc vous allez me dire si y en a qui vous intéressent
126. Ramona d'accord
127. Angélique le bâtiment l'hôtellerie et la restauration l'informatique la propreté et l'aide aux personnes âgées et handicapées et les enfants
128. Ramona écoutez
129. ce qui m'intéresse c'est l'hôtellerie
130. Angélique oui
131. Ramona l'informatique
132. Angélique oui
133. Ramona et la aide euh
134. Angélique l'aide aux personnes âgées aussi
135. Ramona oui
136. Angélique d'accord

137. bah ça tombe bien
138. alors après je vous donnerai des adresses où vous
pourrez vous renseigner pour chercher euh du travail
139. Ramona c'est bien
140. Angélique vous avez le permis de conduire en bolivie
141. Ramona non
142. Angélique non
143. c'est pas grave
144. moi non plus
145. Ramona (rire)
146. Angélique (rire)
147. vous- vous connaissez l'informatique
148. Ramona ou:::i
149. Angélique internet word excel
150. oui
151. Ramona XX
152. Angélique vous voulez voir l'assistante sociale aujourd'hui
153. Ramona pourqu-
154. Angélique vous avez des:: questions à poser sur le logement sur
le travail la santé ou
155. Ramona oui
156. je suppose qu'à un certain moment je voudrais parler
avec elle
157. mai::s
158. Angélique d'accord
159. Ramona XX
160. Angélique pas pour aujourd'hui
161. Ramona d'accord
162. Angélique je vous donnerai son numéro aussi
163. hein
164. Ramona merci
165. Angélique vous écrivez en français
166. une petit peu
167. Ramona oui
168. c'est ça le problème
169. Angélique pas du tout
170. Ramona je-
171. NON
172. je sais lire et écrire un petit peu
173. mais j'ai de graves problèmes
174. Angélique d'accord
175. Ramona pour écrire à
176. Angélique l'oreille
177. Ramona oui
178. Angélique donc du coup bah je vais pas vous faire passer le test
de français
179. puisque vous écrivez pas
180. ça sert à rien
181. Ramona mh
182. Angélique mais comme pour moi vou::s parlez couramment
183. je peux pas vous donner les cours non plus
184. voilà
185. alors le seul truc que je peux vous conseiller
186. c'est ce qu'on conseille aux gens qui ne rentrent pas
dans le cadre de notre dispositif
187. Ramona mhm

188. Angélique parce qu'ils ont un trop bon niveau de français pour nous

189. parce que nous le niveau qu'on demande c'est vraiment très bas quoi

190. vous êtes au-dessus bien au-dessus de ce niveau-là

191. même si vous n'écrivez pas

192. donc moi ce que je vous recommande c'est d'aller à la mairie

193. Ramona mhm

194. Angélique donc là maintenant il va peut-être falloir attendre le mois de septembre

195. ou alors les sessions pendant les vacances

196. Ramona oui

197. Angélique ça existe aussi en cours intensifs

198. et après vous inscrire en cours extensifs pendant l'année

199. c'est un très bon niveau de langue

200. c'est pas très cher

201. à l'année ça coûte entre quatre-vingt- entre soixante et quatre-vingt euros

202. et c'est un très bon niveau de langue

203. et vous serez pas du coup en débutant

204. c'est un peu embêtant

205. parce que vous êtes débutant pour l'écrit mais pas du tout pour l'oral

206. donc euh

207. Ramona oui oui

208. Angélique ils vont vous faire passer un test de toute façon

209. et ils vous diront euh à quel niveau vous correspondez

210. Ramona oui

211. je peux écrire le basique

212. Angélique oui

213. Ramona mais j'ai besoin vraiment de un cadre XX d'une motivation

214. Angélique oui

215. la motivation du::

216. Ramona parce que je sais

217. Angélique donc aujourd'hui vous êtes venue pour signer un contrat d'accueil et d'intégration

218. bah ça vous engage simplement à respecter les lois françaises comme tout le monde

219. et puis faire des formations qui sont obligatoires

220. donc tout d'abord y a la formation civique sur l'histoire de fran::ce la démocratie la laïcité l'égalité entre les femmes tous les principes importants euh en france

221. -in notamment

222. euh donc euh je peux vous donner au mois de février

223. à partir du mois de février

224. Ramona mhm

225. Angélique dites-moi si y a des jours qui vous arrangent plus que d'autres

226. Ramona lundi mardi mercredi

227. Angélique d'accord

228. ben déjà ça nous laisse le choix

229. le mercredi dix-sept février

230. Ramona d'accord
231. oui
232. oui
233. Angélique je vais vous donner votre convocation après
234. hein
235. vous inquiétez pas
236. Ramona oui oui
237. Angélique (clique)
238. dix-sept février
239. c'est bon
240. la deuxième journée c'est sur les administrations
françaises
241. Ramona mh
242. Angélique vous vous n'avez jamais vécu en france avant le mois de
septembre
243. vous venez d'arriver en france
244. Ramona oui
245. j'étais déjà
246. Angélique d'accord
247. donc vous connaissez un peu les administrations
françaises
248. ça va
249. Ramona un peu
250. Angélique vous savez vous débrouiller dans la vie de tous les
jours
251. si vous avez un problème
252. vous avez pas besoin de::
253. Ramona euh je:: je peux peut-être venir
254. Angélique oui
255. Ramona mai::s je XX
256. je XX sais reconnaitre
257. Angélique connaitre
258. d'accord
259. Ramona alors euh
260. Angélique oui
261. oui
262. alors est-ce que ça vous intéresserait de faire aussi
la journée vivre en france sur les administrations
françaises
263. Ramona oui
264. pas de problème
265. je peux XX
266. Angélique donc la journée vivre en france je peux vous donner le
mercredi vint-sept janvier
267. Ramona d'accord
268. Angélique ça fait le vingt-sept janvier et le dix-sept février
269. Ramona alors ça
270. Angélique oui
271. Ramona le vingt-sept janvier
272. Angélique oui
273. Ramona on peut changer
274. Angélique oui
275. Ramona XX
276. Angélique le:: mercredi trois février
277. (clique)
278. Ramona oui

279. Angélique trois février et le dix-sept février
280. et pour finir la dernière formation obligatoire
281. ça dure trois heures
282. c'est- là c'est pas toute la journée comme les deux autres
283. ça c'est plus pour vous aider à trouver du travail ou une formation professionnelle
284. vous aider dans vos démarches euh
285. savoir où aller pour chercher du travail
286. comment faire une demande pour une formation
287. comment faire une lettre de motivation un cé vé tout ça
288. d'accord
289. alors là je peux vous proposer le matin ou l'après-midi
290. vous préférez quoi
291. Ramona plutôt matin
292. Angélique vous habitez quel {quartier} déjà
293. Ramona {nom du quartier}
294. Angélique bien
295. y a un organisme dans le {nom du quartier}
296. dans le {nom du quartier} c'est plus simple
297. XX
298. le mardi matin le neuf février à neuf heures
299. Ramona mh
300. ça va
301. Angélique (tape)
302. Ramona c'est bon
303. Angélique oui
304. c'est bon
305. neuf février
306. okay
307. (clique)
308. Imprimante (imprime)
309. Angélique (met une feuille dans le chargeur de l'imprimante)
310. (clique et lance une impression)
311. Imprimante (imprime)
312. Angélique (tousse)
313. tenez
314. après XX
315. Élodie oui
316. Angélique ouais
317. c'est de l'observation que tu fais
318. Élodie oui
319. Angélique (clique et lance une impression)
320. Imprimante (imprime)
321. Angélique ça va
322. ça se passe bien euh en france
323. pas de problème
324. Ramona oui
325. pas de problème
326. Angélique d'accord
327. Imprimante (imprime)
328. Angélique la bolivie vous manque pas trop
329. Ramona non
330. Angélique nan
331. ah ouais
332. vous aimiez pas

333. Ramona non
 334. j'aime bien la bolivie
 335. mais c'est très différent
 336. Angélique ouais
 337. ouais ouais
 338. (sil)
 339. c'est beau
 340. il paraît
 341. Ramona oui
 342. c'est beau
 343. c'est sauvage
 344. Élodie il fait plus froid ici aussi quand même
 345. hein
 346. Ramona ça dépend
 347. Élodie ça dépend où peut-être
 348. Angélique en bolivie peut-être y a les montagnes
 349. non
 350. Ramona oui
 351. XX
 352. donc euh
 353. Élodie oui
 354. oui
 355. oui
 356. (sil)
 357. Angélique on s'imagine toujours que dans ces pays-là il fait très
 chaud
 358. mais ça dépend où
 359. hein
 360. Élodie oui
 361. c'est ça
 362. Angélique même au {autre pays d'amérique latine} d'où vient
 {prénom d'une assistante sociale} l'assistante sociale
 363. y a des endroits où il fait froid
 364. hein
 365. Ramona ah oui
 366. Élodie mh
 367. Angélique (agrafe des documents)
 368. Porte (toque)
 (Passage non transcrit. Pas d'autorisation du collègue.)
 369. Angélique (tousse)
 370. excusez-moi
 371. (entoure)
 372. (agrafe)
 373. et enfin XX
 374. (sil)
 375. mh toi tu restes jusque quand euh élodie
 376. Élodie jusqu'au dix-huit février
 377. Angélique bon bah c'est très bien
 378. on ira manger dans ce truc-là¹
 379. si ça te dit
 380. Élodie ah oui oui oui
 381. Angélique avant que tu t'en ailles euh

¹ Fait référence à un entretien précédent, CHA.

382. ça fera une petite sortie
383. Élodie ouais
384. (sil)
385. ça avait l'air sympa
386. Angélique mh
387. moi j'aime bien la cuisine asiatique
388. (sil)
389. voilà ensuite
390. (sil)
391. (se racle la gorge)
392. (tousse)
393. (lance une impression)
394. Imprimante (imprime)
395. Angélique (lance une impression)
396. Imprimante (imprime)
397. Angélique je vais vous laisser signer votre contrat d'accueil et d'intégration
398. Ramona (prend un stylo)
399. Angélique euh ici
400. Ramona (signe)
401. Angélique votre contrat
402. votre diplôme de français
403. puisque vous avez un- un bon niveau de français en tout cas à l'oral
404. donc les trois formations obligatoires c'est le trois février pour la journée sur les administrations françaises
405. Ramona d'accord
406. Angélique dans {nom du quartier} à {nom de l'arrêt en transports en commun} à neuf heures précises
407. faut être bien à l'heure
408. jusqu'à dix-sept heures
409. le repas vous est offert si vous le souhaitez
410. votre présence est obligatoire
411. pour avoir la carte de séjour l'année prochaine
412. Ramona okay
413. Angélique vous avez le plan derrière
414. la deuxième formation c'est pour vous aider à trouver du travail
415. ça dure trois heures
416. de neuf heures à dix-sept heures le neuf février
417. dans {nom du quartier} à {nom de l'arrêt}
418. Élodie ça- euh attends ça dure trois heures de neuf heures à dix-sept heures
419. Angélique neuf heures à- à midi
420. merci
421. Élodie de rien (murmure)
422. le bilan de compétences professionnelles c'était trois heures
423. Angélique bah c'est dommage d'ailleurs
424. parce que y en a bien un qui devrait durer
425. Élodie oui
426. Angélique je trouve ça dommage
427. ça dure que trois heures
428. Élodie oui
429. oui

430. Angélique (inspire)
 431. neuf heures à midi euh dans {nom du quartier}
 432. euh voilà
 433. donc vous avez le plan derrière
 434. vous essaieriez tranquillement chez vous de remplir ce
 petit formulaire
 435. Ramona ah oui
 436. d'accord
 437. Angélique pour aider la personne qui va vous recevoir à mieux
 vous connaître
 438. connaître vos compétences
 439. savoir ce que vous avez fait dans votre pays
 440. qu'est-ce que vous aimeriez faire en France
 441. en termes de travail ou de formation
 442. d'accord
 443. Ramona d'accord
 444. Angélique et enfin la dernière formation
 445. c'est la formation civique à {nom du quartier} le dix-
 sept février à neuf heures jusqu'à dix-sept heures
 446. le repas est offert aussi
 447. votre présence est obligatoire aussi
 448. et c'est à {nom du quartier/de l'arrêt}
 449. (donne les convocations et autres documents)
 450. donc ça c'est le numéro de la préfecture de {nom de la
 préfecture}
 451. Ramona mh
 452. Angélique trois mois avant que votre carte de séjour soit périmée
 453. Ramona oui::
 454. Angélique l'année prochaine vous la faites renouveler en appelant
 ce numéro de téléphone
 455. pour prendre un rendez-vous pour le renouvellement
 456. tout simplement
 457. Ramona d'accord
 458. Angélique d'accord
 459. donc comme vous êtes conjoint de français
 460. je crois que c'est après trois ou quatre ans
 461. il me semble que c'est quatre ans de vie commune (sil)
 et de mariage (sil) que vous pouvez demander la carte
 de dix ans
 462. Ramona mhm
 463. Angélique il faut la demander
 464. hein
 465. c'est pas automatique
 466. (sil)
 467. ça fait combien de temps que vous êtes mariés
 468. Ramona un an
 469. Angélique un an
 470. et depuis longtemps vous habitez ensemble
 471. Ramona plus
 472. Angélique plus
 473. on peut compter euh une année de moins déjà
 474. puisque vous avez déjà une année de vie commune et de
 mariage
 475. après cinq ans de vie commune et de mariage
 476. vous pouvez demander la nationalité française
 477. si vous le souhaitez

478. voilà
479. et je vais vous donner enfin pour finir une liste avec
les adresses utiles de votre quartier
480. pour chercher du travail un logement euh les formations
481. (lance une impression)
482. Imprimante (imprime)
483. Angélique vous avez des questions
484. Ramona non
485. je crois pas
486. Angélique pas comme ça
487. Ramona oui
488. je me demandais si j'avais droit à XX
489. Angélique oui
490. Ramona parce que XX
491. Angélique oui
492. si si
493. y a des formations pour adultes
494. je vais vous montrer tout de suite
495. où vous pourrez vous renseigner pour ça
496. et de toute façon pendant le bilan de compétences que
vous allez faire
497. qui dure trois heures
498. vous allez évoquer ça avec la personne qui va vous
recevoir
499. Ramona oui
500. Angélique et elle vous dira
501. Ramona oui
502. Angélique encore mieux que
503. (agrafe)
504. encore mieux que- encore mieux
505. parce qu'il saura mieux vous dire
506. donc là vous avez le numéro des assistantes sociales
de l'ofii
507. (sil)
508. que vous pouvez joindre tous les jours du lundi au
vendredi là à l'un de ces numéros
509. Ramona d'accord
510. Angélique euh vous avez des enfants ou pas encore
511. Ramona non
512. Angélique d'accord
513. les centres de sécurité sociale de votre quartier
514. Ramona mh
515. Angélique parce qu'il faut vous occuper rapidement de votre
sécurité sociale
516. dès que vous aurez votre carte de séjour en fait
517. donc en fait là vous allez faire votre visite médicale
518. Ramona mh
519. Angélique on va vous donner deux certificats médicaux
520. un pour vous que vous conservez
521. donc vous faites des photocopies tout ça
522. l'autre ça sera pour mes collègues qui vont vous mettre
le: la vignette dans le passeport
523. Ramona mh
524. Angélique et la vignette ça équivaut à une carte de séjour
525. Ramona d'accord

526. Angélique c'est-à-dire qu'avec vous pouvez aller travailler aller à la sécurité sociale

527. pour toutes vos démarches c'est la même chose

528. Ramona okay

529. Angélique c'est la nouvelle procédure

530. mais c'est- ça ex- c'est la même chose

531. la caf

532. Ramona mais alors ça ça veut dire que ça là

533. Angélique tous les ans

534. Ramona la vise

535. Angélique oui

536. Ramona la vise

537. Angélique le visa

538. Ramona que j'ai sur mon passeport

539. Angélique tous les ans /

540. Ramona le: l'année prochaine

541. Angélique oui

542. l'année prochaine

543. la carte de séjour

544. Ramona la carte euh

545. oui

546. renouveler la carte de séjour

547. parce que vous venez de dire

548. Angélique oui

549. je pense que l'année prochaine ça sera une carte de séjour ou alors une autre vignette

550. Ramona une autre vignette

551. Angélique voilà

552. Ramona ça veut dire c'est pas un an

553. c'est moins

554. parce que

555. Angélique parce que le visa est moins long

556. Ramona oui

557. Angélique d'accord

558. Ramona c'est ça

559. Angélique ça euh c'est pas mon rôle

560. donc je préfère pas vous dire de bêtises

561. Ramona là

562. okay

563. Angélique mes collègues qui vont vous mettre la vignette vous le diront mieux que moi

564. d'accord

565. donc

566. (tousse deux fois)

567. pour la recherche de travail bah vous allez faire le bilan de compétences

568. mais vous pouvez aussi vous inscrire à l'a en pé eu

569. Ramona mh

570. Angélique c'est un organisme pour chercher du travail

571. la maison du développement économique et de l'emploi qui est une structure assez récente et qui est bien également

572. à {nom d'un organisme local} vous pourriez faire une demande euh pour l'équivalence des diplômes

573. alors renseignez-vous sur la reconnaissance de vos diplômes

574. Ramona okay
575. Angélique et vous avez travaillé combien de temps en tant que contrôleur euh qualité euh
576. Ramona deux ans
577. Angélique d'accord
578. allez bien à {nom de l'organisme local} pour ça
579. {nom de l'organisme} c'est {nom de l'arrêt, transport, nom de l'arrêt}
580. Ramona mh
581. Angélique à l'afa² vous pouvez faire des demandes de formations pour adultes
582. y a des formations qui sont gratuites et un petit peu rémunérées
583. donc ça c'est important de le savoir
584. dans vot- dans votre cas
585. et aussi à l'a èn pé eu ou à {nom de l'organisme local} vous pouvez faire des demandes de formations
586. une fois que vous aurez discuté avec eux de votre parcours de ce que vous avez fait ce- qu'est-ce que vous aimeriez faire
587. Ramona d'accord
588. Angélique et qu'est-ce qu'on peut éventuellement vous proposer comme formation professionnalisante avec un diplôme au bout et puis euh éventuellement un salaire euh
589. ce genre de choses
590. Ramona d'accord
591. Angélique sur le plan juridique vous avez des avocats des juristes qui peuvent vous aider gratuitement dans vos démarches euh en tant que personne d'origine étrangère
592. par rapport à vos droits vos devoirs en france
593. tout ce que vous avez besoin de savoir à ce sujet
594. par exemple par rapport à la carte de dix ans
595. Ramona ah
596. Angélique la nationalité française
597. ou même tout simplement par rapport à la question que vous venez de me poser concernant votre vignette votre visa
598. euh ce sont des juristes spécialisés en droit des étrangers qui connaissent donc toutes les nouvelles procédures au jour le jour
599. et qui sauront vous renseigner en principe à ce sujet
600. ça c'est si vous voulez reprendre ou poursuivre vos études
601. cé i o et cé i dé ji³
602. vous pouvez vous renseigner auprès de ces deux organismes
603. pour les formations professionnelles aussi je pense d'ailleurs
604. et enfin le logement vous n'avez pas de problème
605. Ramona euh
606. Angélique vous cherchez pas de logement

² Actions de formation alternée organisées par l'État.

³ Centre d'information et d'orientation, Centre d'information et de documentation jeunesse.

607. Ramona non
608. Angélique non
609. Ramona non
610. mon ami il vit dans ache èl èm
611. Angélique d'accord
612. Ramona c'est pour une personne
613. ça c'est j-
614. Angélique pour UNE personne
615. Ramona oui
616. Angélique c'est un studio
617. Ramona c'est un estudio
618. oui
619. Angélique d'accord
620. donc c'est bon
621. Ramona XX
622. Angélique à terme vous aimeriez vous améliorer
623. Ramona comment
624. Angélique bah de toute façon euh
625. mais pourquoi il a eu qu'une pièce
626. alors que vous êtes deux
627. Ramona parce que quand il a fait la demande
628. il n'était pas marié
629. Angélique ah
630. XX
631. Ramona non
632. il était pas marié
633. Angélique ils donnent pas deux pièces
634. quand c'-
635. ils donnent vraiment une pièce par personne
636. Ramona trente-sept mètres carrés
637. dernier-
638. Angélique TRENTe-sept mètres carrés
639. Ramona oui
640. Angélique ah oui
641. c'est grand
642. mais c'est un studio
643. Ramona oui
644. c'est un très grand studio
645. Angélique et vous pouvez pas séparer
646. Ramona non
647. Angélique vous avez pas la possibilité de mettre un::
648. Ramona on n'a pas vraiment-
649. on a un logement
650. Angélique oui
651. Ramona on est à paris
652. on est contents
653. Angélique vous êtes contents
654. Ramona oui
655. Angélique d'accord
656. (sil)
657. je vous donne le numéro de téléphone de l'ofii
658. (sil)
659. si vous avez besoin de nous joindre
660. (ouvre son stylo)
661. Ramona d'accord
662. Angélique voilà

663. vous pouvez nous appeler
664. (note le numéro)
665. et voilà
666. donc là vous allez faire la visite médicale
667. et après vous reviendrez ici à l'accueil
668. pour voir mes collègues et mettre la vignette dans le
passeport
669. (se lève)
670. ma collègue va venir avec vous
671. je crois qu'elle a des questions à::
672. Élodie voilà
673. Angélique vous poser
674. (tousse)
675. Ramona c'est pour le XX
676. Angélique oui
677. voilà
678. je vous en prie
679. Ramona au revoir
680. Angélique attendez
681. je viens avec vous
682. oh quoique tu peux
683. Élodie oui
684. je peux l'accompagner
685. si tu veux
686. hein
687. d'accord
688. Angélique et je t'attends pour le dern-

38. même moi- même moi je lui dirai
39. je lui dirai
40. vous savez
41. me mettez plus avec {Kader}
42. parce que si c'est pour faire des crasses aux gens
43. c'est pas la peine
44. hein
45. elle est autant à travailler avec quelqu'un d'autre
46. nan
47. mais elle est comme elle est la {prénom d'une collègue
A}
48. des fois elle est pas-
49. elle envoie des vanes
50. elle est pas toujours
51. mais moi je préfère même des fois encore travailler
avec elle
52. Kader XXX
53. Yveline hein
54. Kader XXX les gens
55. Yveline ah oui
56. oui oui oui
57. Kader quand même euh
58. Yveline alors quand tu la vois
59. ah XX (marmonne) bonne journée tout le bonheur du monde
(imite la collègue)
60. ah oui
61. ça je vais te dire euh
62. alors votre nom c'est madame {début du nom de famille
d'Aiday}
63. Aiday {nom de famille}
64. oui
65. Yveline d'accord
66. (sil)
67. nan
68. mais moi je crois
69. moi je dis
70. quand on travaille dans un service comme ça
71. on doit être euh
72. (va chercher le dossier de Aiday)
73. (revient avec le dossier)
74. comme là l'autre fois elle me téléphone
75. alors je sais pas
76. je décroche
77. et pis alors c'était pour une carte
78. et pis alors il me dit euh
79. oh bah {Yveline} euh on trouve pas ton dossier
80. (alors, ah) j'étais embêtée
81. alors j'ai dit à ro- à {prénom d'une collègue B}
82. j'ai classé un dossier
83. j'étais prêt à venir le lundi moi
84. tu sais
85. (sil)
86. pendant mon heure de table
87. je leur dis
88. je viens vite fait là
89. je regarde

90. si je la trouve
91. bah je dis à {prénom de la collègue B}
92. ben faut
93. ben alors après elle me dit
94. ben oui
95. elle me dit
96. mais {Yveline} euh
97. il était
98. vous avez bien:: fait rectifier
99. vous avez acheté le timbre (change de ton)
100. Aiday mh
101. Yveline vous avez acheté un timbre à cinquante-cinq euros
102. Aiday moi
103. Kader a stamp
un timbre
104. Aiday oui oui oui
105. Yveline un timbre
106. oui
107. elle me dit
108. {Yveline}
109. elle dit
110. vous avez bien coché
111. moi tu sais ça peut arriver
112. des fois je prends
113. (tape sur des dossiers)
114. tu sais j'ai peut-être pris deux dossiers que j'ai mis
dedans
115. mais ça m'embêtait
116. parce que::
117. je vais te dire
118. je me suis dit à tous les coups euh
119. comment que ça va
120. et puis non
121. {prénom de la collègue B} elle me dit
122. bon bah ça y est
123. on l'a retrouvé
124. merci
125. il était un petit peu
126. bon
127. (sil)
128. bah je lui dis
129. oui
130. pis comme euh je suis avec {prénom de la collègue A}
131. c'est pareil
132. hein
133. {prénom de la collègue A} si y a un truc qu'on trouve
pas
134. ben tu sais ce qu'elle me dit
135. elle me dit
136. ben {Yveline} tu continues de servir
137. pendant que je cherche
138. on s'est toujours arrangées
139. moi une fois j'étais toute seule
140. je reçois deux personnes
141. je trouve pas les dossiers
142. alors j'ai dit aux gens

143. j'ai dit
144. écoutez
145. je vais servir les gens qui sont là

(Un usager arrive. Kader le sert, Yveline s'interrompt.)

146. (tamponne les timbres)
147. par ici
148. voilà
149. Aiday mhm
150. Yveline et après vous devez signer en bas là
151. (sil)
152. Aiday pardon
153. voilà
154. Yveline oui
155. Aiday (prend un stylo)
156. (signe)
157. Yveline nan
158. on l'a cherché toutes les deux (murmure)
159. ça enregistre (murmure)
160. Kader XX (murmure)
161. Yveline elle enregistre (murmure)
162. mais enfin après tout est effacé
163. hein
164. y a pas de:
165. on dit rien de mal
166. voilà
167. c'est fini
168. Aiday oh
169. merci
170. Yveline de rien
171. bonne journée
172. Aiday bonne journée

Préfecture de police Brittany

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:01:20
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Yveline (F, LN),
 Claudia (F, LN)
Usager : Brittany (F, LNN, États-Unis, anglais)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

01. Yveline oh j'ai eu peur
02. j'ai- j'ai cru que vous av- que quelqu'un vous avait
 pris votre truc
03. Elodie nan nan nan
04. Yveline nan nan
05. Elodie c'est moi qui l'ai
06. (rire)
07. Brittany (rire)
08. Yveline oui oui
09. alors madame bonjour
10. Brittany bonjour
11. Yveline alors vous av- vous êtes pas déjà venue vous
12. Brittany euh pardon
13. Yveline nan
14. vous êtes déjà venue ici
15. nan
16. (sil)
17. je sais pas
18. ce- la dame son visage euh
19. Brittany je ne comprends pas
20. Yveline oh
21. je parle pas du tout votre langue
22. je parle pas du tout le:-
23. alors vous me préparez les papiers
24. vous avez le récépissé
25. la visite médicale
26. Brittany euhm
27. Yveline vous avez votre passeport
28. s'il vous plait
29. Brittany passeport
30. Yveline je me rappelle (à son collègue)
31. XX était dans le coin
32. alors une fois elle a dit à la chef
33. tu sais
34. j'ai pas pu faire autrement
35. ah bah vous savez bien madame {nom} (imite un ton de
 réprimande)
36. faut pas emmener votre gosse (continue l'imitation)
37. bah elle dit
38. écoutez
39. j'ai pas pu faire

40. ça c'est passé comme ça
 41. Claudia bah oui
 42. Yveline bah je vais te dire
 43. elle l'avait emmené une fois
 44. le lendemain euh
 45. alors quand je voyais à {autre préfecture}
 46. que {prénom d'une collègue} amenait son gosse et tout
 47. moi je je v- une fois je lui dis
 48. je lui disais à à {prénom de la collègue}
 49. je lui disais
 50. nous quand on était au bureau euh
 51. Claudia nan nan
 52. \mh
 53. Yveline euh on pouvait pas emmener
 54. Brittany le euh le tch-
 55. Yveline alors montrez-moi tout jeune fille
 56. Brittany euh
 57. Yveline alors c'est pas chez nous ça
 58. (sil)
 59. cé té o èm c'est pas là¹
 60. Claudia nan
 61. c'est pas
 62. Yveline alors il faut voir la- le bureau à côté
 63. (sil)
 64. Brittany okay
 65. Yveline le monsieur qui est dans le bureau (articule)
 66. Brittany d'accord
 67. Yveline hein
 68. d'accord
 69. Brittany mh
 70. (sil)
 71. Yveline oh ça ça tourne (murmure)
 72. ça tourne
 73. (sil)
 74. nan nan
 75. c'est- c'est bon
 76. (sil)
 77. son truc il tourne
 78. je crois
 79. (sil)
 80. mais elle est partie
 81. ça tourne votre-
 82. Élodie oui
 83. Yveline nan
 84. c'est le bureau juste à côté

¹ C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivités Territoriales d'Outre-Mer. Ici, cela désigne probablement le visa avec mention « France sauf C.T.O.M. » qui permet de voyager en France et dans les départements et régions d'outre-mer mais pas dans les territoires d'outre-mer.

Préfecture de police Carlos

Date d'enregistrement : 17/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:07:37
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Kader (M, LN),
 Yveline (F, LN)
Usager : Carlos (M, LNN, Colombie, espagnol & anglais)

3 transactions de service :
- obtention du titre de séjour (suspendu)
- renseignement sur les lieux de vente des timbres OMI
- obtention du titre de séjour

enregistrement a

Yveline s'occupe d'un autre dossier en parallèle.

01. Carlos bonjour
02. Kader bonjour monsieur
03. Carlos euh ça c'est les euh
04. euh je devais vous donner ça
05. euh je devais vous donner ça
06. (montre les certificats médicaux)
07. Kader alors y en a une pour vous et une pour moi
08. Carlos d'accord
09. Kader ceci
10. (sil)
11. Carlos est-ce que vous voulez un autre document
12. Kader nan
13. pas du tout
14. XX
15. Carlos ça c'est tout
16. Kader ça ira
17. (regarde sur l'ordinateur)
18. avez-vous pensé à acheter les timbres
19. Carlos les-
20. je n'ai pas les timbres
21. Kader pas "timbres" (prononcé avec l'accent espagnol)
22. Carlos oui
23. parce que ils sont-
24. j'ai mon euh
25. (sil)
26. ce n'est pas pour aujourd'hui le timbre
27. Kader alors je vais voir
28. si votre carte elle est disponible aujourd'hui
29. (tant, autant) mieux vous le donner toute de suite
30. Carlos ah je pouvais a- acheter
31. Kader pour cela
32. \il va falloir voilà acheter les
 timbres
33. Carlos les acheter

34. oui
 35. j'ai:
 36. Kader voilà
 37. donc je regarde si votre carte est disponible
 38. (se dirige vers les dossiers)
 39. (prend un dossier)
 40. (regarde dedans)
 41. et bien sûr à la bonne heure elle est là
 42. (cherche la carte)
 43. ah peut-être pas
 44. (sil)
 45. vous avez peut-être forcément raison
 46. (range le dossier)
 47. vous avez peut-être raison vous
 48. (retourne voir sur l'ordinateur)
 49. elle est pas arrivée encore cette-
 50. (continue à chercher dans l'ordinateur)¹
 51. (regarde dans les dossiers à nouveau)
 52. Carlos peut-être n'est pas prête maintenant
 53. Kader si
 54. normalement elle est euh elle est disponible
 55. Carlos ah bon
 56. Kader bon je vais regarder
 57. (sil)
 58. en principe elle est là
 59. hein
 60. (regarde dans les dossiers)
 61. est-elle mal classée
 62. je sais pas
 63. Carlos (rire)
 64. Kader (continue à chercher dans des dossiers)
 65. elle est là
 66. Carlos d'accord
 67. alors euhm
 68. Kader pour ce faire
 69. il faut quand même
 70. (rend la copie intéressé du certificat médical)
 71. ça je vous le remets
 72. hein
 73. puisque c'est votre document à vous
 74. (sil)
 75. Carlos d'accord
 76. Kader et euh vous allez acheter quand même les timbres
 77. Carlos d'accord
 78. Kader d'accord
 79. je vous attends
 80. (sil)
 81. Carlos ah::: je je va retourner un /nwa/
 82. euh où où pouvé-je acheter le timbre
 83. Kader vous pouvez acheter les timbres
 84. euh donc vous verrez

¹ Yveline, la collègue de Kader, entre en conversation téléphonique en parallèle. Conversation non transcrite.

85. quand vous allez ressortir de- du bâtiment

86. vous vous descendez soit sur la droite soit sur la gauche

87. Téléphone portable (sonne)

88. Usagère (répond)

89. Kader vous avez deux tabacs à égale distance

90. Carlos ça c'est parfait

91. Kader vous demandez euh donc trois cents euros euh de timbres omi

92. Carlos trois cents euros

93. Kader et non pas des timbres fiscaux

94. c'est pas la même chose des timbres omi

95. Carlos omi

96. oui

97. Kader et vous lui

98. Carlos sont nous

99. Kader c'est ça

100. (se rapproche du comptoir)

101. Carlos je lui donne le document

102. Kader à la commerçante vous lui montrez le document

103. vous savez là

104. qu'on vous a envoyé l'ofii

105. (sil)

106. Carlos oui oui

107. ce

108. Kader le document qu'on vous a envoyé là

109. Carlos (cherche dans les documents)

110. ça c'est

111. (montre la lettre-timbres)

112. Kader voilà

113. là

114. ceux-là

115. super

116. vous le montrez à la commerçante

117. et elle elle connaît

118. hein

119. vous savez

120. elle en vend euh (sil) peut-être euh cent fois par jour

121. donc elle connaît

122. vous lui montrez ce document

123. elle va vous donner ce qu'il faut

124. d'accord

125. Carlos d'accord

126. Kader et ensuite

127. vous revenez directement

128. Carlos et pour rentrer euh là-bas

129. Kader vous entrez directement

130. Carlos (entrez, entrer) directement

131. merci

132. Kader vous allez directement au premier étage

133. et puis vous:

134. Carlos d'accord

135. Kader vous venez: me voir

136. hein

137. Carlos merci beaucoup
 138. Kader je vous attends monsieur
 139. merci à vous
 140. Carlos (sort)
 141. Élodie on se revoit tout à l'heure
 142. d'accord
 143. Carlos euh je dois de acheter les timbres euh
 144. Élodie c'est ça
 145. je sais
 146. c'est ça
 147. Carlos tu (dois, vas) rester
 148. Élodie c'est ça
 149. je reste là
 150. Carlos okay
 151. Élodie d'accord
 152. à tout à l'heure

enregistrement b

153. Élodie vous êtes revenu
 154. Carlos (rire)
 155. merci
 156. Yveline XXX sans quoi
 157. je l'aurais renvoyé(e)
 158. mais bon c'est vrai que je sais que-
 159. Carlos (se racle la gorge)
 160. Yveline toi je te connais dans le boulot
 161. je sais que tu-
 162. tu- du départ les gens viennent là
 163. et qu'après que tu euh
 164. (sil)
 165. je sais
 166. Kader XXX
 167. ? XXX
 168. ? XXX
 169. Kader je vous laisse euh mettre euh
 170. Carlos (sort les timbres omi)
 171. Yveline (sert une tasse d'eau chaude et un sachet de thé à
 Élodie)
 172. voilà
 173. faites comme ch-
 174. fais comme chez toi
 175. Élodie merci

176. Kader alors monsieur
 177. super
 178. génial
 179. magnifique
 180. (prend les timbres omi)
 181. hop là
 182. le plus cher il est là
 183. (sil)
 184. d'accord

185. Carlos je vous donne ça
 186. Kader super
 187. (sil)
 188. la visite (sil) visite médicale j'avais pris
 189. non
 190. Carlos euh vous avez pris
 191. oui
 192. Kader d'accord
 193. super
 194. Kader (cherche le visa)²
 195. (remplit les documents)
 196. (colle le visa dans le passeport)
 197. Kader une signature

//

198. Yveline le récépissé
 199. il est où le récépissé
 200. (sil)
 201. alors jeune fille
 202. allez jeune fille
 203. nan
 204. c'est ce que je disais à {Kader}
 205. j'y dis
 206. tu as presque tourné avec tout le monde
 207. Yveline sauf y a quoi
 208. y a {prénom d'une collègue A}
 209. que tu as pas fait
 210. {prénom d'une collègue B}
 211. Élodie {prénom de la collègue B} j'ai pas fait
 d'enregistrement
 212. Yveline oui
 213. je crois
 214. et pis c'est tout
 215. je sais pas
 216. qui c'est qu'y avait
 217. parce que nous après-
 218. qu'est-ce qu'y a dans le lot
 219. bah on a passé le plus gros là déjà
 220. Élodie bah j'ai fait {Claudia}
 221. Yveline oui
 222. tu as vu moi et {Romy}
 223. Élodie XX
 224. Yveline et nous ça fait depuis l'année dernière
 225. Élodie bah oui
 226. hein
 227. Yveline qu'on se connaît nous
 228. (rire)
 229. mais sans quoi
 230. bon t'as fait avec euh bon avec {Kader} et tout
 231. Élodie {Kader} oui
 232. Yveline mais euh je te dis XX

² 203, 204, 205 en même temps que la conversation avec Yveline et Élodie, jusqu'à 301.

233. Élodie il manque que {prénom de la collègue A}
 234. pis c'est nickel
 235. parce que je l'ai pas vue
 236. Yveline oh la {prénom de la collègue A} tu vas la voir la
 semaine
 237. ah bah tu es pas là la semaine prochaine
 238. Élodie mais nan::
 239. Yveline oh tu serais passée faire un petit coucou
 240. Élodie bah nan: (très aigü)
 241. mais comme je disais à {Kader}
 242. on avait la même idée tous les deux
 243. \elle est un peu:
 (ton bas)
 244. Kader elle est un peu space
 245. \elle est un peu space
 246. Yveline comme elle me dit
 247. Kader oui
 248. \mais toi t-
 249. Yveline tu fais ton travail
 250. Kader tu en as besoin de:-
 251. tu as besoin d'é- d'étudier différents comportements
 252. Yveline bah oui
 253. \bah oui
 254. Élodie c'est intéressant
 255. mais bon
 256. Yveline bah oui
 257. comme l'autre fois on en parlait
 258. tu m'as dit c'est pour mon travail
 259. Kader c'est dommage
 260. Yveline bah oui bah
 261. Kader tu sais pas ce que tu rates hein
 262. Yveline mais bon
 263. si vraiment dans les autres mois tu viens
 264. bah tu lui dis-
 265. tu lui dis
 266. bah oui
 267. je viens
 268. parce que euh c'est pour mon travail
 269. je fais quelque chose
 270. mais bon elle va peut-être-
 271. ah bah elle va peut-être être gentille
 272. elle va peut-être pas crier là
 273. hein
 274. hein {Kader}
 275. (rire)
 276. Kader tout le monde la connaît que:
 277. Yveline tout le monde la connaît
 278. Kader ça forcément des fois euh
 279. Élodie oui
 280. Kader (très/pas) souvent
 281. Yveline oui
 282. Kader mais bon après les gens ils s'en foutent
 283. ils viennent chercher leur carte
 284. Yveline ah ben oui
 285. Kader quoiqu'il arrive
 286. \qu'ils soient mal reçus ou bien reçus

287. Yveline ils sont contents de venir
 288. Kader je veux dire
 289. ils ont leur carte quand même hein
 290. bah oui
 291. parce que
 292. ils sont tellement euh
 293. Yveline pis tu sais
 294. quand on leur dit
 295. Kader ils ont tellement galéré les gens
 296. quand ils viennent prendre leur carte X
 297. Yveline on leur dit
 298. \ vous venez en préfecture
 299. \ tu sais
 300. ils sont timides
 301. parce qu'ils savent pas euh
 302. ils savent pas euh

 303. Yveline hein
 304. Kader una firma
 une signature
 305. Carlos una firma
 une signature
 306. oui
 307. Kader (rire)
 308. Carlos por favor
 s'il vous plait
 309. con gusto
 avec plaisir
 310. Téléphone (sonne)
 311. Yveline ah
 312. qui c'est qui appelle
 313. Carlos XX
 314. Yveline la chef
 315. (décroche)
 316. allo
 317. Carlos comme ça
 318. Kader oui
 319. (tamponne un document)
 320. adios
 au revoir
 321. Carlos merci beaucoup
 322. Kader au plaisir monsieur
 323. Carlos euh c'est tout
 324. Kader merci
 325. c'est fini
 326. vous pouvez y aller tranquillement
 327. Carlos me::rci
 328. Kader je vous remercie
 329. \ et vous souhaite une excellente
 journée

| | | | |
|------|---------|-------------------------|-------------|
| 330. | Yveline | <u>nan</u> ³ | |
| 331. | | <u>\c'est moi</u> | |
| 332. | | <u>\c'est moi</u> | |
| 333. | | | <u>oui</u> |
| 334. | | | <u>\oui</u> |
| 335. | Kader | au plaisir | |
| 336. | Carlos | merci à vous aussi | |
| 337. | | (rire) | |
| 338. | Kader | au revoir | |

³ 328, 329 et 330 relèvent de la conversation téléphonique d'Yveline.

Préfecture de police Hua

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:06:58
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Yveline (F, LN),
 Romy (F, LNN, Brésil, portugais & polonais)
Usager : Hua (F, LNN, Chine, mandarin)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

01. Élodie et c'est bon
02. vous allez pouvoir parler avec les dames
03. Romy ça va aller
04. Yveline oui::
05. Romy madame
06. Hua bonjour
07. Élodie (pose le magnétophone)
08. Yveline madame bonjour
09. \ alors bon bah
10. Romy bonjour
11. Hua \ oui::
12. \ je prends la: carte de séjour
13. Yveline oui
14. alors
15. Hua parce que j'ai fini le le
16. Yveline alors vous avez la visite médicale
17. vous avez le récépissé
18. Hua mh mh
19. Yveline s'il vous plaît
20. Hua la carte
21. Yveline on va être enregistrées
22. on va être des vraies stars ici
23. hein
24. Romy oh là là
25. Yveline (rire)
26. Romy et moi je fais mon listing moi
27. Yveline nan
28. mais toi tu te mets à part toi
29. Romy oui oui oui
30. tu as vu
31. hein
32. Yveline tu veux pas être enregistrée comme une star
33. Romy oh là là
34. ? (rire)
35. Yveline on voit les stars à la télé
36. ben nous aussi on va être des st-
37. Téléphone (sonne)
38. Yveline ah tiens
39. Romy ah non
40. Yveline c'est ta chef chérie
41. Romy oh là là

42. Téléphone (sonne)
43. Préposée au courrier (donne la housse de courrier)
44. {anon.}
45. Téléphone (sonne)
46. Yveline merci
47. Téléphone (sonne)
48. Romy (décroche)

49. Yveline (ouvre la housse)
50. (trie le courrier)
51. (referme la housse)
52. alors la dame vous avez ça
53. (sil)
54. bon alors
55. (prend les documents)
56. Hua (cela, celui-là) aussi (ton timide)
57. Yveline vous avez acheté le timbre (parle bas)
58. Hua ouais
59. (sil)
60. j'ai acheté le timbre
61. (donne le timbre omi)
62. Yveline (ouvre la housse)

//

63. Romy allo
64. bonjour
65. (écoute)
66. oui
67. (écoute)
68. oui
69. oui
70. (écoute)
71. oui
72. (écoute)
73. et euh vous avez été XX par qui euh
74. (écoute)
75. oui
76. oui d'accord euh
77. nous sommes deux
78. vous avez été (reçu, reçue) par qui
79. (écoute)
80. ou- parce qu'y a une blonde et une brune
81. alors (rire)

82. Romy la brune
83. Yveline (soupire)
84. Romy alors attendez::
85. je vais vous la passer alors
86. (rire)
87. Yveline (referme la housse postale)
88. Élodie je ne travaille pas ici (à un usager qui va entrer)

89. est-ce que-
90. (voit Hua l'écouter attentivement)

91. Élodie nan
92. c'est au monsieur
93. Hua ah d'accord
94. (rire)
95. Usager (rire)
96. Élodie (se présente à l'usager)¹

//

97. Romy y a un problème avec sa carte
98. Yveline allo:::
99. (écoute)
100. bonjour
101. (écoute)
102. oui oui
103. je me rappelle de vous
104. oui
105. alors
106. (écoute)
107. mh
108. (écoute)
109. oui
110. (écoute)
111. oui
112. bah oui
113. mais là je peux rien faire ma pauvre petite dame
114. euh je vais vous dire
115. là il faut attendre carrément le- le: le bé deux²
116. c'est le bé deux que j'ai demandé tout à l'heure
117. et là bon si vous avez votre cer-
118. vous avez expliqué ça à votre patron
119. (écoute)
120. vous l'avez- votre patron il est pas avec vous là
121. son- en ce moment là
122. (écoute)
123. ah sans quoi vous me l'auriez passé
124. moi j'aurais (parlé, ?) au monsieur
125. ç'aurait été mieux que le m-
126. (écoute)
127. nan
128. c'est le casier judiciaire
129. c'est pour ça que ç'aurait été mieux qu'il appelle le patron
130. comme ça moi j'aurais pu lui expliquer au monsieur
131. (écoute)
132. nan

¹ Conversation hors du bureau. Non transcrite.

² Visa de catégorie B2, visa visiteurs, pour les loisirs, le tourisme ou une raison médicale.

133. vous pourrez pas avoir votre carte
134. parce qu'on a demandé le document
135. il faut compter deux semaines
136. (écoute)
137. Romy quatre un (s'occupe du listing)
138. Yveline dans- dans deux se-
139. c'est pour ça
140. je vous ai donné le numéro de téléphone
141. donc dans deux semaines vous téléphonez
142. pour savoir si le document est bien arrivé euh
143. et- et a été enregistré l'ordinateur
144. (écoute)
145. voilà
146. (écoute)
147. nan
148. mais votre car- votre carte elle est chez nous
149. elle est classée
150. bon votre récépissé comme je vous ai dit tout à l'heure
151. quand la carte est éditée
152. on ne peut pas faire un autre récépissé
153. on peut pas faire le récépissé
154. parce que ça va- ça va écraser les dates
155. Romy ça l'écrase
156. Yveline et après vous serez (embêté, embêtée)
157. hein
158. (écoute)
159. c'est pour ça
160. mais bon si le monsieur veut nous- veut me rappeler
encore demain
161. moi je suis encore là demain
162. si vraiment euh vous avez un soucis
163. vous lui donnez mon numéro
164. vous lui dites
165. vous pouvez pas appeler la dame là
166. et puis moi je lui expliquerai à ce monsieur
167. hein
168. (écoute)
169. voilà
170. (écoute)
171. ben je suis là-bas jusqu'à demain
172. parce que là vendredi ma collègue va être toute seule
173. donc si il peut appeler demain le monsieur
174. comme ça on pourra le- le:- lui expliquer mieux
175. hein
176. XX
177. hein
178. bon je vous ai dit
179. si vraiment il veut une confirmation
180. il peut m'appeler
181. hein
182. il demande la dame brune
183. y a pas de problème
184. hein
185. (écoute)
186. voilà
187. allez je vous en prie

188. bonne journée
189. au revoir
190. (écoute)
191. nan nan
192. y a pas de soucis
193. mais faut que votre papier il arrive
194. c'est pour ça que j'ai donné mon téléphone
195. parce que je vois comme j'avais- vous étiez avec un
petit enfan:t
196. euh euh je voulais pas vous faire euh
197. comment ça s'appelle euh
198. vous faire revenir encore
199. et pis après que ça ne soit pas là
200. c'est pour ça
201. je vous ai donné le numéro de téléphone
202. (écoute)
203. voilà
204. je vous en prie
205. bonne journée
206. en revoir
207. (raccroche)
208. bon bah tu sais
209. c'est la dame avec son bébé là
210. Romy a::h oui
211. Yveline tu sais le bé deux là
212. bah oui
213. c'est une carte d'un an
214. Romy oui
215. Yveline tu sais
216. c'est une carte d'un an
217. mais je peux pas donner
218. y a pas de bé deux
219. Romy bah non
220. Yveline alors si je donne
221. et pis qu'après XX
222. Romy mais pourquoi elle appelle là
223. Yveline non
224. parce que je lui ai donné le numéro de téléphone
225. je lui ai dit-
226. Romy mais c'est dans dix jours
227. Yveline nan
228. mais
229. Romy oui
230. Yveline je lui ai donné le numéro de téléphone {Romy}
231. parce qu'elle m'a dit
232. mon patron
233. Romy ah oui:::
234. Yveline i- il comprend pas que j'ai des trucs
235. alors là je lui- je lui avais dit
236. j'ai ce-
237. Romy mais qu'il appelle
238. Yveline bah je lui- je lui avais dit
239. pourquoi votre patron il-
240. mais il appelle pas
241. bon si il m'appelle demain
242. il appelle

243. sans quoi
 244. si il appelle vendredi
 245. tu lui dis
 246. Romy oui
 247. Yveline bon écoutez
 248. la dame brune est pas là
 249. Romy bé deux
 250. Yveline voilà
 251. mais je suis- mais je suis au courant du dossier
 252. y a une histoire de bé deux
 253. Romy oui
 254. Yveline parce que je sais pas
 255. elle a une histoire d'apprentissage
 256. peut-être elle veut pas euh
 257. Romy ah d'accord
 258. (sil)
 259. alors on y va
 260. Hua alors euh ça c'est
 261. (montre les documents)
 262. Yveline ah je sais plus où j'étais partie (murmure)
 263. où j'étais partie (murmure)
 264. où est-ce que vous êtes vous (murmure)
 265. votre nom c'est {nom de famille}
 266. Hua {nom de famille}
 267. Yveline (va voir les dossiers dans l'armoire)
 268. (prend un paquet de dossiers)
 269. alors votre nom c'est {nom de famille, prénom}
 (murmure)
 270. (cherche le dossier dans le paquet)
 271. (trouve le dossier)
 272. et voilà
 273. (sort le dossier)
 274. Romy y a un dossier que j'ai pas trouvé
 275. Yveline alors on y va (ton bas)
 276. (sil)
 277. donc là la dame (ton bas)
 278. alors je vais prendre ça (ton bas)
 279. (prend un document)
 280. vous avez acheté les timbres
 281. hein
 282. Hua ouais
 283. c'est bon
 284. il est là
 285. Yveline alors on va regarder (murmure)
 286. (pose les timbres sur le comptoir)
 287. Hua neuf à quinze euh
 288. trois fois cinquante-cinq
 289. c'est ça
 290. Yveline voilà (ton bas)
 291. c'est ça (ton bas)
 292. alors donc madame vous allez contrôler votre carte
 293. Hua oui:
 294. Yveline pendant ce temps-là
 295. je vais coller vos timbres (ton bas)
 296. Hua d'accord
 297. XXX (relit)

298. (relit)
299. XX (relit)
300. (relit)
301. Yveline (colle les timbres)
302. Hua bon
303. (sil)
304. Yveline alors si c'est bon
305. Hua oui
306. \ bon
307. ouais
308. Yveline vous signez là
309. Hua d'accord
310. (prend le stylo disponible sur le comptoir)
311. (signe)
312. oui
313. Yveline et ben voilà madame
314. c'est terminé
315. Hua c'est bon
316. Yveline oui
317. Hua okay
318. Yveline bon
319. Hua je peux partir
320. Yveline oui
321. voilà
322. bonne journée madame
323. Hua okay
324. \ merci
325. bonne journée
326. \ au revoir
327. Yveline merci madame

Préfecture de police Juana

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:03:32
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Claudia (F, LN),
 Yveline (F, LN)
Usager : Juana (F, LNN, Colombie, espagnol)

4 transactions de service :

- question « par rapport aux timbres »
- renseignement sur le coût de la taxe entreprise pour un titre de séjour salarié
- renseignement sur les horaires d'ouverture de la préfecture de police
- durée de validité du titre de séjour salarié

Transaction de service en parallèle, non transcrite.

01. Juana bonjour
02. Claudia bonjour
03. Juana je voulais me renseigner en fait euh
04. Claudia oui
05. Juana j'avais eu euh ces papiers la convocation
06. Claudia oui
07. Juana donc euh je viens tout juste de passer la visite
 médicale
08. Claudia d'accord
09. Juana je voulais savoir euh par rapport aux timbres
10. parce que j'ai reçu ça aussi
11. sauf que mon entreprise me l'a donné que hier soir
12. Claudia mhm
13. oui
14. il y a soixante-dix euros à acheter de timbres
15. mais je vais déjà regarder
16. si votre carte
17. Juana si elle est prête
18. comme ça je vais l'acheter
19. sinon je reviens
20. Claudia d'accord
21. (cherche la carte)
22. (trouve la carte)
23. oui
24. donc votre carte elle est là
25. Juana oui
26. Claudia donc il faudrait par contre juste aller juste m'acheter
 les timbres
27. Juana oui
28. mais je peux revenir euh demain ou après-demain
29. Claudia ah oui
30. bien sûr
31. quand vous voulez
32. Juana d'accord
33. Claudia donc ça je mets ça déjà dans votre dossier
34. Juana okay

35. Claudia donc vous revenez juste avec votre ancienne carte et les timbres

36. Juana et: une autre petite question

37. euh ça c'est pour la XXX le titre de séjour salarié

38. Claudia oui

39. c'est ça

40. Juana mais si je veux changer ça pour un titre euh de séjour étudiante

41. Claudia oui

42. Juana et par la suite ça et ç- y a pas la taxe à payer avec l'entreprise ou pas

43. Claudia quelle taxe

44. Juana une taxe euh

45. Claudia nan nan

46. c'est tout

47. c'est juste les soixante-dix euros

48. (sil)

49. nan nan

50. ça c'est l'entreprise qui paie la taxe

51. (hein, ça)

52. c'est pas vous

53. là vous avez que soixante-dix euros à payer vous

54. Juana mais euh normalement c'est l'entreprise qui paie

55. ou ils font payer le salarié

56. Claudia les soixante-dix

57. (inspire)

58. Juana non non

59. les soixante-dix c'est moi

60. mais la taxe euh

61. Claudia pour la visite médicale

62. non

63. c'est l'entreprise

64. Juana pas pour la visite médicale

65. ça

66. Claudia quelle taxe

67. Juana euh

68. (sil)

69. y a un endroit où on paie euh

70. y avait-

71. dans ce formulaire (montre le formulaire)

72. y avait

73. Claudia l'entreprIse paie quelque chose

74. Téléphone (sonne)

75. Claudia je suppose que c'est ce qu'il y a dans ce formulaire

76. mais ça c'est pas vous euh

77. c'est l'entreprise

78. Juana oui

79. parce que l'entreprise me demande de payer: moi¹

80. Claudia ah nan nan

81. vous n'avez que les soixante-dix euros à payer

82. (sil)

83. Juana ils me disent qu'ils vont les payer

84. mais que moi je dois les rembourser

¹ Yveline décroche et répond au téléphone. Conversation parallèle non transcrite.

85. Claudia ah bon
86. j'ai jamais euh
87. vous êtes la première euh qui me dit ça quoi
88. Juana ouais
89. c'était jus- mais c'était juste pour savoir c'était combien
90. parce qu'en fait moi ce que j'ai un peu peur
91. parce que mon entreprise me dit
92. voilà c'est mille sept cents euros euh
93. sachant qu'ils ont payé la moitié
94. Claudia mh
95. y a bien une taxe que l'entreprise paie
96. mais pas pa::s vous
97. Juana oui oui
98. mais en fait ils vont le payer
99. mais moi je suis obligée rem- rembourser en fait
100. Claudia bah je vois pas pourquoi vous êtes obligée de rembourser
101. Juana parce qu'ils disent que c'est:: pour moi
102. c'est mA carte de séjour à moi
103. Claudia bah ça euh je peux pas vous dire
104. hein
105. Juana mais vous savez pas c'est combien la taxe
106. en fait
107. Claudia n::an
108. je pourrais pas vous dire
109. pour savoir la taxe que l'entreprise doit payer
110. essayez de demander euhm à l'accueil là-bas après l'ascenseur
111. Juana okay
112. Claudia peut-être qu'ils pourront vous d- vous donner un montant approximatif
113. (sil)
114. Juana bon
115. donc ça je prends avec moi
116. (prend un document)
117. Claudia oui
118. Juana ça aussi
119. ça aussi
120. (prend d'autres documents)
121. Claudia voilà
122. Juana sinon donc je reviens en
123. sans la: sans ça
124. Claudia oui
125. je l'ai déjà mis dans le::m dans le dossier
126. Juana vous êtes ouverts de quelle heure à quelle heure
127. Claudia de huit heures et demi jusqu'à seize heures trente
128. (sil)
129. Juana merci beaucoup
130. Claudia au revoir
131. (sil)
132. tu cherches quoi
133. le dossier
134. Yveline je suis en train de ch-
135. bah je sais pas
136. le dossier de madame {nom d'une responsable}

137. je devais l'envoyer
 138. Claudia c'est quel dossier
 139. Yveline monsieur::
 140. (sil)
 141. mais c'est moi qui l'a envoyé
 142. monsieur {première syllabe du nom de famille}
 143. Juana excusez-moi
 144. Claudia oui
 145. Juana mademoiselle
 146. les titres de séjour euh salarié c'est un an
 147. ou c'est six mois
 148. Claudia c'est s-
 149. si c'est pour une-
 150. vous êtes pas travailleur temporaire
 151. Juana non
 152. c'est un cé dé i que j'ai
 153. Claudia si c'est un cé dé i
 154. c'est une carte d'un an
 155. Yveline tu peux me redonner le brouillon
 156. Yveline parce que là je
retrouve pas
 157. Claudia un an
 158. Juana d'accord
 159. donc euh j'ai
septembre
 160. Claudia c'est de novembre
 161. Juana fin novembre
 162. Claudia novembre à novembre
 163. Juana okay
 164. (sil)
 165. merci beaucoup
 166. Claudia je vous en prie
 167. Juana bonne journée
 168. au revoir

Préfecture de police Kylych

Date d'enregistrement : 20/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:04:41
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Pascal (M, LN)
Usager : Kylych (M, LNN, Kirghistan, russe)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

Yveline participe à une conversation téléphonique en parallèle de cette transaction de service.
Conversation non transcrite.

01. Kylych bonjour monsieur
02. Pascal bonjour monsieur
03. je peux avoir votre passeport
04. s'il vous plait
05. Kylych (donne le passeport)
06. Pascal voilà
07. (regarde le passeport)
08. vous êtes étudiant
09. Kylych mh
10. (sil)
11. XX
12. Pascal je peux avoir votre récépissé
13. s'il vous plait
14. Kylych (donne le récépissé)
15. Pascal (prend le récépissé)
16. merci
17. (tape sur le clavier de l'ordinateur, cherche le dossier)

Yveline s'occupe d'un autre usager. Pascal participe à la conversation à cinq reprises.

18. (sort le visa, remplit les documents)
19. voilà
20. vous vérifiez votre carte
21. s'il vous plait
22. Kylych oui
23. Pascal et signez là après
24. Kylych (s'apprête à signer)
25. Pascal regardez quand même
26. hein
27. si y a pas d'erreur

Yveline continue à s'occupe de l'autre usager. Pascal continue à participer, à la conversation à trois reprises.

28. (colle le visa dans le passeport)
29. (tamponne la feuille de timbres)
30. voilà

- 31. c'est bon
- 32. Kylych c'est bon
- 33. Pascal bonne journée
- 34. Kylych bonne journée
- 35. Pascal au revoir
- 36. Kylych au revoir

Préfecture de police Li Na

Date d'enregistrement : 17/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:05:11
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Kader (M, LN),
Yveline (F, LN)
Usagers : Li Na (F, LNN, Chine, mandarin),
Dewei (M, LN, Chine, mandarin)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

01. Kader messieurs dame bonjour
02. Dewei bonjour
03. bonjour
04. (donne le passeport de Li Na)
05. Kader merci
06. (prend le passeport)
07. c'est pas pour vous
08. que pour votre femme
09. hein
10. Dewei pour ma femme
11. Kader vous avez acheté les timbres madame
12. s'il vous plait
13. Li Na comment
14. Kader les timbres
15. Li Na les timbres
16. Kader oui
17. Dewei timbres
18. Li Na timbres XX
19. Kader trois cents euros
20. Li Na ouais
21. d'accord
22. attends
23. Dewei omi
24. Kader timbres omi
25. vous avez
26. Dewei timbres fiscaux
27. les timbres différents
28. Li Na oui
29. Kader nan
30. alors pas les timbres fiscaux
31. parce que c'est autre chose
32. Dewei ouais
33. pour le le le véhicule euh
34. Kader c'est deux pièces différentes
35. voilà
36. exa::ctement
37. est-ce que vous avez le récépissé
38. s'il vous plait
39. Li Na XX
40. Kader et la feuille (sil) avec les timbres

41. Li Na (sort les documents demandés)
42. Kader voilà
43. XXX
44. Dewei dans le
45. Li Na (continue à sortir les documents)
46. Li Na XXX (chinois)
47. Dewei XXX
48. Li Na XXX
49. Dewei XXX
50. Li Na (ouvre un compartiment du sac)
51. (cherche dedans)
52. là là là là là
53. (sort les papiers)
54. Kader et la feuille avec les timbres
55. Dewei (ouais aussi, XX) (chinois)
56. Li Na (sort la feuille)
57. XX (chinois)
58. XX
59. Dewei XXX
60. Li Na XX
61. (sil)
62. X
63. Dewei XX
64. Li Na (ouvre une autre pochette)
65. mh mh
66. Kader (cherche le visa)
67. (remplit les documents)
68. elle est bac plus neuf
69. Yveline XX
70. Kader elle habite à strasbourg
71. Yveline ah oui oui
72. (sil)
73. Kader pas mal
74. hein
75. (sil)
76. faut en vouloir
77. hein
78. Yveline c'est pour ça au début
79. moi je- moi je l'ai connue au tout début l'année
dernière
80. parce que j'avais été voir {Martine} tout ça
81. pis bon (elle a, là) vu qu'on parlait un petit peu
82. pis elle me dit- elle dit vous êtes- travaillez où
83. bah je dis à la préfecture
84. elle me dit
85. ça vous ennuie pas
86. si je viens euh
87. Kader bah oui
88. Yveline dans votre bureau
89. bah je dis
90. oui
91. moi y a pas de problème
92. je sais pas avec qui j'étais
93. avec {Romy}
94. une fois j'étais
95. j'y dis

96. moi y a pas de problème
97. XX
98. pis voilà
99. on a sympathisé comme ça euh
100. et bon
101. Agent de sécurité {anon.}¹

Conversation entre Yveline et l'agent de sécurité.

102. Yveline alors
103. qui c'est qui est derrière e- là
104. monsieur on s'occupe de vous
105. (sil)
106. monsieur
107. (sil)
108. monsieur
109. (sil)
110. mons- le monsieur (sil) on s'occupe de vous
111. Dewei pardon
112. Yveline on s'occupe de vous
113. Dewei euh nan
114. nan
115. Yveline nan
116. vous êtes avec la personne
117. Dewei oui
118. euh moi je euh suis avec euh
119. Élodie j'enregistre²
120. Les deux {anon.}³
121. Élodie mais c'est ça que je vous demandais
122. Les deux {anon.}
123. Élodie d'accord
124. voilà
125. c'est ça que je veux savoir
126. Yveline vous voulez pas enregistrer
127. vous allez passer à la télé
128. o::h il connaît pas son bonheur celui-ci
129. (rire)
130. Dewei il faut pa::s
131. Yveline vous allez passer à la télé après
132. Dewei il faut pas que ça soit timide
133. Yveline nan
134. Les deux {anon.}

135. Yveline nan nan
136. il veut pas passer à la télé
137. donc

¹ L'agent de sécurité de l'entrée du bâtiment passe dans le bureau de la préfecture pour bavarder. Conversation non transcrite.

² Nous avons expliqué la procédure du projet et demandons l'autorisation d'enregistrement à deux usagers qui s'appêtent à entrer.

³ Les usagers refusent.

138. (rire)
139. c'est- y a
140. non
141. mais je vais te dire
142. moi si vous voulez pas passer à la télé
143. je sais pas
144. si je vais vous donner votre carte
145. hein
146. on va regarder ça

//

147. Dewei parce que les- les gen::s
148. Élodie voilà
149. c'est ça
150. Dewei les gens
151. Élodie si les gens ils veulent pas
152. ils veulent pas
153. c'est pas grave
154. tant pis
155. (rire)
156. pas grave
157. merci
158. Dewei pas de quoi

159. Dewei XXX (chinois)
160. XX
161. XXX
162. Li Na XXX (chinois)
163. (sil)
164. Kader (colle le visa dans le passeport)
165. alors vous allez me faire une signature ici
166. Li Na (signe)
167. Dewei vous voulez un bonbon
168. (pose des bonbons sur le comptoir)
169. Kader oh
170. vous êtes gentil monsieur
171. (prend un bonbon)
172. j'en pique un
173. c'est gentil
174. Dewei pas de quoi
175. Kader très très sympa
176. Dewei oh non
177. Li Na (rire)
178. Kader je vous remercie
179. siésié
180. Li Na xiéxie⁴
merci
181. Dewei xiéxie
merci

⁴ La langue des passages traduits suivants est le mandarin.

182. Kader chiéchié
183. et zài jiàn
au revoir
184. Li Na xiéxie
merci
185. zài jiàn
au revoir
186. Dewei au revoir
187. Li Na au revoir
188. Dewei au revoir
189. Kader zài jiàn
au revoir
190. Li Na voilà
191. Dewei et vous parlez un peu la base de chinois
192. ou non
193. Kader c'est un peu compliqué après
194. hein
195. Dewei et vous vous êtes parle qu- quelle langue
196. Kader algérie moi
197. Dewei alger
198. labes⁵
comment ça va
199. Kader labes
ça va bien
200. Dewei hamdullah
merci à dieu
201. Kader voilà
202. Li Na (rire)
203. Kader XX
204. Dewei non
205. parce que euh y a
206. parce que moi j'ai beaucoup de
207. Kader des amis
208. Dewei des amis des amis de des euh alger
209. Kader ah bah tant mieux
210. maroc
211. \mh
212. Dewei euh tunisie maroc
213. Kader ah ouais
214. Dewei parce que j'étais dans la l:é- la légion étrangère
215. Li Na XXX (chinois)
216. Kader a::h
217. Dewei c'est pour ça que y a beaucoup de gens qui rentrent
dans la légion étrangère
218. Kader c'est dur ça quand même
219. Dewei au début non
220. ce n'est pas la peine
221. Kader et là vous y êtes encore
222. nan
223. Dewei nan
224. j'ai quitté déjà
225. j'ai quitté
-

⁵ La langue des passages traduits suivants est l'arabe.

226. Kader là vous travaillez maintenant
227. Dewei ouais
228. j'ai quitté presque euh moins deux- moins deux ans
229. j'ai fait-
230. Kader deux ans
231. ouais
232. y a deux ans
233. Dewei j'ai-
234. oui
235. j'ai fait six euh six ans
236. Kader six ans
237. et là maintenant vous travaillez dans quoi
238. dans la cuisi::ne
239. vous êtes vendeur
240. Dewei chauffeur
241. Kader chauffeur poids-lourds
242. Dewei ouais
243. non
244. pas poids -ourds- poids lourds
245. euh c'est poids lourds c'est::
246. j'aime pas travail euh poids lourds
247. parce que (tape son dos)
248. Kader le dos
249. Dewei le dos il faut pas casser
250. dans la vie c'est très important
251. c'est: la santé
252. Kader la santé
253. Dewei faut pas niquer la santé
254. Kader nan
255. Dewei vous voyez
256. comme vous
257. vous travaillez au XX
258. tout va bien
259. Kader des fois on: on casse le dos comme ça
260. Dewei c'est pour ça
261. Kader à chercher les dossiers
262. Dewei ah bon (rire)
263. Kader bah c'est lourd
264. Dewei le- (rire) le- le dossier c'est très lourd
265. (rire)
266. Kader faut faire attention
267. hein
268. Dewei ouais
269. Kader en tout cas je vous remercie messieurs dame
270. Dewei ce sera tout
271. c'est bon
272. Kader bonne journée
273. au plaisir
274. au revoir
275. au plaisir
276. Dewei mais c'est bien votre service
277. Li Na merci
278. Yveline au revoir messieurs dame
279. bonne journée
280. hein
281. Li Na au revoir

282. Dewei bientôt
283. bon appétit
284. les deux (aux usagers qui ont refusé d'être
 enregistrés)
285. madame ou monsieur
286. Li Na (rire)
287. Dewei au revoir
288. Usagère (répond)
289. Dewei bon travail
290. Kader au revoir

Préfecture de police Li Wei

Date d'enregistrement : 20/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:03:02
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Pascal (M, LN),
 Yveline (F, LN)
Usager : Li Wei (M, LNN, Chine, mandarin)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

Yveline participe a un interaction de service avec un autre usager. Interaction non transcrite, pas d'autorisation.

01. Pascal bonjour
02. Li Wei bonjour
03. (sil)
04. c'est bon
05. (sil)
06. c'est bon
07. Pascal oui oui
08. c'est bon
09. Li Wei okay
10. Pascal oui
11. Li Wei okay
12. Pascal vous avez votre récépissé votre passport monsieur
13. Li Wei oui:
14. récépissé
15. (sort le récépissé)
16. Pascal merci
17. Li Wei passport
18. (sort le passport)
19. Pascal ouais
20. (cherche le visa)
21. (remplit les papiers)
22. (montre le visa)
23. Bébé (s'exprime)
24. Usagère {anon.}¹
25. Yveline alors c'est à qui après²
26. Pascal la dame avec le petit
27. Yveline le petit bébé qui pleu:re
28. Élodie oui
29. le petit bébé qui pleu:re
30. Yveline moi j'en ai eu une l'autre fois
31. je croyais qu'elle allait le tuer son gosse
32. Li Wei (signe)
33. Tous (rire)

¹ L'usagère, en attente, essaie de calmer son bébé.

² Yveline a terminé l'interaction avec l'usager précédent.

34. Yveline je vais te dire
35. moi j'étais dans le- j'étais le soir
36. tu sais
37. j'étais dans le
38. ah bah j'é-
39. c'est lundi
40. je crois
41. à {nom d'une station de transport en commun}
42. pis alors j'attendais
43. je tenais ma barre là
44. Pascal (colle le visa dans le passeport)
45. Li wei (range les papiers jusqu'à 68)
46. Yveline pis j'allais- y avait une maman assise avec son gosse
47. pis alors je sais pas
48. tu sais parce que elle avait sa poussette
49. et puis tu sais elle lui donnait des coups dans le-
dans le {transport}
50. donc le gamin
51. sa maman ça a dû l'énerver
52. elle le prend
53. ça suffit (imite un ton énervé)
54. Pascal (rire)
55. Yveline (rire)
56. Pascal elle en avait marre là
57. Yveline alo- ouin (crie)
58. qu'il dit
59. ça y est
60. bon
61. alors une première fois bon
62. au bout d'un moment elle a vu que ça n'allait pas
63. donc elle l'a pris sur- sur ses genoux
64. pis elle recommence
65. alors à crier dessus
66. oh là là là là
67. bon enfin
68. j'avais envie de dire
69. le passez pas par la fenêtre ma pauvre dame
70. parce que (rire)
71. Li Wei merci
72. Élodie merci beaucoup
73. Li Wei au revoir
74. Élodie au revoir

41. (trouve le dossier)
42. Romy il faut vraiment que je (couvre, trouve)
43. Yveline alors
44. Romy c'est bon
45. c'est là
46. XX
47. XXX
48. Ah
49. j'ai-
50. voilà
51. (classe des papiers)
52. celui-là c'est bon pour lui
53. Yveline alors monsieur
54. (sil)
55. alors
56. Collègue {anon.}
57. Romy oui
58. Collègue {anon.}
59. Yveline c'est elle qui s'est fait remontrer
60. elle s'est fait disputer ce matin toi
61. Collègue {anon.}
62. Romy ah toi aussi
63. parce que moi aussi
64. Collègue {anon.}
65. Les 3 agents (rire)
66. Yveline c'est la journée
67. (rire)
68. Romy c'est toi en descendant
69. Yveline hein
70. Romy demain matin
71. ce sera trop tôt demain matin
72. Collègue {anon.}
73. Yveline bah je sortirai pas demain
74. Collègue {anon.}
75. Romy nan
76. quand tu vas arriver
77. Yveline oh bah c'est pas grave
78. hein
79. moi je vais te dire
80. moi tu sais
81. quand je vais arriver
82. je vais me mettre sur le côté
83. et puis j'attends après
84. Romy oui oui oui
85. Yveline oui
86. Collègue {anon.}
87. Yveline han::: (inspiré)
88. Romy ah
89. bonne question
90. (sil)
91. et c'e- c'est pas allé
92. pour aller euhm où ils ont déménagé
93. Yveline boulevard {nom du boulevard}
94. Collègue
95. Yveline ou alors faudrait appeler {prénom d'une collègue}
96. lui demander

97. elle saurait pas la {surnom de la collègue}
98. Romy euh ah oui
99. peut-être
100. oui
101. Yveline y a le numéro peut-être qui est peut-être derrière là
102. Romy oui
103. Yveline voir si on
104. Romy ça c'est une bonne idée ça
105. Collègue {anon.}
106. Yveline oui
107. bah vous avez bien
108. vous savez
109. nous on est pareil
110. Collègue {anon.}
111. Yveline on sait pas tout ma pauvre
112. (tamponne les timbres)
113. Collègue {anon.}
114. Romy alors le numéro euh de {surnom d'une collègue}
115. Yveline donc notre monsieur
116. alors vous allez cont- vous avez- vous avez contrôlé
votre carte
117. hein
118. alors si c'est bon
119. vous signez juste là
120. (termine de tamponner les timbres)
121. à l'instant il vient de me demander si j'avais des
trombones
122. tu as des trombones {Yveline}
123. je dis
124. oui
125. tiens
126. Romy ben oui
127. elle était là
128. Yveline ben oui
129. (sil)
130. voilà
131. c'est ferm- c'est terminé
132. Nourredine c'est bon
133. merci beaucoup
134. Yveline au revoir monsieur
135. bonne journée
136. Nourredine au revoir
137. à vous aussi
138. hein
139. Yveline au revoir

Préfecture de police Seybou

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:05:56
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Claudia (F, LN),
 Yveline (F, LN)
Usager : Seybou (M, LNN, Mali, soninke)

2 transactions de service :
- obtention du titre de séjour (suspendu)
- obtention du titre de séjour a

enregistrement a

Yveline participe à une interaction de service parallèle.

01. Claudia bonjour
02. (sil)
03. Seybou bonjour
04. (sil)
05. je suis venu pour eu:h chercher: mon titre de séjour
06. Claudia oui
07. vous voulez me donner les papiers
08. s'il vous plait
09. Seybou mh
10. (sort les papiers d'une pochette)
11. je dois vous donner le récépissé
12. (sil)
13. Claudia le récépissé
14. y a le certificat médical
15. la feuille de taxe
16. et les timbres
17. (sil)
18. Seybou et j'ai pas fait les taxes
19. hein
20. euh
21. j'ai pa::s j'ai pas fait les timbres
22. (sil)
23. Claudia faudra les acheter
24. Seybou mh
25. Claudia (prend les papiers)
26. (va chercher le titre de séjour)
27. les timbres il faut les acheter monsieu:r au tabac
28. hein
29. Yveline ah
30. c'est combien qu'il a besoin de timbres
31. Claudia trois cents
32. Yveline ah
33. oui
34. d'accord
35. Claudia vous pouvez les acheter ou pas

36. Seybou oui
 37. Claudia donc il faut aller les acheter au tabac
 38. c'est {adresse du tabac}
 39. Seybou d'accord
 40. je::
 41. Claudia en sortant à droite
 42. Seybou (range ses documents)
 43. je vais revenir après
 44. Claudia oui
 45. Seybou d'accord

enregistrement b

46. Yveline alors monsieur c'- {nom, prénom de Seybou}
 47. Seybou oui
 48. j-
 49. Yveline ah d'accord
 50. bah attendez
 51. je vais vous reprendre après
 52. X
 53. (remplit les papiers pour un autre dossier)
 54. Seybou okay
 55. Yveline y a pas de souci (murmure)
 56. Seybou (rire)
 57. Yveline (continue l'autre dossier)
 58. oh là là
 59. ça y est
 60. pfou
 61. Seybou moi j'aime bien ça
 62. Yveline nan
 63. m- moi j'aime pas ce temps-là
 64. hein
 65. Seybou (rire)
 66. Yveline pfou là là
 67. on était tran- on était un peu débarrassés
 68. voilà que ça revient
 69. oh là là
 70. Seybou oui
 71. oui oui
 72. Yveline le- le bon dieu je sais pas ce qu'il nous fait
 73. hein
 74. Seybou (rire)
 75. Yveline le bon dieu il est pas gentil avec nous
 76. hein
 77. Seybou oui
 78. (rire)
 79. Yveline vous vous êtes habitué au soleil là-bas chez vous
 80. non
 81. y a la neige aussi
 82. non
 83. Seybou y a du soleil
 84. Yveline y a- y a que le soleil là-bas
 85. vous y a
 86. Seybou à peu près euh
 87. Yveline y a pas la neige là-bas

88. Seybou (rire)
89. presque trente-cinq chaque
90. Yveline nous ici
91. Seybou presque trente-cinq degrés maintenant
92. Yveline ah
93. trente-cinq degrés
94. \ oh bah oui alors
95. Seybou (rire)
96. Yveline bah dites donc
97. c'est autre chose que nous
98. hein
99. Seybou autre chose
100. ouais
101. Yveline bon alors seize décembre deux mille dix
102. bon alors attendez
103. nan
104. ça tombe ça là (murmure)
105. (termine l'autre dossier)
106. alors là c'est bon
107. (tamponne un papier)
108. voilà
109. (sil)
110. donc alors le monsieur c'est lui qui a les timbres
111. hein
112. elle m'a dit
113. Seybou oui
114. Yveline (fait tomber des trombones dans une boîte)
115. {Claudia} je peux te le prendre le dossier
116. Claudia oui
117. Yveline hein
118. Claudia bien sûr
119. Yveline merci
120. de rien
121. alors (sil) donc monsieur alors
122. venez voir
123. (sil)
124. donc
125. (sil)
126. Seybou j'ai donné euh récep- le: récepissé
127. Yveline d'accord
128. oui
129. oui
130. Seybou hein
131. Yveline alors le c'est bon
132. d'accord
133. donc vous allez contrôler
134. Seybou oui
135. Yveline oui oui (à sa collègue)
136. c'est bon
137. (montre le titre de séjour)
138. alors monsieur vous allez contrôler la carte
139. Seybou mh
140. Yveline pendant ce temps-là je vais coller vos timbres
141. vous me donnez tout
142. Seybou d'accord
143. (donne les timbres)

144. ça aussi
145. Yveline euh attendez
146. Seybou ça c'est les lettres euh des
147. Yveline nan
148. je vais prendre juste la première lettre
149. hein
150. pour co- pour coller les timbres
151. Seybou ça (montre la lettre-timbres)
152. Yveline hein
153. Seybou d'acc-
154. Yveline d'accord
155. (prend la lettre-timbres)
156. alors ce qu'on va faire
157. donc vous allez contrôler votre carte monsieur
158. Seybou (relit le titre de séjour)
159. Yveline ben ça va être blanc partout
160. hein
161. {Claudia}
162. si ça nous retombe comme ça
163. Claudia regarde comment ça a tombé
164. Yveline bah oui oui oui oui
165. (remplit le dossier)
166. oh je vais te dire
167. moi j'ai le moral euh
168. je vais te dire
169. quand je vois ce temps-là
170. Claudia heureusement j'ai mis ces chaussures-là
171. hein
172. j'ai pas mis de talons en plus
173. Yveline ah ben oui
174. ben oui
175. heureusement
176. Claudia ça tombait pas comme ça au début
177. Yveline bah nan
178. nan nan
179. (sil)
180. mais ils ont annoncé
181. hein
182. ils avaient annoncé
183. hein
184. que on allait avoir des
185. Claudia parce que j'ai regardé ce matin
186. j'ai vu dans le nord
187. mais je pensais pas {ville de la préfecture}
188. Yveline bah oui
189. (tamponne les timbres collés)
190. ah ben ça
191. (continue de tamponner les timbres)
192. on n'a pas besoin d'aller aux sports d'hiver nous
193. hein monsieur
194. Seybou oui
195. Yveline on prend nos skis
196. pis on reste là
197. voilà
198. (rire)
199. alors si c'est bon

200. vous signez là
 201. Seybou (continue de vérifier)
 202. Yveline ah bah moi j'aime pas (marmonne)
 203. ah lui il aime bien
 204. Claudia ben non
 205. (sil)
 206. Yveline non
 207. il aime pas non plus
 208. il est comme moi
 209. Claudia oui
 210. il est en voiture en plus
 211. Yveline ah bah oui oui
 212. ah oui
 213. oui oui
 214. (sil)
 215. et il est loin euh du boulot
 216. pour aller au boulot
 217. (sil)
 218. oui
 219. Claudia bah il travaille à {ville, nom tronqué}
 220. Yveline oui
 221. {ville, nom complet}
 222. ah oui
 223. d'accord
 224. bon bon bon
 225. Claudia en fait ce qu'y a c'est que quand c'est comme ça
 226. ça roule pas
 227. hein
 228. Yveline bah oui
 229. oui oui
 230. Élodie (entre dans le bureau)
 231. vous avez vu comment il neige
 232. Yveline oui oui
 233. parce qu'ils avaient annoncé un-
 234. moi j'ai vu c'est hier un petit peu des flocons
 235. mais à la fin de la semaine ils nous annonçaient ça
 236. mais moi j'aime pas ce temps-là
 237. Objet (tombe près du magnétophone)¹
 238. Yveline je vais vous dire
 239. va falloir rentrer encore ce soir
 240. ça va êt-
 241. enfin nous on est à pieds
 242. mais son ami (il est, là) en- en voiture
 243. donc euh
 244. (sil)
 245. pis si c'est ça ben demain on vient pas {Claudia}
 246. hein
 247. la maison est fermée
 248. on reste chez nous
 249. Seybou (signe)
 250. Claudia ah nan
 251. mais le problème c'est que ça tombe comme ça à {ville}

¹ Bruit manuellement assourdi sur la bande : modification de l'enregistrement d'origine.

252. Yveline voilà
 253. oui
 254. oui
 255. oui
 256. Claudia mais chez moi
 257. Yveline oui oui
 258. oui
 259. oui
 260. ça va être euh blanc
 261. oui oui oui oui
 262. Claudia bah oui
 263. Yveline bah oui
 264. bah moi c'est pareil
 265. je suis à {ville}
 266. je suis arrivée hier
 267. c'était un peu blanc
 268. pas les trottoirs
 269. Élodie mh
 270. Yveline mais là ça va f- nous faire encore euh
 271. Claudia mais là chez moi c'était blanc
 272. Élodie mh
 273. Yveline ah oui
 274. Claudia donc avec ça euh
 275. XX
 276. Yveline pis toi tu as intérêt à faire gaffe de pas te: (sil) de
pas glisser: ou:
 277. Claudia XXX
 278. Seybou ça va
 279. Yveline oui
 280. c'est bon monsieur
 281. Seybou XX
 282. Yveline bon ben amenez-nous un peu de soleil la prochaine fois
 283. hein
 284. parce que sans quoi je vous donne pas la carte moi
 285. Seybou (rire)
 286. Yveline je vais marquer un mot
 287. ne pas donner la carte au monsieur
 288. s'il nous amène pas le soleil
 289. Seybou je le tiendrai pas en otage
 290. je le tiendrai pas en otage
 291. dis donc
 292. Élodie (rire)
 293. Yveline vous aimez bien-
 294. vous ce temps-là chez vous vous connaissez pas trop
 295. je veux dire chez vous là-bas c'est:
 296. Seybou ah j'ai:- j'adore comme ça
 297. oui
 298. Yveline ah vous aimez ça
 299. ah nan
 300. (sil)
 301. vous aimez être à la neige peut-être
 302. Seybou oui
 303. Yveline aux sports d'hiver
 304. moi j'ai jamais été
 305. (sil)
 306. ça c'est pas un truc qu'on fait

307. on me paie le voyage
308. j'y vais pas
309. Seybou (rire)
310. Yveline ah non
311. Claudia XX
312. Yveline nan
313. moi non plus
314. Seybou (rire)
315. pourquoi
316. Yveline pourtant j'ai pas- j'ai (pu, plus) je sais pas depuis
que je travaille
317. j'aurais pu
318. Seybou c'est des
319. Yveline mais j'aime pas
320. déjà j'aime pas la neige
321. quand je suis chez moi
322. je suis en train de marcher comme ça
323. parce que j'ai peur de me casser une patte
324. alors c'est pas pour aller là-bas
325. hein
326. Seybou eh ben moi- moi- moi aussi j'aime pas
327. y a trop trop de soleil qui brûle (des gens, les
jambes)
328. Yveline ah le soleil
329. le soleil c'est quand même plus agréable que la neige
330. Seybou (rire)
331. Yveline il est de quelle nationalité le monsieur
332. vous êtes du mali
333. Seybou oui
334. Yveline ah
335. du mali
336. Seybou mh
337. Yveline voilà
338. bon bah on vous souhaite une bonne journée quand même
339. hein
340. Seybou et merci beaucoup
341. à bientôt
342. Yveline et pis ah faites attention de pas glisser
343. hein
344. Seybou nan::
345. (rire)

Préfecture de police Shawn

Date d'enregistrement : 13/01/2010

Durée de l'enregistrement : 00:00:53

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Yveline (F, LN),

Usager : Shawn (M, LNN, États-Unis, anglais & coréen)

1 transaction de service :

- renseignement sur la procédure quand l'utilisateur a perdu son certificat médical

01. Yveline oui
02. monsieur bonjour
03. Shawn bonjour
04. euh je suis un étudiant
05. et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical
06. Yveline oui
07. Shawn mais j'ai oublié le certificat qui prouve que
 je l'ai fait
08. Yveline ah bah je peux pas donner la carte euh ça
09. Shawn n- oui
10. je- je sais
11. et j'étais ici avant
12. et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai
 déposée euh
13. Yveline ah nan
14. ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens
15. ici on est un bureau que de remise de cartes de séjour
16. Shawn oui
17. je sais
18. mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va
 faire
19. parce que j'ai oublié le certificat
20. Yveline les gens doivent se présenter avec la visite médicale
 le récépissé
21. Shawn nan
22. \je sais
23. \mais j'ai- j'ai oublié ça
24. j'ai on a discuté déjà
25. Yveline bah si vous avez oublié
26. il faut aller le chercher chez vous
27. pis revenir le cher- et venir avec ce document-là
28. pour que je puisse vous donner votre carte
29. Shawn mais j'ai pas le document
30. j'ai cherché pour euh deux semaines
31. Yveline ben alors vous allez vous
 renseigner à côté monsieur au:: médical
32. voyez avec les gens à côté
33. ce qu'ils peuvent faire pour vous

Préfecture de Police Soo Ji

Date d'enregistrement : 20/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:08:39
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Pascal (M, LN),
 Yveline (F, LN)
Usagers : Soo Ji (F, LNN, Corée du Sud, coréen),
 Wong (M, LNN, Corée du Sud, coréen)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

enregistrement a

01. Soo Ji bonjour
02. Pascal je regarde
03. et puis je m'en occupe de ça
04. Yveline bonjour
05. oui
06. Pascal hein
07. Yveline XX
08. Pascal XX
09. venez madame
10. je v-
11. Yveline voilà
12. je reviens
13. (sil)
14. Pascal voilà
15. Soo Ji (fait tomber un papier)
16. oup
17. Pascal je XX
18. c'est pas grave madame
19. votre passeport je vérifie
20. (tape le numéro de passeport dans l'ordinateur)
21. okay
22. ça c'est vous
23. c'est une XXX
24. Yveline donc là c'est des bur-
25. non
26. là c'est pas des étudiants
27. là c'est des re- euh
28. Pascal des vé pé èf¹ enfin des- des trucs comme ça
29. Yveline oui oui
30. c'est ça
31. vé pé èf
32. (sil)
33. c'est bon
34. ah oui

¹ V.P.F. est une abréviation pour le statut (et le visa) Vie Privée et Familiale.

88. elle est toujours prête à rendre service
89. responsable XX
90. Yveline ah oui
91. bah c'est ce qu'elle me met quand elle met mes annotations
92. madame {nom de l'évaluatrice (ressources humaines ?)}
93. elle ne nous s-
94. alors du coup tout ça
95. du coup je-
96. Pascal ça par contre c'est assez vrai
97. ce qui est quand même a:: aussi élogieux faut le dire aussi
98. Yveline oui
99. oui
100. Pascal y a pas que-
101. {nom de l'utilisateur}
102. Yveline don- donc du coup euh comme-
103. Pascal tu vois
104. parce que j'ai jamais eu l'occasion
105. j'aimerais bien
106. Yveline ouais
107. Pascal pour peu depuis que je suis là
108. j'ai travaillé au début peut-être deux jours
109. Yveline bah oui
110. \c'est ce que j'y ai dit
111. Pascal et après ça a toujours été-
112. c'est pas volontaire
113. mais le roulement
114. Yveline nan nan
115. Pascal XX
116. Yveline oui oui
117. oh bah là je vais te dire
118. si- si {Claudia} revient
119. moi je travaille avec {Claudia}
120. mais d'ici qu'elle va peut-être me dire
121. euh bah tiens
122. bah vous allez avec {Pascal}
123. bon c'est avec plaisir
124. hein
125. euh
126. Pascal faut le demander
127. Yveline oui
128. faudrait demander
129. \si elle est pas là
130. Pascal oui
131. \si elle écoute un peu
132. faudrait demandeur
133. Yveline oui
134. \des fois je peux lui demander
135. parce que::
136. Pascal quand c'est un truc propice
137. des moments on sait que tu fais un truc
138. tu rends service
139. Yveline oui
140. oui oui
141. oui oui

142. \des fois ça::

143. Pascal des fois elle se sent aussi XX

144. tu vois

145. Yveline oui

146. Pascal et pis attends euh

147. Yveline mais euh

148. mais c'est vrai que pour le coup euh

149. (travaille)

150. mais euh alors elle lui dit euh

151. alors elle lui dit- elle dit ça- elle dit ça à {prénom de la première collègue citée}

152. {prénom de cette collègue} lui dit

153. ben écoute

154. tu me le dis à moi

155. ben tu as qu'à le dire aux autres

156. alors après entre temps je sais pas

157. il a dû rappeler

158. pis {prénom de la deuxième collègue citée} elle lui dit

159. elle lui dit

160. tu sais

161. y a ça

162. y a ceci

163. il lui dit

164. tu sais {Romy} nous l'a- elle lui avait dit

165. elle dit

166. elle avait mis un mot

167. elle avait dit

168. tiens je XXX

169. moi j'en aurais peut-être fait pareil

170. hein

171. si j'étais restée toute seule

172. j'aurais peut-être fait

173. mh

174. mais quand elle m'a dit ça

175. j'ai dit à- à j'ai dit à::: {prénom de la deuxième collègue}

176. j'y dis

177. moi quand je suis revenue la dernière semaine là

178. euh ça doit être euh décembre

179. que j'ai travaillé toute seule

180. je suis arrivée un matin

181. bah c'est pareil elle m'avait mis des petites notes

182. elle avait pas fini de classer

183. elle avait pas fini de pointer

184. il a fallu que je cla:sse

185. est-ce que j'ai téléphoné

186. pour vous dire euh {Kader} m'a laissé quelque chose

187. Pascal vous avez-

188. pardon

189. vous avez acheté vos timbres

190. Soo Ji euh non

191. Pascal parce qu'y a des timbres à acheter

192. là c'est un changement de statut

193. c'est soixante-dix euros là

194. (sil)

195. Soo Ji d'accord

196. Pascal parce que vous étiez étudiante
197. et maintenant vous êtes salariée
198. Soo Ji oui
199. Pascal donc c'est soixante-dix euros le renouvellement
200. Soo Ji ce- est-ce que je peux acheter ici ou
201. Pascal dehors
202. faut aller dehors
203. vous revenez
204. vous revenez
205. vous avez de quoi acheter
206. vous pouvez acheter des timbres
207. \ou vous pouvez pas
208. Soo Ji eu:h nan
209. je sais pas
210. Pascal pas aujourd'hui
211. vous avez de l'argent
212. Soo Ji oui
213. Pascal oui
214. bon ben alors c'est
215. si vous voulez ressortir
216. c'est combien comment tu disais euh
217. Yveline {adresse}
218. Pascal {adresse}
219. vous ressortez
220. Soo Ji oui
221. Pascal et c'est à droite un petit peu
222. y a un tabac
223. vous demandez soixante-dix euros de timbres omi
224. (sil)
225. Soo Ji d'accord
226. Pascal hein
227. avec votre feuille
228. vous venez avec votre feuille
229. c'est soixante-dix
230. (sil)
231. Soo Ji est-ce que ça aussi euh
232. je vais prendre ça
233. est-ce que c'est maintenant
234. Pascal je l'ai
235. je l'ai votre récépissé
236. il est là
237. (sil)
238. Soo Ji récépissé ET sa photocopie
239. Pascal oui
240. oh
241. on s'en fiche de la photocopie
242. on la jette nous
243. c'est ça qui nous intéresse
244. Yveline oui oui
245. c'est ça
246. oui oui oui
247. Pascal c'est le récépissé et la photo
248. Yveline oui oui oui
249. Pascal hein
250. mais vous en avez plus besoin de ça madame n'importe comment maintenant

251. vous allez avoir une nouvelle carte
252. Soo Ji mh
253. Pascal hein
254. donc vous faites voir ça madame euh
255. au tabac
256. Soo Ji okay
257. (range ses papiers)
258. Pascal et vous revenez me voir
259. hein
260. vous faites pas la queue
261. Soo Ji merci
262. (finit de ranger ses papiers)
263. Yveline où est-ce qu'elle est la feuille
264. je sais pas où est-ce qu'elle est passée la deuxième
feuille de::

enregistrement b

265. Pascal bonjour
266. Wong bonjour
267. Pascal on va s'occuper de vous
268. hein
269. Wong oui
270. Pascal bon on va s'occuper de vous
271. Yveline parce que vous savez comme on est tout seuls à {nom de
la préfecture de police} (au téléphone)
272. c'est pour ça qu'on se permet des fois d'appeler les
gens
273. parce que
274. hein
275. (écoute)
276. alors
277. alors c'est {nombre, nombre, nombre} et {nombre}
278. (écoute)
279. parce qu'on veut pas-
280. si on fait payer des timbres
281. et pis qu'après que euh
282. (écoute)
283. mais c'est bien marqué que c'est-
284. donc entrée en france à l'âge de- deux mille cinq à
l'âge de {nombre} an::s
285. de père nationalité française
286. frère au pays
287. (écoute)
288. oui
289. c'est ça
290. (écoute)
291. oui
292. alors scolarisé en france après s- depuis son::
arrivé::e
293. donc il a tous les-
294. (écoute)
295. oui
296. (écoute)
297. oui

298. (écoute)
299. oui
300. (écoute)
301. oui
302. bon le douze dix sept

303. Wong XXX (chinois)
304. Soo Ji XXX (chinois)
305. Wong XXX (chinois)
306. Soo Ji (tend un document)
307. Pascal merci
308. (vérifie les documents)

//

309. Yveline hein
310. (écoute)
311. oui
312. parce que des étudiants
313. oui
314. c'est une première demande euh première deman-
315. (écoute)
316. oui
317. (écoute)
318. ah
319. (écoute)
320. oui
321. merci
322. (attend)

323. XXX (murmure)
324. Pascal X étudiant (murmure)
325. Yveline je lui dis (murmure)
326. c'est qui (murmure)
327. il me dit (murmure)
328. c'est monsieur {nom d'un agent d'administration de la
préfecture} (murmure)
329. ah bon (murmure)
330. il me dit (murmure)
331. vous avez qu'à signer (murmure)
332. Pascal (rire)
333. Yveline (rire)
334. Pascal (se racle la gorge)
335. (cherche le titre de séjour)
336. Yveline (attend)
337. oui
338. je vous écoute
339. Wong tousse
340. Pascal (montre le titre de séjour)
341. elle peut contrôler sa carte
342. Yveline (écoute)
343. oui

344. (écoute)
 345. oui
 346. (écoute)
 347. Pascal (tape sur l'ordinateur)
 348. Yveline oui
 349. (écoute)
 350. ils l'ont repris
 351. Wong XXX (chinois)
 352. Yveline oui
 353. alors comment que ça se passe maintenant euh
 354. (écoute)
 355. faudrait que je vous- faudrait- i- i- faudra que je
 vous renvoie à vous le dossier
 356. hein
 357. (écoute)
 358. mh mh mh mh mh
 359. d'accord parce que là
 360. ben oui
 361. ben oui
 362. ben oui
 363. (écoute)
 364. Pascal (range un dossier)
 365. (déchire un papier)
 366. Yveline mais là ce qui était marqué c'était bien-
 367. sur la- c'était marqué bien première demande dé pé èm²
 368. donc moi j'ai dit
 369. y a peut-être une erreur
 370. j'ai dit
 371. c'est peut-être euh XX
 372. parce qu'on sait des fois
 373. tu sais des fois
 374. les gens
 375. hein
 376. (écoute)
 377. oui
 378. (écoute)
 379. ah oui
 380. (écoute)
 381. Soo Ji (range ses papiers)
 382. Yveline mh
 383. (écoute)
 384. mhm
 385. oui

386. Pascal contrôlez votre carte
 387. s'il vous plait
 388. et puis vous signez là
 389. (sil)
 390. vérifiez
 391. hein

² D.P.M. peut être une abréviation pour Direction de la Population et des Migrations.

392. si y a pas d'erreurs
393. Soo Ji (contrôle)
394. (signe)
395. Wong XXX (chinois)
396. Soo Ji (continue à contrôler)
397. Wong XX (chinois)
398. Soo Ji XX (chinois)
399. (attend)
400. Pascal c'est bon
401. Soo Ji oui
402. c'est bon
403. Pascal ah ben voilà
404. (sil)
405. c'est bon
406. Soo Ji (prend le passeport)
407. Pascal c'était à vous
408. ah c'est le reçu ça
409. Soo Ji merci
410. Pascal bonjour
411. (rire)
412. au revoir
413. Soo Ji (rire)

//

414. Yveline donc la personne croyait que le monsieur est étudiant
415. donc elle l'a remis en étudiant
416. on va dire
417. donc euh voilà
418. mhm
419. (écoute)
420. oui
421. oui
422. (écoute)
423. mh
424. alors moi ce que je vais faire monsieur
425. je vais vous renvoyer à vous euh le dossier
426. donc je vais rede-
427. je vous renv- je vous redonne le:m
428. comment s'appelle
429. (écoute)
430. euh bah je vois
431. (écoute)
432. oui
433. (écoute)
434. parce que je vois
435. et je vois même derrière le- le- le:- le récépissé je
vois ils ont marqué omi avec- de quinze euros
436. donc ça doit être peut-être même un renouvellement de
437. (écoute)
438. oui
439. (écoute)
440. oui
441. (écoute)
442. oui
443. (écoute)

444. Usager {anon.}
445. Yveline oui
446. ils lui ont dit ça
447. (écoute)
448. Usager {anon.}
449. Yveline oui
450. (écoute)
451. oui
452. (écoute)
453. d'accord
454. (écoute)
455. donc je vous- je vous renvoie le dossier donc
456. je lui donne son récépissé

Préfecture de police Suraj

Date d'enregistrement : 13/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:05:07
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Yveline (F, LN)
Usager : Suraj (M, LNN, Canada, anglais)

1 transaction de service :
- renseignement sur l'avancement de disponibilité du titre de séjour

Romy participe à une interaction de service parallèle. Non transcrite.

01. Suraj alors vous avez (pas reçu ma carte, ?)
02. Yveline oui
03. et bah faut repartir avec votre récépissé
04. pis voir à {nom d'une autre préfecture}
05. si au sixième bur- euh si à la salle des visas on peut
 vous donner quelque chose
06. (sil)
07. Suraj à {nom d'un autre lieu administratif}¹
08. Yveline non non non non
09. {nom de la préfecture}
10. (sil)
11. préfecture de police {nom du transport en commun, nom
 de l'arrêt}
12. c'est vers le palais de justice
13. (sil)
14. Suraj vous donnez l'adresse ou quelque chose
15. Yveline bah {adresse}
16. (sil)
17. jeune homme
18. {adresse}
19. (sil)
20. pas {lieu administratif proposé par Suraj}
21. {nom de la préfecture}
22. Suraj okay
23. Yveline parce que comme là-dedans
24. Suraj je vis à {zone résidentielle qui contient aussi des
 bureaux administratifs et qui porte presque le même
 nom}
25. c'est pour ça
26. il y a la préfecture de police là
27. Yveline vous êtes- vous avez une carte qui est pas faite
28. hein
29. vo- votre carte elle est pas faite
30. hein
31. j'ai qu'un récépissé
32. Suraj j'ai:

¹ Le nom de la préfecture évoquée par Yveline est la première partie du nom du lieu administratif proposé par Suraj.

33. Yveline j'ai qu'un récépissé
34. Suraj oui
35. Yveline donc là ce qu'il faut faire maintenant
36. Suraj j'ai pas besoin (des, dix) euros
37. (sil)
38. Yveline vous avez pas besoin de:
39. Suraj he (des, dix) euros
40. (sil)
41. ça
42. Yveline nan
43. vous avez un récépissé
44. voyez
45. votre récépissé il va jusqu'en février
46. (inspire)
47. là je peux pas vous do- on peut pas vous donner la
carte
48. la carte elle est pas faite
49. hein
50. y a du retard dans le traitement des cartes
51. Suraj oui
52. je sais
53. Yveline et donc votre carte n'est pas faite
54. donc vous pouvez partir avec votre récépissé
55. mais pour revenir
56. il faut aller à la salle des visas
57. (sil)
58. donc je mets- je vous mets où alors
59. préfecture (écrit)
60. préfecture de police (écrit)
61. donc c'est la salle des visas
62. (sil)
63. et voyez si ils peuvent vous faire un visa de retour ou
quelque chose
64. ou alors peut-être quand vous allez arriver là-bas chez
vous h:
65. euh h: voir avec l'ambassade ou: le consulat
66. je ne sais pas moi
67. vous savez
68. je: moi je ne suis pas dans votre situation
69. Suraj XX
70. Yveline hein
71. moi je:
72. Suraj c'est la di- vraiment difficile
73. (sil)
74. je suis reven- je suis venu en france en septembre
75. et je n'ai pas encore reçu mon (vrai, ?) visa
76. Yveline bah oui
77. mais alors entrée france visa d'échange
78. (c'est ès ès té, cé ès ès té, ?)
79. parce que là y a la validité de votre carte
80. votre carte elle est-
81. on vous a fait une carte de novembre deux mille neuf à
septembre deux mille dix
82. mais moi je ne sais pas ce qui se passe
83. hein
84. c'est::

85. (sil)
86. comme vous êtes-
87. ou alors vous retournez les voir à {nom de rue}
88. hein
89. suivant vot-
90. là c'est la préfecture de police
91. pour demander un vis- à la salle des visas un visa de
retou::r
92. mais si vraiment y avait un souci
93. essay- essayez de voir si vous pouvez retourner euh les
voir
94. sans quoi à la préfecture de police au (cé èr, ?) à
{nom de rue} à {lieu de résidence de Suraj}
95. essayez de voir avec eux
96. si y a un prob- si vous pouvez trouver une solution
97. (sil)
98. Suraj d'accord
99. Yveline hein
100. (sil)
101. voilà
102. Suraj mais le problème
103. Yveline je vous donne tout
104. Suraj xxx le timbre aussi et tout et tout ça
105. Yveline ah ben oui
106. le timbre vous le gardez
107. parce que::
108. (sil)
109. Suraj oui
110. ils sont:
111. Yveline je- je je vous donne tout
112. (sil)
113. Suraj alors pourquoi tu as encerclé le-
114. Yveline là j'ai encerclé
115. parce que si vraiment là-bas aux visas vous aviez un
souci:
116. Suraj oui
117. Yveline y avait un problème
118. donc à ce moment-là vous r- comme c'est {lieu de
résidence de Suraj} qui a repris les: dossiers
maintenant
119. Suraj oui
120. Yveline c'est eux qui: qui gèrent votre dossier
121. de voir avec eux là-bas
122. euh si ils peuvent vous trouver une solution: ou
123. Suraj mais je suis allé là premièrement
124. parce que
125. Yveline bah premièr- alors premièrement allez les voir
126. hein
127. Suraj ouais
128. Yveline vous dites que vous avez passé votre visite médicale
129. vous dites que la dame
130. la dame ne m'a pas donné ma carte de séjour
131. parce que elle est pas faite
132. alors je dois partir euh pour les vacances de fin
d'année
133. Suraj ouais

134. Yveline donc elle va peut-être vous dire
135. vous allez par- vous pouvez partir avec ça ma foi
136. elle vous ad- il est possible qu'elle vous renvoie à
 {première préfecture évoquée}
137. mais moi je vous donne les deux adresses
138. Suraj ah
139. okay
140. et c'était où les l'autre adresse
141. Yveline bah c'est ça
142. (sil)
143. là c'est {lieu de résidence de Suraj}
144. là c'est préfecture de police
145. (sil)
146. donc c'est {adresse de la première préfecture}
147. (sil)
148. {adresse répétée}
149. (sil)
150. Suraj ah
151. okay
152. le palais de justice
153. Yveline est-ce que j'ai mis mon nom mon prénom dessus
154. Suraj pf f so
155. (sil)
156. Yveline bon alors autorise en audio-visuel social faut je mette
 la date aujourd'hui (lit)²
157. (sil)
158. comment que tu as mis {Romy} toi
159. (sil)
160. Romy euh de: A:h
161. Yveline moi elle m'a fait remplir ça
162. Romy ah moi j'ai rempli avec elle
163. Suraj est-ce que vous avez de::
164. est-ce que vous avez le numéro pour ici
165. si je peux pas téléphoner dan::s
166. Yveline nan
167. mais ici ici faut pas téléphoner
168. parce que ici votre carte elle est pas faite
169. faut déjà essayer de voir avec eux
170. Suraj non
171. mais je veux dire
172. peut-être si ça va être faite en:
173. Yveline nan
174. \mais nan monsieur
175. elle est pas faite h:
176. vous avez un récépissé jusqu'en février deux mille dix
177. (sil)
178. donc la- la carte il faut attendre euh
179. la carte arrive
180. hein

² Le document en question ici est le document d'autorisation que nous avons fait signer à tous les participants, dans lequel ils indiquent leurs prénom et nom et la date à laquelle nous avons l'autorisation d'enregistrer les interactions. Le papier a été laissé à remplir juste avant que Suraj n'arrive dans le bureau. Les autorisations orales ont été obtenues avant le début de l'enregistrement.

181. ils ont du retard h:
182. mais faut voir avec le service
183. c'est quand même eux qu-
184. Suraj okay
185. Yveline hein
186. c'est eux
187. c'est eux
188. je vais vous dire les étudiants à: mt h: à {lieu de
résidence de Suraj} qui vous a carrément euh
189. c'est eux qui ont fait le récépissé
190. donc faut voir avec eux
191. si ils peuvent h: euh h: vous faire un truc de
prolongement de: visa
192. je ne sais pas
193. faut voir
194. Suraj mais tu penses pas que dans le jour de aujourd'hui
jusqu'à lundi
195. ça pourrait pas peut-être
196. Yveline nan
197. \nan nan
198. ça sera pas fait
199. ça sera pas fait monsieur
200. Romy ah
201. tu as- tu as pas le même papier que moi³
202. Yveline nan
203. Romy c'est pour les langues
204. Yveline nan nan
205. ça sera pas fait monsieur
206. Suraj \d'accord
207. Romy pour xxx euh autorise euh l'utilisation de ces données
pour faire des recherches na na na
208. pour euh xxx (marmonne)
209. Yveline et là qu'est-ce qui a marqué
210. Romy nan
211. là tu réponds pas
212. Yveline souhaite que la contrainte soit
213. qu'est-ce ça veut dire ça
214. Romy soi::t respectée
215. Suraj bon
216. \alors c'est tout
217. Yveline c'est tout monsieur
218. Suraj okay
219. merci beaucoup
220. Yveline je vous en prie
221. au revoir
222. Suraj au revoir

³ Les documents d'autorisation distribués sont différents selon si des francophones natifs ou non-natifs les remplissent.

Préfecture de police Tarek

Date d'enregistrement : 20/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:04:06
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Yveline (F, LN),
Pascal (M, LN)
Usager : Tarek (M, LNN, Arabie Saoudite, arabe & anglais)

4 transactions de service :

- renseignement sur la procédure d'obtention du titre de séjour
- obtention du titre de séjour
- renseignement sur la procédure vis-à-vis du titre de séjour quand le passeport arrive à expiration
- renseignement sur les droits inhérents au titre de séjour

enregistrement a

01. Tarek -s::cusez-moi madame
02. Yveline oui monsieur
03. Tarek est-ce qu'il faut euh payer le timbre avant
04. Yveline oui
05. Tarek et revenir
06. d'accord
07. Yveline il faut payer le timbre à cinquante-cinq euros
08. Tarek d'accord
09. okay
10. Yveline hein
11. d'accord
12. Tarek merci

enregistrement b

13. Yveline alors monsieur
14. (prend les papiers de Tarek)
15. nan
16. mais alors sur le- sur le coup tu sais
17. j'ai pris les devants
18. parce que tu sais
19. quand je sors des fois manger
20. Pascal mhm
21. Yveline je me suis dit
22. elle va appeler
23. pour me di:re que
24. parce que elle est comme ça
25. hein
26. Pascal XX

Kader participe à une interaction de service avec un usager. Non transcrit.

27. Yveline madame {nom de la directrice du service} elle me dit

28. ben {Yveline} c'est pas grave
29. elle me dit- elle me dit
30. tu sais
31. tu me le renvoies
32. je vais renvoyer ça à la rédaction
33. Pascal tu vois qu'y a des gens comme ça
34. qui font XXX
35. \XXX
36. \XXX
37. Yveline tu vois
38. \oui
39. \c'est- c'est des- c'est- c'est des-
40. \oui oui
41. \ben oui
42. (pendant 32 à 39, tamponne la feuille de timbres)
43. moi c'est ce que je dis
44. on passe toute
45. éh- éh- on passe toute notre vie là quoi
46. je vais te dire euh
47. on passe toute notre vie là et:
48. (sort le visa, prend les documents de Tarek, tamponne
la feuille de timbres)
49. (sil)
50. (continue à discuter avec son collègue)
51. alors le monsieur
52. oh ben il pleut là
53. il pleuvait pas ce matin
54. Pascal nan
55. regarde
56. il flotte
57. Yveline oui oui
58. Tarek oui
59. il pleut beaucoup
60. Yveline ah on préfère le ciel d'italie
61. hein
62. ah là là
63. Tarek (rire)
64. Yveline y a du s- du soleil
65. où du soleil d'ailleurs
66. (rire)
67. Tarek (rire)
68. Yveline ici on n'est pas gâtés
69. hein
70. (sil)
71. je vais vous dire
72. moi quand je vais partir en retraite
73. je vais quitter la région {adjectif de la région}
74. parce que quand je vois ce temps-là
75. ça me décourage
76. Tarek même l'été
77. hein
78. Yveline ah oui
79. même l'été
80. Pascal ah
81. il fait chaud quand même l'été
82. Tarek ah oui

83. Pascal ah il fait chaud
84. mais c'est pa:s
85. Yveline mais je peux vous dire que cette année on est gâtés en
hiver
86. hein
87. ah là là là là
88. (rire)
89. Tarek (rire)
90. Pascal (rire)
91. Yveline oui
92. ah oui
93. on a été gâtés
94. (sil)
95. et oui
96. Usager {anon.}
97. Yveline ah bah oui
98. Usager {anon.}
99. Yveline bah oui
100. pis quand on a- malheureusement quand on a le boulot là
101. bon ben: voilà quoi
102. mais bon euh
103. moi l'autre fois je reçois un monsieur
104. il était de nice
105. oh là là
106. j'y ai dit
107. vous étiez à nice
108. c'est quand même une belle région
109. je veux dire euh
110. le midi moi je fais tous les ans
111. vous-
112. ça fait trente ans que je vais dans le midi de la
france
113. bah j'y dis
114. mais
115. pis il dit
116. oui
117. on a quitté
118. parce que là question là-bas y avait pas trop de boulot
119. donc il m'a dit
120. Pascal oui
121. Yveline je suis revenu euh
122. mais bon c'est vrai
123. quoi
124. parce qu'ils sont quand même plus gâtés
125. je vois même ce matin ou hier
126. ils ont déjà dix onze degrés
127. que nous on va avoir six
128. vous voyez
129. même là-bas je vais vous dire
130. moi j'ai des gens là-bas euh
131. ils mangent des fois à Noël sur leur terrasse
132. tellement il fait beau
133. ? mh
134. Yveline alors quand je vois ici que nous à Noël
135. (rire)
136. Tarek (rire)

137. Autre usager (rire)
138. Yveline on n'est pas sur notre balcon
139. Pascal depuis ce matin XXX
140. Yveline oui
141. on n'est pas sur notre balcon
142. hein
143. euh {Pascal}
144. Pascal ah non non non
145. Yveline (rire)
146. Usager {anon.}
147. Yveline ben voilà
148. Autre usager {anon.}
149. Yveline faut un petit peu se
150. Autre usager {anon.}
151. Yveline voilà
152. Tarek je marque la date
153. Yveline nan
154. c'est bon
155. Tarek nan
156. c'est bon
157. Yveline et ben voilà monsieur
158. c'est terminé
159. Tarek okay
160. merci
161. Yveline je vous en prie
162. et puis je vous souhaite une bonne journée
163. Tarek merci
164. c'est gentil
165. et je aussi j'avais une question
166. Yveline oui
167. bien sûr
168. Tarek euh mon passeport euh va expirer le mois de février de-
deux mille onze
169. Yveline oui
170. Tarek donc est-ce que: est-ce qu'il faut renouveler le
passeport
171. avant de renouveler
172. Yveline voilà
173. \c'est ça
174. il faut déjà que vous renouveliez votre passeport
175. de façon après à refaire votre nouvelle carte de séjour
176. Tarek d'accord
177. même que le carte de séjour va-
178. le fin de carte de séjour c'est deux mois avant
179. Yveline oui
180. Tarek l'expiration de le passeport
181. Yveline parce que là vo- votre carte elle va
jusqu'en décembre
182. et votre passeport il va jusqu'à quelle date
183. il se termine quand
184. Tarek février deux mille onze
185. Yveline Ah deux mille ONze
186. Tarek oui
187. (sil)
188. Yveline bah ce qu'il faudra faire
189. moi je serais vous

190. bon
191. vous gardez votre ancien passeport
192. Tarek oui
193. Yveline pis peut-être d'en faire un autre quand même
194. parce que si après euh
195. Tarek oui
196. Yveline parce que deux mille onze là on va être bientôt
197. hein
198. je vais vous dire
199. là on commence deux mille dix
200. mais bon euh
201. Tarek oui
202. c'est vrai
203. Yveline hein
204. deux mille onze c'est- c'est près
205. je veux dire euh
206. dans euh quelques mois euh on
207. Tarek oui
208. mais ce que je veux dire c'- euh
209. dès que j'essaie de (sil) euh re- faire un autre carte de séjour
210. Yveline oui
211. alors quand vous allez refaire votre nouvelle carte de séjour
212. Tarek oui
213. Yveline donc vous faites votre ancien passeport qui est jusqu'à cette date-là
214. Tarek oui
215. okay
216. Yveline et puis si vous en avez entre-temps refait un autre
217. Tarek oui
218. Yveline hein
219. de- de- tel- de- de passeport
220. Tarek oui
221. Yveline et ben à ce moment-là vous joignez aussi les autres papiers de l'autre
222. les autres photocopies
223. Tarek d'accord
224. okay
225. Yveline comme ça la fille ben elle verra euh
226. vous aurez peut-être une carte plus longtemps ou
227. Tarek okay
228. Yveline ou ils se baseront peut-être jusqu'en ou peut-être de deux mille onze à deux mille treize ou:
229. \je ne sais pas
230. Tarek d'accord
231. Yveline hein
232. Tarek super
233. Yveline voilà monsieur
234. Tarek et l'autre chose pour euh (sil) si je veux aller en italie par exemple
235. j'ai besoin seulement ça
236. ouais
237. Yveline oui
238. que votre carte
239. hein

240. y a pas de souci
241. Tarek d'accord
242. très bien
243. Yveline voilà
244. Tarek okay
245. merci beaucoup
246. Yveline je vous en prie
247. \uau revoir monsieur
248. bonne journée
249. Tarek il y a quelque chose euh là
250. Yveline ah oui oui
251. ça c'est une- ça c'est une dame qui nous enregistre
252. Tarek ah d'accord
253. Yveline c'est une dame qui enregistre
254. merci

Préfecture de police Wouleymatou

Date d'enregistrement : 10/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:01:53
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Yveline (F, LN),
 Claudia (F, LN)
Usager : Wouleymatou (F, LNN, Mali, bambara)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

01. Wouleymatou bonjour
02. Yveline bonjour madame
03. Wouleymatou (pose les papiers sur le comptoir)
04. Élodie (pose le magnétophone)
05. Yveline c'est- c'est à elle qu'on- c'est elle qui a eu les
06. hein
07. les avantages
08. (sil)
09. pour ça
10. moi je suis pas étonnée que les gens
11. quand ils partent à la retraite
12. qu'ils font pas de pot
13. qu'ils s'en vont
14. moi je vais vous dire
15. hein
16. Claudia (prend les papiers)
17. Yveline oh là là
18. bah attends
19. je vais le faire {Claudia}
20. Claudia nan
21. c'est bon
22. Yveline comme si tu veux te- rester euh
23. (sil)
24. alors cette dame
25. comment va cette dame
26. Wouleymatou bonjour madame
27. Yveline ça va bien
28. Wouleymatou ça va
29. Yveline on n'aime pas ce temps-là
30. Wouleymatou oh bah si
31. Yveline o:h non:
32. Wouleymatou oh bah si
33. Yveline o:h
34. Wouleymatou c'est agréable quand même
35. Yveline (et, pis) les enfants ils aiment bien ça
36. Wouleymatou ah oui
37. Yveline hein
38. quand il y a des parcs
39. y a des-
40. Wouleymatou moi j'aime bien
41. quand i- quand il neige

42. je suis très contente

43. Claudia ah bon

44. Yveline ah bon

45. ah vous aimez bien

46. parce que les enfants des fois ils aiment bien des fois
aller dans les parcs

47. Wouleymatou (rire)

48. oui

49. Yveline pour euh jouer aux boules de neige

50. Wouleymatou faire des boules de neige

51. oui

52. tout à fait

53. Yveline nous on a connu ça

54. quand on était gamins

55. parce que moi j'habitais euh dans je sais pas j'étais
dans le bois de {nom du bois} là donc euh bon à {nom de
la ville} dans {zone géographique}

56. Wouleymatou ah oui

57. d'accord

58. Yveline c'est pareil

59. on était gamins avec mon frère

60. pis devant chez ma- derrière chez ma mère

61. y avait un un- un grand boi- un grand parc

62. Wouleymatou mh

63. Yveline avec mon frère vous pensez que

64. Wouleymatou ah oui

65. les enfants

66. Yveline on jouait aux boules de neige

67. et pis alors on avait les- les mouffles les mouffles

68. Wouleymatou les mains glacées

69. oui

70. Yveline alors ma mère elle mettait les mouffles sur le
radiateur

71. et pis elle en redonnait d'autres

72. et pis on redescendait

73. ah là là là là

74. \on se rappelle ça

75. \et oui

76. \moi j'aime pas
trop

77. Wouleymatou ah oui

78. \ça finissait pas

79. \(rire)

80. \c'est sûr

81. Yveline moi j'aime bien la neige

82. voyez

83. quand euh bon euh

84. Wouleymatou quand il a bien neigé:

85. Yveline peut-être aux spo- aux sports d'hiver

86. Wouleymatou oui

87. voilà

88. Yveline mais là quand faut venir au boulot

89. Wouleymatou oui oui

90. Yveline que ça glisse euh

91. Wouleymatou oui

92. bah oui oui

93. c'est ça que c'est pas
94. Yveline ça j'aime pas trop
95. mais bon
96. Wouleymatou voilà
97. Yveline hein
98. on peut pas choisir tout
99. hein
100. Wouleymatou ben non
101. hein
102. (sil)
103. on prend ce qui nous a été envoyé
104. Yveline bah oui
105. qu'est-ce que vous voulez
106. Wouleymatou mh
107. Yveline pis là je crois que pour la fin de la semaine
108. mais je crois que le week-end euh euh ils- ils ont plus
l'air d'en annoncer
109. Claudia je sais pas du tout
110. Yveline je crois qu'ils en- ils ont plus l'air d'en annoncer le
week-end
111. Claudia vous signez madame
112. Wouleymatou \ic- merci
113. (signe)
114. Yveline alors le week-end tu vas rester tranquille ma petite
{Claudia}
115. Claudia voilà:
116. oui
117. \je vais me reposer
118. Wouleymatou merci mada:me
119. Yveline bah oui
120. oui oui
121. oui oui
122. oui oui
123. oui oui
124. Wouleymatou merci
125. Yveline voilà
126. allez bonne journée madame
127. Wouleymatou merci beaucoup
128. Yveline pis bonnes boules de neige
129. hein
130. (rire)
131. Wouleymatou merci
132. Yveline (rire)
133. Wouleymatou bon courage à vous
134. Yveline merci
135. \hein
136. allez au revoir
137. au revoir

Préfecture de police Xun

Date d'enregistrement : 17/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:06:48
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Yveline (F, LN)
Usager : Xun (M, LNN, Chine, mandarin)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

Kaderparticipe à une interaction de service en parallèle. Interaction non transcrite.

01. Yveline alors
02. monsieur bonjou::r
03. Xun bonjour
04. (pose des papiers sur le comptoir)
05. Yveline alors monsieur vous avez un récépissé
06. s'il vous plait
07. Xun oui
08. bien sûr
09. (sort le récépissé)
10. c'est ça
11. c'est-
12. Yveline merci
13. alors douze janvier (a cé ès, èr cé ès, ?)¹
14. (cherche dans la pile des visas du jour)
15. ah j'ai pas le bé deux²
16. on va regarder
17. si il est dans le dossier
18. (se dirige vers l'armoire à dossiers)
19. je sais plus
20. Téléphone (sonne)
21. Yveline ah
22. c'est où que ça sonne
23. c'est là
24. ouh là
25. Téléphone (sonne)
26. Yveline (décroche)

Yveline répond à la personne au téléphone. Conversation non transcrite.

27. (raccroche)
28. alors monsieur
29. attendez
30. Xun oui
31. Yveline je vais le faire après

¹ A.C.S. est peut-être l'abréviation Aide Complémentaire Santé, R.C.S. peut-être celle de Registre du Commerce et des Sociétés.

² B2 : Bulletin n°2 du casier judiciaire.

32. donc vous on va regarder ce qu'on a
33. (regarde dans le dossier de Xun)
34. (inspire)
35. a::h
36. donc est-ce que j'ai le bé deux
37. bé deux bé un bé un³
38. bé deux bé bon donc c'est
39. alors monsieur
40. est-ce que vous avez acheté les timbres
41. Xun oui
42. Yveline oui
43. vous avez le papier
44. pour les coller les timbres
45. Xun (cherche les timbres)
46. ça papier de timbres (ton hésitant)
47. Yveline vous- est-ce que vous avez le document
48. Xun oui oui
49. Yveline pour coller les timbres
50. Xun oui oui
51. Yveline vous avez
52. Xun y en a
53. y en a
54. (cherche le document)
55. Yveline (part faire des photocopies pour la personne qu'elle a
 eue au téléphone)
56. Xun (sort la lettre-timbres)
57. Yveline (revient)
58. c'est bon monsieur
59. Xun c'est ça
60. Yveline d'accord
61. (range les photocopies)
62. alors attendez
63. donnez-moi tout
64. donnez-moi tout tout tout tout tout
65. Xun tout
66. oui
67. (donne le paquet de papiers)
68. Yveline voilà
69. Papier (tombe du comptoir, sur le bureau)
70. Xun oh pardon
71. Yveline c'est pas grave
72. c'est pas grave
73. XXX (murmure)
74. ça on va le mettre là
75. (compose un numéro de fax)
76. (faxe les photocopies pour la personne au téléphone)
77. oh je l'ai mis où monsieur (murmure)
78. c'est là (murmure)
79. voilà (murmure)
80. ça je vais vous le garder (murmure)
81. pis alors tout est pas encore
82. tout est mis n'importe comment

³ B1 : Bulletin n°1 du casier judiciaire.

83. mon pauvre
84. Kader ouais
85. \c'est vrai
86. Yveline bah oui
87. comme d'habitude
88. c'est toujours dans le désordre
89. on se demande euh
90. quand ils nous sortent ça
91. c'est vraiment euh
92. Fax (sonne, se connecte au fax récepteur)
93. Yveline bon
94. (cherche le titre de séjour dans le dossier)
95. je crois que c'est bon (murmure)
96. (range le dossier de Xun)
97. alors monsieur
98. ce que vous allez faire
99. vous allez contrôler votre carte
100. hein
101. Xun oui
102. Yveline et si c'est bon
103. (pose la carte sur le comptoir)
104. après
105. vous signez là
106. Xun mh
107. (contrôle sa carte de séjour)
108. (signe)
109. Yveline et ben voilà monsieur
110. c'est terminé
111. Xun c'est bon
112. Yveline c'est fini
113. Xun merci beaucoup
114. Yveline je vous en prie
115. Xun bonne journée
116. \au revoir
117. Yveline au revoir monsieur
118. \bonne journée
119. hein
120. merci
121. \pour vous aussi
122. Xun merci monsieur madame
123. Kader au plaisir
124. au revoir monsieur

Préfecture de police Yuliana

Date d'enregistrement : 17/02/2010
Durée de l'enregistrement : 00:01:15
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Kader (M, LN),
 Claudia (F, LN)
Usager : Yuliana (F, LNN, Mexique, espagnol)

1 transaction de service :
- obtention du titre de séjour

01. Yuliana XXX
02. Kader super
03. (sort des documents)
04. Yuliana et la XX (marmonne)
05. (continue de sortir les documents)
06. seulement un photo
07. Kader de mexique (/mexik/)
08. Yuliana (rire)
09. Kader mexico (/mexiko/)
10. Yuliana Mexique (/meksik/)
11. Kader je oui
12. je vais prendre (sil) ce document
13. Yuliana a::h
14. Kader la visite médicale
15. Yuliana ah la visite médicale
16. Kader voilà
17. Yuliana l'autre document n'a pas
18. Kader este documento
 ce document
19. Yuliana nan
20. je n'ai pas
21. Kader ah bon
22. Yuliana euh
23. (sil)
24. Kader bah fh
25. Yuliana c'est pas grave
26. Kader on va voir
27. Yuliana mh
28. d'accord
29. (range un papier)
30. Kader ah
31. mais c'est p-
32. Yuliana XX
33. Kader no aquí
 pas ici
34. no aquí
 pas ici
35. Yuliana ah no aquí
 pas ici
36. Kader no aquí
 pas ici

37. Yuliana oÙ est
38. oÙ
39. (sil)
40. Kader euhm
41. Yuliana oÙ je
42. Kader euh venga
(allez, venez)¹
43. Yuliana bon
44. d'accord
45. je vais voir ça
46. Kader à côté
47. Yuliana d'accord
48. (range ses documents)
49. comme ça
50. comme ça
51. Kader nan
52. c'est pas venga
53. venga c'est venir
54. Yuliana no
non
55. ven
viens
56. vaya
allez
57. Kader ve- vas
vien- vas (forme du présent)
58. Yuliana hein
59. vaya usted
allez (vouvoisement singulier)
60. Kader vaya ustededes
allez (vouvoisement, verbe singulier, sujet pluriel)
61. Yuliana aqui a la-
ici à la-
62. Kader aqui
ici
63. a la:::
à la:::
64. Yuliana a la oficina vesina
au bureau voisin
65. Kader a la oficina me- me⁻²
au bureau moi- moi-
66. Yuliana vesina
voisin
67. Kader mesina
voisin
68. Yuliana vesina
voisin
69. Kader ah
70. la vesina
au voisin
-

¹ « venga » est une interjection traduisible par Allez !, ce n'est pas une forme de l'impératif de « aller », mais de « venir ».

² Le « v » est occlusif en espagnol.

71. Yuliana c'est voisin
72. Kader a::h d'accord
73. Yuliana voisin
74. Kader ah bah merci madame

Scolarités de FLE Agneska

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-DEFLE-exo-20

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:03:17

Enquêteur : Membre de FLEURON

Agents : Olivier (M, LN),
Marinette (F, LN)

Usager : Agneska (F, LNN, ?)

1 transaction de service :

- inscription à l'université

01. Olivier donc étudiant
02. d'accord
03. (sil)
04. alors l'année précédente elle était ici
05. (tape sur le clavier)
06. hop là
07. donc vous prenez pour un semestre ou pour une année
08. Agneska un semestre
09. Olivier un semestre
10. Agneska oui
11. Olivier d'accord
12. (tape sur le clavier)
13. alors (sil) vous payez comment
14. par carte
15. Agneska par carte
16. Olivier d'accord
17. ce qu'on va faire
18. on va faire deux paiements
19. parce qu'on travaille sur deux logiciels différents
20. donc va déjà falloir (sil) faire un premier paiement de
 cent quatre-vingt-trois cinquante-sept
21. et un autre de six cent un quatre-vingt-sept
22. (sil)
23. d'accord
24. Agneska mhm
25. (sil)
26. (zusammen, c'est la même, ?)
 ensemble
27. Olivier tout à fait
28. ça- ça revient au même que ça
29. c'est ça
30. hein
31. Agneska mh mh
32. Olivier attendez
33. je prends votre carte
34. Agneska (tend la carte bancaire)
35. Olivier (prend la carte)
36. (va effectuer le paiement sur la base de la machine)

37. Agneska ah
38. Olivier ah
39. paiement refusé
40. (sil)
41. bon faudrait ressayer
42. parce que ça a pas marché
43. Agneska mh
44. c'est bon
45. Olivier (prend le ticket d'abandon de la machine à carte)
46. ça c'est pour montrer qu'y a eu le (sil) le rejet
47. (ramène la machine)
48. ça c'est pour c'est le second montant
49. Agneska ah
50. Olivier donc là le premier est bien passé
51. hein
52. (sil)
53. voilà
54. (donne le reçu de carte bleue)
55. donc maintenant ça c'est pour le second
56. (sil)
57. parce que euh au début la ça a pas marché
58. Agneska c'était le
59. Olivier ça avait pas marché au début
60. ça arrive des fois que ça marche pas
61. Agneska ah ça a pas march-
62. (sil)
63. mhm
64. Olivier mais là c'est bon
65. ça a marché pour le premier
66. Agneska okay (murmure)
67. d'accord (murmure)
68. Olivier alors maintenant c'est pour le second
69. Marinette elle est pas branchée
70. je suis sûre
71. Olivier (repart vers la base de la machine)
72. XXX
73. Marinette si
74. Olivier XXX
75. c'est direct
76. hein
77. ça dit carte refusée
78. (revient vers Agneska)
79. on a recommencé
80. ça a pas marché encore
81. Agneska (rire)
82. Olivier c'est bizarre
83. (sil)
84. tenez
85. ça a marché
86. (tend le reçu du second paiement)
87. attendez
88. je vais reprendre votre carte
89. trente secondes
90. j'en ai besoin
91. pour prendre vos références

92. (gratte la carte avec un papier blanc et un crayon pour récupérer les numéros de la carte ?)

93. alors

94. tenez

95. (rend la carte bancaire)

96. vous avez votre titre de séjour

97. (sil)

98. votre carte de séjour vous l'avez

99. Agneska euh

100. Olivier

101. Agneska ah bien sûr

102. (sort un courrier)

103. c'est le pissé lé- récépissé

104. Olivier attendez

105. c'est quoi ça

106. (regarde le courrier)

107. trente secondes

108. (tourne le courrier)

109. ça c'est quoi

110. Agneska euh c'est la (datation, ?) (sil) de la dernière fois

111. Olivier l'année dernière

112. Agneska mh mh

113. Olivier (regarde)

114. je soussigné a été- (lit)

115. ouais

116. en fait c'est pas ça

117. euh oui

118. bah si vous avez le récépissé euh

119. Agneska ps oui

120. (cherche le récépissé)

121. Olivier au pire vous avez vot- votre passeport

122. (sil)

123. parce que normalement y a un

124. Agneska j'ai passeport

125. Olivier mais vous l'avez sur vous votre passeport également

126. Agneska mh

127. Olivier parce que normalement y a- y a un visa dessus là

128. Agneska (cherche dans ses affaires)

129. (tend le récépissé)

130. Olivier merci (murmure)

131. (lit)

132. (et, y a) votre passeport (murmure)

133. Agneska (tend le passeport)

134. voilà

135. Olivier c'est bon

136. Agneska mh

137. (sil)

138. j'ai une copie aussi

139. Olivier il est- il est- il est plus valide

140. Agneska oh non

141. excusez-moi

142. Olivier c'était valide jusqu'au:

143. Agneska c'est c'est dessus

144. (cherche son passeport valide)

145. Olivier voilà

146. donc ça c'est pour vous
147. (tend les certificats de scolarité)
148. ce sont vo:s (sil) certificats de s- de scolarité
149. (sil)
150. c'est pour vous
151. (tend le reçu de frais d'inscription)
152. c'est la preuve
153. comme quoi vous avez bien payé votre semestre
154. (sil)
155. maintenant donc il suffira d'aller voir ma collègue
 avec ça
156. (sil)
157. pour qu'elle prenne votre photo
158. pour faire votre carte d'étudiant
159. (sil)
160. voilà

Scolarités de FLE Aiko

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-DEFLE-exo-04 et 05.

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:01:53

Enquêteur : membre de FLEURON

Agent : Monique (F, LN)

Usager : Aiko (F, LNN, ?)

1 transaction de service :

- inscription à l'université

enregistrement a

01. Monique alors vous vous inscrivez pour toute l'année
02. Aiko oui
03. Monique hein
04. parce que vous n'avez coché que deuxième
05. mais c'est bien premier et deuxième semestres
06. Aiko okay
07. Monique d'ac- les deux
08. Aiko oui
09. Monique un (an, en)
10. un seul semestre
11. Aiko nan
12. X
13. (sil)
14. oui
15. (sil)
16. oui
17. Monique euh toute l'année
18. Aiko oui
19. Monique voilà
20. d'accord
21. donc c'est ça plus ça
22. Aiko mh
23. Monique c'est d- c'est:: enfin je vai- vous dirai après du coup
24. mais là vous n'avez coché que deuxième semestre
25. mais c'est bien premier (sil) et deuxième semestre
26. (sil)
27. Aiko euh deuxième
28. Monique pas de deuxième
29. euh vous vous vous inscrivez pour (sil) un seul
 semestre
30. Aiko mh
31. Monique parce que là vous voyez
32. vous avez marqu- (sil) deuxième semestre qui commence
 en février
33. Aiko ah ah là là là
34. Monique donc en ces cas

35. Aiko oui
36. Monique (mais, mets) un seul pas le premier
37. Aiko oui
38. Monique pAs le: deuxième
39. je vais y arriver
40. (rire)

enregistrement b

41. Monique donc vous pouvez me faire un premier chèque (sil) de
cette somme-là
42. (montre le modèle de chèque sur le comptoir)
43. Aiko mh
44. Monique correspondant aux
45. Aiko mh
46. Monique aux droits apogée
47. tout ce qui est euh administration université la carte
48. Aiko mh
49. Monique plus euh la sécurité sociale
50. Aiko hein
51. Monique d'accord
52. Aiko oui
53. Monique vous avez le modèle là
54. hein
55. Aiko hein
56. Monique trois cent soixante-douze euros cinquante-sept
57. (sil)
58. s'il vous plaît
59. et j'ai un tampon pour l'ordre
60. Aiko (commence à écrire le chèque)
61. Monique quand- quand vous faites un chèque comme ça
62. essayez de mettre le: le premier chiffre le plus près
possible
63. parce que y a- y a- des fois
64. c'est rare
65. mais des fois y a des gens malhonnêtes qui pourraient
rajouter un chiffre (sil) devant
66. Aiko mh
67. mh
68. Monique et ça ferait une très grosse somme
69. donc essayez de
70. voyez ce que je veux dire
71. Aiko mh
72. (écrit)
73. Monique trois cent soixante-douze euros cinquante-sept (lit)
74. okay
75. donc le deuxième chèque
76. Aiko mh
77. Monique ah bah vous avez fait toute l'année
78. Aiko mh
79. (rire)
80. Monique (rire)
81. donc vous venez les deux semestres
82. Aiko oui
83. (rire)

84. Monique (inspire)

Scolarités de FLE Friedrich

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-DEFLE-exo-12.

Date d'enregistrement : ?
Durée de l'enregistrement : 00:01:40
Enquêteur : Membre de FLEURON
Agent : Olivier (M, LN)
Usager : Friedrich (M, LNN, ?)

1 transaction de service :
- inscription à l'université

01. Olivier quatre-vingt-un
02. vous prenez euh la sécu
03. Friedrich ici
04. Olivier vous payez la sécurité sociale
05. Friedrich eu:::h
06. ça veut dire quoi
07. Olivier vous la pay- vous-
08. est-ce que vous avez déjà la sécurité sociale ou pas
09. Friedrich non non
10. pas encore
11. Olivier non
12. \donc vous la payez
13. euh vous prenez pour un semestre ou une année
14. Friedrich euh pour euh premier seme-
15. Olivier premier semestre
16. ah d'accord
17. donc faudra faire deux chèques
18. Friedrich d'accord
19. Olivier parce qu'on travaille sur deux logiciels di- différents
20. Friedrich mh
21. Olivier donc un chèque de trois cent soixante-douze cinquante-
sept
22. et un autre de- de six cent un quatre-vingt-sept
23. vous pouvez l'écrire en lettres
24. ils s- ils sont là
25. (montre le modèle sur le comptoir)
26. Friedrich d'accord
27. Olivier voilà
28. je vous laisse les faire
29. Friedrich oui
30. (remplit les chèques)
31. Olivier l'année dernière vous f- vous faisiez quoi
32. Friedrich euh à i u té {nom de l'établissement}
33. Olivier i u té {nom}
34. (note)
35. d'accord
36. (tamponne)
37. c'est bon
38. merci
39. (prend les chèques)

40. vous prenez quelle sécurité sociale
41. la èl èm- la èl èm dé eu ou la èm gé eu èl
42. Friedrich euh èm- èm gé èm
43. Olivier èm gé eu èl
44. Friedrich oui
45. Olivier d'accord
46. (sil)
47. Friedrich (tend une photo)
48. Olivier bon
49. ouais
50. non
51. c'est bon
52. on fait on n'a- on n'a pas besoin de photo
53. Friedrich ah d'accord
54. Olivier bon en ce moment on fait passer un petit questionnaire
55. si vous pouvez le remplir
56. (tamponne)
57. Scanner (scanne)
58. Olivier pour vous
59. (rend les documents de Friedrich)
60. Friedrich merci
61. Olivier c'est vos- c'est scanné
62. (donne le certificat de scolarité)
63. scolarité
64. (donne le document frais d'inscription)
65. ça c'est pour vous aussi
66. Friedrich ah merci
67. Olivier c'est la preuve comme quoi vous avez bien payé euh
(sil) les six cent quatre-vingt-sept
68. Friedrich d'accord
69. (sil)
70. et le montant avant c'est
71. Olivier c'est là
72. c'est ça
73. oui
74. Friedrich je X
75. Olivier voilà
76. tout à fait
77. (sil)
78. donc là t- une fois que vous aur- une fois que vous
aurez rempli le questionnaire
79. (sil)
80. vous me le rendrez
81. (sil)
82. et faudrait aller voir ma collègue
83. pour prendre votre photo là-bas avec donc la webcam
84. pour faire votre carte d'étudiant
85. Friedrich d'accord

Scolarités de FLE Iounna

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-SCOL-exo-03.

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:01:56

Enquêteur : membre de FLEURON

Agent : Laurence (F, LN)

Usager : Iounna (F, LNN, ?)

2 transactions de service :

- demande de complétion de document refusée, réorientation

- demande de relevé de notes

01. Iounna en fait c'est pour euh c'est pour une attestation de bourse en fait
02. c'est pour renouveler ma bourse
03. Laurence d'accord
04. c'est pour- je peux regarder
05. Iounna ouais
06. (tend le papier à tamponner)
07. Laurence hein
08. (prend le papier)
09. merci beaucoup madame
10. (regarde le document)
11. donc en fait ma responsable n'est pas présente
12. et ne peut
13. si- je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça
14. alors
15. Iounna bah en fait j'ai besoin qu'un tampon de l'administration
16. parce que je viens de m'inscrire là
17. et euh c'est pour renouveler ma bourse
18. et là j'ai j'ai pas le temps
19. Laurence d'accord
20. mais il faut une signature également
21. (sil)
22. si c'était un simple tampon
23. je pourrais
24. Iounna ouais
25. Laurence mais là faut une signature
26. et malheureusement je ne peux euh je ne peux le faire
27. (sil)
28. d'accord
29. Iounna d'accord
30. Laurence donc si vous voulez
31. vous pourrez très bien re- euh revenir (sil) lundi
32. Iounna non:::
33. (sil)
34. (bah, mais) je sais pas
35. parce que je je devais le ren- le ram- le

36. bla bla
37. là ils ont déjà payé les bourses
38. moi j'ai pas rempli la XX
39. et mes parents ils m'aidaient
40. parce que je- je croyais qu'ils allaient me renouveler
automatiquement
41. je- je
42. Laurence ah oui
43. d'accord
44. Iounna l'année dernière (sil) ça s'est passé comme ça
45. Laurence ah d'accord
46. Iounna et: euh cette année je vois qu'il fallait euh
renouveler euh ce- ça quoi
47. du coup eu:h je suis un peu embêtée
48. parce que moi:
49. Laurence ouais
50. mai::s je peux vraiment p-
51. j'ai pas le droit de signer
52. Iounna il est tard
53. pis je voulais l'envoyer aujourd'hui à la poste quoi
54. Laurence d'accord
55. je comprends
56. (sil)
57. bah (sil) présentement la p- la solution la plus rapide
qui existe c'est malheureusement que vous vous
déplaciez
58. et lundi que vous demandiez à voir ma responsable
59. Iounna et X je vais demander euh quelle personne
60. Laurence madame {nom de la responsable}
61. Iounna d'accord
62. Laurence mais vous venez à l'accueil ici
63. vou:s donnez le papier (sil) à ma collègue ou peut-être
moi
64. qui sera là
65. (sil)
66. et (sil) je- on transmettra à ma responsable qui va le
signer
67. et (sil) on vous le rendra dans la minute
68. Iounna d'accord
69. Laurence d'accord
70. Iounna et est-ce qu'il serait aussi possible d'avoir euh un
relevé de notes
71. Laurence oh bien sûr
72. (se dirige vers l'ordinateur)
73. c'est un relevé de notes de qu- de quelle année madame
74. Iounna l'année dernière
75. Laurence d'accord
76. Iounna deux mille cinq deux mille six
77. Laurence vous avez peut-être votre carte d'étudiante
78. Iounna de cette année
79. Laurence l'année dernière même
80. si vous désirez
81. c'est pas grave
82. Iounna XXX
83. Laurence et l'année dernière vous étiez inscrite en quoi madame
84. Iounna sociologie

- 85. Laurence en quelle année madame
- 86. Iounna deuxième année
- 87. Laurence d'accord

Scolarités de FLE Mayara

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-DEFLE-exo-19.

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:04:17

Enquêteur : membre de FLEURON

Agents : Olivier (M, LN)

Jeannette (F, LN)

Usager : Mayara (F, LNN, Brésil ?)

4 transactions de service :

- inscription à l'université
- question sur l'affichage des horaires de cours
- question sur la localisation des cours
- question sur l'existence d'un restaurant universitaire

01. Olivier vous n'avez pas d- de mh de numéro de sécurité sociale
02. Mayara euh
03. Olivier nan
04. Mayara je ne- je n'ai pas
05. (sil)
06. c'est c'est la même de mon mari
07. parce que mon mari est médecin
08. Olivier oui
09. Mayara on habite à {lieu} et il a déjà sécurité
10. Olivier d'accord
11. \vous ne savez
pas
12. d'accord
13. (tape sur le clavier)
14. alors
15. (tape sur le clavier)
16. hop
17. (tape sur le clavier)
18. hop hop
19. pays
20. (tape sur le clavier)
21. (sil)
22. c'est en appartement
23. hein
24. que vous vivez
25. Mayara oui
26. Olivier oui
27. (sil)
28. l'année précédente vous étiez étudiante
29. Mayara euh donc euh l'année dernière
30. Olivier oui
31. Mayara euh j'ét- j'étais étudiante de:- de la fac à são paulo
32. Olivier donc étrangère
33. Mayara mais j- mais

34. oui
 35. Olivier d'accord
 36. Mayara mais je n'ai pas de de de diplôme
 37. Olivier oui
 38. \mais c'est c'est pas
 grave
 39. le principal c'est qu'on sache ce que- ce que vous avez fait l'année dernière (tape sur le clavier)
 40. Mayara hein
 41. (sil)
 42. Olivier alors (sil) vous prenez pour un semestre ou une année
 43. Mayara euh un semestre
 44. Olivier un semestre
 45. (tape sur le clavier)
 46. XXX
 47. Mayara XXX
 48. Olivier alors on va pouvoir faire les chèques
 49. (sil)
 50. donc il faudra un de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept
 51. et un autre de six-cent un quatre-vingt-sept
 52. Mayara ah oui
 53. \d'accord
 54. euh est-ce que vous pouvez m'aider
 55. j'ai oublié pour des ch- des- des ces chèques-là
 56. Olivier comment
 57. Mayara euh est-ce que vous pouvez m'aider
 58. Olivier (ah, bah) c'est écrit là
 59. Mayara A::h
 60. d'accord
 61. (rire)
 62. Olivier tenez
 63. Mayara d'accord
 64. (commence à remplir le chèque)
 65. le vingt-neuf euh
 66. Olivier septembre
 67. Mayara septembre
 68. (écrit)
 69. c'est bon comme ça monsieur
 70. (sil)
 71. peut-être ça
 72. Olivier ah nan
 73. ça fallait mettre là
 74. Mayara on peut mettre euh maintenant
 75. hein
 76. je
 77. Olivier attendez
 78. six cent un (sil) euros quatre-vingt-sept
 79. (sil)
 80. je vais me renseigner
 81. si c'est possible
 82. Mayara ah
 83. Olivier (va voir sa collègue)
 84. quatre-vingt
 85. Marinette non non
 86. c'est pas la peine

87. vous laissez
88. Olivier (revient voir Mayara)
89. Mayara c'est bon
90. Olivier ça ira
91. mais f- ça va
92. mais c'est bon
93. Mayara ouais
94. Olivier XX
95. Mayara X
96. Scanner (scanne)
97. Olivier ça c'est pour vous
98. (donne les certificats de scolarité)
99. ça ce sont vos certificats de scolarité
100. (sil)
101. c'est pour vous également
102. (donne le reçu de paiement des frais d'inscription)
103. c'est pour prouver que vous avez bien payé votre
premier semestre
104. Mayara ah t- euh (sil) c'est pas euh
105. (sil)
106. j'ai déjà payé tout
107. Olivier tout à fait
108. Mayara tout à fait
109. Olivier voilà
110. alors maintenant vous pourrez aller voir
111. une fois que ma collègue sera libre
112. Mayara ah oui
113. d'accord
114. Olivier faudra aller la voir avec ça
115. pour qu'elle prenne votre photo avec une webcam
116. pour faire votre euh carte d'étudiante
117. Mayara a::h
118. d'accord
119. Olivier mh
120. Mayara okay
121. le le tableau (sil) des horaires
122. Olivier ils seront disponibles normalement début euh octobre
123. Mayara ah
124. Olivier on les a pas pour l'instant
125. Mayara ah donc euh quand (sil) quand je retourner peut-être de
126. (sil)
127. Olivier normalement ils seront là
128. je pense le huit
129. Mayara oui
130. (sil)
131. et euh
132. (sil)
133. des cours de français ça sera en (sil) {les, des} cours
seront (sil) juste cet(te) euh
134. Olivier je sais pas
135. ça je sais pas du tout
136. Mayara c'est loin ou
137. Olivier je ne sais pas
138. Mayara ah oui
139. \d'accord
140. Olivier moi je ne sais pas

141. hein
142. je ne peux pas vous dire
143. Mayara ah pardon
144. (sil)
145. ça sont pour
146. Olivier ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs
147. Mayara juscat-
148. Olivier à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s)
149. comment dire
150. (sil)
151. euh (rire) comme des mutuelles les assurances
152. pour bien prouver que vous êtes euh étudiante
153. Mayara a::h
154. Olivier voilà
155. c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de
ce que vous faites tout simplement
156. Mayara simplement pour ça
157. Olivier oui
158. Mayara et y a un resto que des étudian:ts von:t
159. pou:r diner
160. Olivier oui
161. (sil)
162. attendez
163. je vais vous donner le plan
164. (sort un plan du campus)
165. Mayara oui
166. d'accord
167. (sil)
168. c'est peut-être près (sil) à peu près
169. Olivier nous
170. (cherche sur le plan)
171. on est ici
172. (pointe sur le plan)
173. Mayara mh
174. Olivier donc nous on est là
175. (sil)
176. et le restaurant universitaire
177. Mayara mh
178. Olivier il est- il est- il est- il est:
179. Mayara ah peut-être euh déjà vu
180. c'est près de(s) XXX
181. Olivier là
182. Mayara a::h
183. (sil)
184. d'accord
185. Olivier voilà
186. donc nous on est là
187. et le resto il est là
188. Mayara ah
189. (sil)
190. parce que si (sil) si j'aurais des cours pendant
l'après-midi
191. Olivier mh
192. Mayara demain après-midine il faut
193. c'est important
194. Olivier tout à fait

195. \oui
196. en sa- en sachant que c'est vingt heures par semaine
les cours
197. Mayara c'est pratique
198. a::h
199. Olivier mais ça peut être réparti euh
200. ça peut être toute la journée
201. comme tous les matins
202. ça dépend
203. Mayara oui
204. exactement
205. Olivier voilà
206. Mayara donc il fau::t
207. Olivier aller voir ma collègue pour prendre une photo
208. Mayara d'accord
209. merci beaucoup monsieur
210. Olivier de rien

Scolarités de FLE Sakura

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-DEFLE-exo-08.

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:03:38

Enquêteur : membre de FLEURON

Agents : Olivier (M, LN)

Marinette (F, LN)

Usager : Sakura (F, LNN, Japon, japonais)

1 transaction de service :

- inscription à l'université

01. Sakura j'ai une question
02. Olivier allez-y
03. Sakura mon mon assurance
04. Olivier oui
05. Sakura mh
06. (montre l'attestation d'assurance maladie)
07. n'est pas (sil) sécurité sociale
08. Olivier mh
09. (sil)
10. ça
11. parce que c'est l'assurance euh étrangers
12. donc je pense pas que ça couvre euh
13. Marinette elle a- elle a plus de vingt-huit ans de toute façon
14. Olivier elle a plus de vingt-huit ans
15. (sil)
16. attendez
17. (regarde sur l'attestation)
18. ah oui
19. soixante-et-onze
20. Marinette donc euh
21. Olivier donc c'est bon en fin de compte
22. vous n'avez- vous n'avez pas à payer euh d'assu- la
(sil) la sécurité sociale chez nous
23. euh vous avez votre certificat d'ad- d'admission
24. Sakura excusez-moi
25. Olivier le certificat d'admission
26. vous l'avez sur vous
27. Sakura (nan, mh, ?) (expire)
28. Olivier le certificat (articule) (sil) d'admission
29. (sil)
30. c'est un document euh
31. Sakura mh
32. Marinette je crois qu'elle l'avait
33. et pis qu'elle
34. Olivier je l'ai pas vu moi
35. Sakura ah bon
36. Olivier ah on va faire votre inscription
37. (sil)

38. vous êtes où vous
39. (sil)
40. {ville du Japon} c'est ça
41. Sakura mh
42. Olivier vous êtes née à {ville du Japon}
43. Sakura oui
44. Olivier d'accord
45. (tape sur le clavier)
46. sexe
47. féminin
48. (sil)
49. nationalité
50. japonaise
51. (tape sur le clavier)
52. hop
53. (tape sur le clavier)
54. euh vous n'avez pas d'adresse en france
55. Sakura mh
56. Olivier vous n'avez pas d'adresse en france
57. Sakura ah non
58. Olivier non
59. Sakura oui
60. je viens d'arriver à {ville d'études française}
61. Olivier mh
62. et vous vivez où actuellement
63. Sakura euh (sil) je vais crou- je vais crous je vais à crous
(sil) après-midi (sil)
64. euh (sil) je cherche un logement (sil) un logement
universitaire
65. Olivier je comprends pas trop
66. Sakura euh maintenant (sil) hier (sil) hier j'ai trouvé (sil)
un un logement
67. Olivier oui
68. Sakura de justesse
69. mais je voudrais ch- changer (sil) cet après-midi
70. Olivier d'accord
71. (sil)
72. (oui, mais) alors pour l'instant on va mettre euh
temporaire
73. on va pas mettre euh (sil) euh (sil)
74. enfin bon (sil) ça sera quand même à {début du nom de
la ville d'études française}- à {ville d'études
française}
75. Sakura oui
76. Olivier oui
77. (tape sur le clavier)
78. ah l'- l'année précédant- euh l'année dernière vous fi-
vous finissiez vos études au japon mh
79. Sakura mh
80. oui
81. je euh
82. Olivier vous étiez encore au- en- au-
83. vous faisiez encore des études l'année dernière
84. Sakura l'année dernière
85. Olivier oui
86. Sakura ah je ne s- je n'étais pas étudiant

87. (sil)
88. mais je s- (sil) j'étais au japon
89. Olivier d'accord
90. vous n'étiez pas étudiante
91. (sil)
92. alors vous prenez pour un semestre ou une année
93. Sakura mh
94. Olivier vous prenez pour un semestre (sil) ou une année
(articule)
95. Sakura mh
96. Olivier les études là
97. (sil)
98. vous prenez pour
99. Sakura ah oui oui
100. Olivier un semestre
101. (sil)
102. c'est-à-dire euh six mois ou un an
103. Sakura mh
104. non
105. un an
106. Olivier un an
107. Sakura oui
108. Olivier d'ac-
109. (tend les certificats de scolarité)
110. ça c'est pour vous
111. ce sont vos c- vos certificats de s- de scolarité
112. Sakura oui
113. Olivier ça
114. ensuite XXX
115. (sil)
116. ça aussi c'est également pour vous
117. (tend le reçu du paiement des frais d'inscription)
118. pour bien prouver donc que vous avez bien payé votre
euh premier semestre
119. (sil)
120. vous avez votre carte de séjour
121. Sakura mh
122. (sil)
123. oh non
124. Olivier non
125. Sakura non
126. (sil)
127. p- (sil) pas encore
128. (sil)
129. hier s- (sil) hier après-midi (sil) je:: suis allée
130. Olivier bon d'accord
131. (sil)
132. vous avez au moins un passeport
133. (sil)
134. ça c'est les originaux
135. (sil)
136. Sakura oui
137. Olivier on va faire une photocopie
138. (sil) X (sil)
139. tenez
140. Sakura merci

Secrétariats de FLE Ling

Document Fleuron – Équipe Acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy 2. Nom d'origine : A-SCOL-exo-01.

Date d'enregistrement : ?

Durée de l'enregistrement : 00:06:01

Enquêteur : membre de FLEURON

Agent : Colette (F, LN),

Usager : Ling (F, LNN, ?, ?)

Accompagnant : Jean (M, LN)

3 transactions de service :

- question sur la nécessité de passer le test de connaissance du français (T.C.F.) avant de s'inscrire en licence
- question sur l'accès aux renseignements concernant le T.C.F.
- question sur le destinataire des courriers à envoyer pour s'inscrire

01. Ling euh je voudrais savoir
02. est-ce que je besoin euhm passer le examen té cé èf pour licence
03. Colette alors pour une licence
04. Ling oui
05. Colette bah toute façon l'année prochaine ce qu'il faudra que vous fassiez
06. (sil)
07. c'est nous contacter déjà euh
08. (sil)
09. faites-le même à la fin de l'année là
10. pour euh savoir exactement quand on va avoir le dossier
11. Ling mh mh
12. Colette généralement on les a- enfin on les a un peu plus tôt
13. maintenant
14. hein
15. bon
16. y aura pas besoin (sil) de préinscription
17. puisque vous êtes déjà (sil) inscrite ici
18. mh
19. Ling y aura pas encore de inscription
20. Colette pardon
21. Ling de euh inscrit ici euh pour euh passer XXX
22. Colette oui
23. \puisque vous vous êtes inscrite actuelle-
24. vous suivez des cours du dèfle
25. Ling ah c'est
26. Colette hein
27. c'est bien ça
28. hein
29. Ling oh
30. c'est pour inscrire
31. Colette comment

32. Ling c'est pour inscrire
33. oui
34. Colette oui
35. mais donc pour la rentrée prochaine
36. hein
37. on est d'accord
38. \ hein
39. Ling oh oui
40. Colette donc (sil) il faudra que vous veniez dan:s en début
d'année disons
41. ce sera largement temps
42. (sil)
43. pour euh savoir exactement quand les dossiers seront
disponibles
44. hein
45. Ling euh je sur internet
46. je voir euh
47. si je euh entrer la licence euh
48. je obligatoire passer le examen té cé èf
49. mais le té cé èf eu:h passer eu:h février
50. donc euh euh euh avant- avant euh moi
51. Colette vous allez passer le té
cé èf en février
52. Ling oui
53. Colette là
54. oui
55. Ling mais je ne sais pas
56. où est le té cé èf euh
57. pour passer examen
58. (sil)
59. Colette parce que là avec le: le dèfle vous avez déjà des: des
indications
60. Ling mh
61. Colette les enseignants du dèfle là vous- vous ont déjà donné
des indications
62. (sil)
63. et vous avez déjà eu des renseignements
64. (sil)
65. non
66. Ling mh je sais pas
67. Colette ce qu'il faudrait faire
68. hein
69. pour euh donc ce té cé èf
70. Ling hein
71. Colette il faudra (sil) quand même (sil) faire une demande
(sil) d'admission préalable (sil) au mois de janvier
72. Ling ah demande où
73. Colette vous voulez que je vous le note
74. Ling ah pardon
75. Colette oui
76. je vais vous le noter
77. si vous voulez
78. (prend un papier)
79. Ling il euh faut garder le XX euh
80. Colette il faudra que ça soit euh traduit par un traducteur
assermenté d'ailleurs

81. hein
82. enfin il- vous aurez les indications dans le dossier
83. Ling euh besoin passer le euh té cé èf
84. c'est pour doit choisir en- pour entrer la licence
85. (sil)
86. euh euh je ne s- je ne sais pas beaucoup
87. mais mon euh
88. mais XXX
89. Colette parce que vous me dites que vous voulez rentrer
l'année prochaine en première année de licence de
français
90. Ling oui oui
91. oui oui oui
92. Colette oui mh
93. Ling et il a besoin passer le examen
94. mais je ne sais pas
95. (sil)
96. je dois comment faire
97. Colette ben de toute façon on aura les indications là en cours
d'année
98. bon c'est vrai que là
99. hein
100. c'est un peu tôt
101. puisque c'est pour (sil) l'année prochaine
102. hein
103. (sil)
104. mais y aura déjà
105. (sil)
106. donc je vous disais (sil) là cette eu:h démarche
107. hein
108. d'admission préalable
109. qui sera à faire
110. hein
111. en janvier
112. là
113. hein
114. je vous ai noté ça sur le papier
115. hein
116. que vous ayez bien ça en mémoire
117. hein
118. (sil)
119. Ling mais je voudrais savoir
120. est-ce que j'ai besoin passer quelque examen
121. Colette alors (sil) là les examens (sil) ça sera (sil) par la
suite de toute façon
122. (sil)
123. Ling hein
124. Colette parce que là de toute façon vous allez faire (sil) déjà
comme je vous disais (sil) cette admission préalable
125. (sil)
126. après (sil) y aura ce deuxième dossier à remplir
127. hein
128. (sil)
129. et bon:: (sil) il faudra voir d'ailleurs au bout de des
résultats aussi que que vous avez obtenus cette année
130. hein

131. comment ça va se passer
132. Ling ah
133. euh obtenu euh diplôme ou pas
134. Colette voilà
135. (sil)
136. mh
137. Ling pour euh la langue française
138. Colette oui
139. Ling euh maintenant je n'ai pas compris très bien
140. mais je pense que je voudrais demander quelqu'un
141. et après je reviens ici
142. Colette (rire)
143. Jean en fait le le le la démarche c'est euh
144. (sil)
145. faire la demande là (sil) d'admission
146. Colette y a déjà la première
147. hein
148. la demande d'admission préalable
149. Jean oui
150. Colette hein
151. Jean alors donc la- la demande d'admission qu'elle d-
152. Colette et donc elle aura un dossier
à compléter
153. Jean après avoir passé le le diplôme du té cé èf
154. Colette voilà
155. Jean et après
156. Colette mh
157. Jean faire la d- la d- l'autre demande
158. Colette voilà
159. hein
160. \le deuxième dossier
161. Jean c'est ça
162. d'accord
163. Colette hein
164. mh
165. Jean donc en fait elle peut s'inscrire
166. (sil)
167. pour passer le té- le té cé èf
168. qu'à partir du moment (sil)
169. où elle a
170. Colette où elle va déposer
171. où elle est
172. Jean X
173. Ling XXX té cé èf
174. Colette y a déjà (sil) la dé- y a déjà sa demande d'admission
préalable
175. hein
176. c'est déjà ça le premier pas
177. hein
178. c'est bien ce que je vous ai dit
179. hein
180. là
181. Jean oui
182. Colette mh
183. (sil)
184. Jean c'est:

185. oui
186. donc c'est de rem- c'est de remplir (sil) la-
l'inscription- la demande préalable
187. Colette voilà
188. voilà
189. préalable
190. hein
191. Jean et après tu peux
192. Colette voilà
193. Jean passer le té cé èf
194. Colette mh
195. Ling oui
196. Jean et après une fois que tu as obtenu (sil) le diplôme
(sil) té cé èf
197. Ling oh oui oui oui
198. XXX
199. Jean tu XXX
200. Colette test même
201. hein
202. \qu'ils font passer
203. Jean oui
204. \après tu p- tu peux demander à rentrer en licence
205. Ling ah
206. et en- et en- je (j'ai, je) (envoyé, envoyer) tous les
documents ici
207. Colette oui oui
208. bien sûr
209. \hein
210. \oui
211. Ling ah
212. \c'est comme ça
213. mais où est le passer le té cé èf
214. où
215. Colette bah ça sera ici
216. Ling ici
217. Colette oui
218. Ling mais quand
219. Colette alors là les dates elles sont encore pas définies
220. hein
221. c'est un peu tôt
222. \hein
223. \pour vous dire ça
224. \mai::s
225. Ling euh mais je comment
226. oui
227. \je comment
savoir
228. Colette bah vous aurez un courrier de toute façon
229. hein
230. ça vous serez informée
231. hein
232. bien sûr
233. hein
234. (sil)
235. Ling euh comment je: savoir tous les: euh tous les
renseignements sur (sil) euh té cé èf

236. Colette je vous ai dit
237. de toute façon quand vous déposez un dossier
238. (sil)
239. il est bien sûr vérifié
240. (sil)
241. vous recevez un courrier
242. où on vous donne des e- compléments d'information
243. \hein
244. Ling ah oui
245. \le courrier
246. Colette un courrier
247. hein
248. mh
249. Ling ah bon
250. d'accord
251. Colette mh
252. Ling mais ic- tous le- euh tous les papiers je envoyer où
253. Colette ici ici
254. \hein
255. \c'est toujours ici
256. \hein
257. Ling ah d'accord
258. Colette voilà
259. mh
260. Ling d'accord
261. et ensuite je euh remplir comme ça
262. et euh oui
263. Colette pardon
264. Ling et pre- en premier je remplis tous les (sil) pap- euh
265. Colette celui-ci
266. hein
267. la première démarche
268. on est bien d'accord
269. hein
270. Ling a::h
271. Colette mh
272. Ling ah ah ah
273. d'accord
274. Colette la première chose à faire
275. hein
276. Ling première chose euh
277. Colette je vous l'ai bien dit là
278. hein
279. mh
280. Ling d'accord
281. d'accord
282. (sil)
283. oui
284. je pense que j'ai compris
285. Colette mh
286. c'est bon là
287. oui
288. Ling oui
289. c'est trop difficile
290. (sil)
291. merci madame

292. Colette
293.

je vous en prie
au r-

Secrétariats de FLE Maria

Date d'enregistrement : 03/12/2008
Durée de l'enregistrement : 00:04:19
Enquêteur : Élodie Oursel
Agents : Vincent (M, LN)
 Secrétaire A (pas d'autorisation d'enregistrement demandée)
Usager : Maria (F, LNN, Costa Rica, espagnol)

1 transaction de service :
- demande de remise du certificat de niveau en langue française

01. Maria bonsoir
02. euh bonjour
03. Élodie (expire, malade)
04. bonjour
05. (rire)
06. Secrétaire A {anon.}
07. Vincent bonjour
08. Élodie on est fatiguées
09. on est malades
10. Maria oui
11. Secrétaire A {anon.}
12. Maria j'ai bien dormi
13. Élodie oui
14. Vincent oui
15. Maria et:: euh en fait je viens pour mon certificat de::m de-
 de delf- de dulf de dulf
16. que j'ai fini- bon j'ai fini déjà l'année dernière
17. Vincent l'année dernière
18. Secrétaire A {anon.}
19. Vincent quel semestre
20. (sil)
21. Maria ah oui
22. c'est primaire semestre
23. Secrétaire A {anon.}
24. Maria le primaire
25. (sil)
26. Vincent premier semestre
27. Maria oui
28. Vincent d'accord
29. vous avez votre carte d'étudiante
30. Secrétaire A {anon.}
31. Maria perdon
32. ah
33. non
34. la carte d'étudiante je ne l'ai pas sur moi
35. Vincent une pièce d'identité
36. (ouvre la porte d'un placard)
37. Maria oui
38. ça oui
39. Secrétaire A {anon.}
40. (sil)
41. Maria (rire)

42. Secrétaire A {anon.}
43. Élodie nan
44. bah moi c'est pareil
45. je disais
46. je suis malade aussi euh depuis samedi et:
47. Secrétaire A {anon.}
48. Vincent (bouge une porte du placard)
49. (bouge une porte à nouveau)
50. c'était à quel niveau
51. Maria quatre euh et c'- quatre bé
52. Secrétaire A {anon.}
53. Maria je pense quatre bé
54. mhm
55. c'est {nom de Maria}
56. oh
57. Vincent d'accord
58. (cherche dans les dossiers)
59. Maria {nom de Maria}
60. Vincent ah c'était l'année dernière alors
61. (sil)
62. Maria euh je me souviens que c'est l'année c'est
63. (sil)
64. oui
65. c'est l'année
66. non
67. non
68. Vincent non
69. premier semestre
70. (sil)
71. Maria c'est primaire semestre
72. mais c'est deux mille six deux mille sept
73. je pense
74. Vincent d'accord
75. Maria c'est ça
76. oui
77. c'est ça
78. deux mille six deux mille sept
79. (rire)
80. Vincent (ouvre une porte de placard)
81. (sil)
82. Maria oui
83. ça ça fait (du temps, vite hein) déjà
84. oh
85. (sil)
86. ça passe vite
87. Élodie ça fait longtemps
88. oui
89. Maria mh
90. Vincent (referme une porte de placard)
91. XX
92. Maria oui
93. (rire)
94. Vincent parce que nous on compte en- en années universitaires
95. donc euh
96. okay
97. Maria mh

98. Secrétaire A {anon.}
 99. Vincent d'accord (répond à la secrétaire A)
 100. donc le niveau c'était
 101. Maria quatre
 102. quatre bé je pense
 103. Vincent ah
 104. bé c'est l'après-midi
 105. Maria oui
 106. c'était l'après-midi
 107. Secrétaire A {anon.}
 108. Vincent l'attestation de réussite vous l'avez déjà prise ou pas
 109. Maria oui
 110. Vincent ça vous l'avez déjà
 111. Maria oui
 112. Vincent donc il manque que le diplôme
 113. Maria ah non
 114. Secrétaire A {anon.}
 115. Maria de réussite
 116. non
 117. non
 118. Secrétaire A {anon.}
 119. Maria je ne l'ai pas pris
 120. \porce que j'ai pris l'a::ttestation
 de assistance une chose comme ça
 121. Secrétaire A {anon.}
 122. Vincent (cherche dans les dossiers)
 123. apparemment vous l'avez déjà pris
 124. Maria ah oui
 125. bon
 126. (sil)
 127. c'est bon
 128. Vincent je vais voir
 129. (regarde dans un autre dossier)
 130. mh mh
 131. Maria c'est là à {nom marital de Maria} peut-être
 132. Vincent c'était au premier ou deuxième semestre
 133. (sil)
 134. Maria c'est le pimaire
 135. oui
 136. porce que c'était septemb- septem-
 137. Vincent deux mille six deux mille sept j'ai pas au
deuxième semestre
 138. Maria ah nON::
 139. c'est pas-
 140. oh là là
 141. j'ai eu s- un trou dans la mémoire
 142. c'est vrai
 143. c'est février
 144. c'est de février à- à::
 145. \(rire)
 146. \à juin
 147. \c'est f- c'est
 148. \oui
 149. \je sais
 150. \(rire)
 151. Vincent à juin

152. \ça c'est le deuxième
semestre

153. c'est vrai que-

154. Maria excusez-moi

155. excusez-moi

156. Vincent c'est vrai que c'est le premier de l'année civile

157. Maria oui

158. (rire)

159. Vincent mais pas de l'année universitaire

160. Maria c'est vrai

161. Vincent bon on va y arriver

162. (cherche dans le placard)

163. pas de problème

164. Maria d'accord

165. merci

166. excusez-moi

167. Vincent (prend un dossier)

168. (ferme le placard)

169. Maria alors c'était l'année dernière

170. bah oui

171. Vincent donc quatre bé

172. (ouvre le paquet)

173. c'est ça

174. hein

175. Maria mhm

176. Vincent voilà

177. (trouve le certificat)

178. Maria hein hein

179. (sil)

180. Vincent (sort le certificat du classeur)

181. alors signez à côté de votre nom s'il vous plait

182. (tend un stylo)

183. Maria mhm

184. (prend un stylo)

185. (signe)

186. Vincent (tamponne le certificat)

187. voilà

188. Maria d'accord

189. bon

190. merci beaucoup

191. Vincent je vous en prie

192. Maria est-ce que vous avez mon: ma carte

193. Vincent oui

194. Maria d'identité

195. je l'ai laissée

196. Vincent (prend la carte)

197. Maria s'il vous plait

198. Vincent (donne la carte)

199. bien sûr

200. Maria merci

201. (prend la carte)

202. (range son certificat)

203. bon merci beaucoup

204. Vincent je vous en prie

205. (sil)

206. au revoir

207. Maria bon appétit
208. Vincent merci
209. Secrétaire A {anon.}

Service des relations internationales Anja

Date d'enregistrement : 15/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:03:21
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Nicole (F, LN)
Usager : Anja (F, LNN, Allemagne, allemand)

1 transaction de service :
- demande de signature de l'attestation d'accueil

01. Nicole asseyez-vous
02. Anja oui
03. (sil)
04. bon euh je viens juste pour euh la signature
05. (sil)
06. Nicole oui
07. (sil)
08. Anja que j'étais là
09. Nicole d'accord
10. (sil)
11. alors
12. (sil)
13. vous êtes contente de votre séjour
14. Anja oui
15. ça m'a plu
16. (sil)
17. mh mh mh (se racle la gorge)
18. (sil)
19. on est le quinze
20. Nicole mh
21. pardon
22. (sil)
23. (inspire)
24. euh
25. (sil)
26. voilà
27. (signe)
28. donc je vais vous mettre un tampon
29. (prend un tampon dans un tiroir)
30. et je vais- je vais garder une copie
31. je vais vous donner l'original
32. Anja d'accord
33. Nicole mh
34. (tamponne)
35. voilà
36. (tamponne)
37. (photocopie le document signé)
38. donc voilà
39. je vous rends l'original
40. Anja merci
41. Nicole et puis je vous souhaite une bonne continuation
42. Anja (rire)

43. Nicole un bon retour
44. Anja merci
45. Nicole et puis bon j'ai des cadeaux
46. (rire)
47. Anja oh
48. Nicole voilà
49. donc ça c'est un: coussin euh pour voyager
50. un coussin gonflable
51. Anja ah
52. \c'est pratique
53. Nicole que vous prenez l'avion ou le train
54. Anja d'accord
55. Nicole vous utilisez surtout ça
56. Anja très bien
57. Nicole et je vous donne l'étiquette de bagage
58. Anja merci beaucoup
59. (rire)
60. Nicole voilà
61. Anja bonne journée
62. Nicole bah bonne euh (sil) bon retour
63. Anja merci
64. Nicole et puis bonne fin de séjour ici
65. Anja merci
66. et merci pour votre travail aussi
67. Nicole merci
68. (rire)
69. Anja au revoir
70. Nicole au revoir

39. en tout cas vous parliez déjà bien le français en arrivant

40. et vous parlez encore mieux

41. donc euh

42. Bartek oui

43. (rire)

44. Nicole attendez

45. j'ai pas mis le tampon

46. \et je vais faire une copie pour moi

47. Bartek oui

48. \ah oui

49. \oui

50. \d'accord

51. Bartek est-ce que ce sont tous les documents euh

52. est-ce que- est-ce que vous avez besoin encore de quelque chose

53. Nicole moi je n'ai besoin de rien

54. Bartek ah oui

55. d'accord

56. (sil)

57. ça non plus

58. Nicole (photocopie le document)

59. mais excusez-moi

60. je suis un petit peu curieuse

61. je vois que vous avez vos coupons euh

62. vous avez eu votre carte d'étudiant de euh

63. Bartek oui

64. Nicole oui oui

65. ou peut-être j'avais deux coupons

66. je sais pas

67. ils vous ont laissé tout ça de papiers

68. Bartek euh

69. oui

70. (sil)

71. Nicole v- voilà l'original

72. (rire)

73. Bartek ah

74. merci

75. (sil)

76. Nicole bien

77. (sil)

78. bien

79. il ne me reste plus qu'à vous souhaiter un bon bon retour

80. Bartek merci

81. à vous aussi

82. Nicole je sais pas

83. vous en avez déjà une comme ça

84. (rire)

85. Bartek oui

86. \oui

87. \j'en ai

88. \j'en ai

89. Nicole j'en avais des bleues

90. Nicole mais si vous en voulez une autre

91. Bartek ah
92. okay
93. merci beaucoup
94. au revoir
95. Nicole vous repartez avec plus de bagages
96. Bartek euh beaucoup plus
97. hein
98. oui
99. beaucoup plus
100. Nicole c'est le cas de tous les erasmus
101. hein
102. ils rentrent chez eux
103. ils ont plus de bagages
104. Bartek oui
105. oui
106. tout à fait
107. donc euh au revoir
108. merci pour tous
109. Nicole au revoir

Service des relations internationales Domenika

Date d'enregistrement : 29/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:06:44
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Nicole (F, LN)
Usager : Domenika (F, LNN, Allemagne, allemand)

1 transaction de service :
- remplissage d'un document

01. Nicole voilà
02. (sil)
03. donc euh moi euh
04. normalement c'est le papier que je je remplis pas
05. parce que je sais pas dans quel niveau vous êtes
06. Domenika oui
07. Nicole eu::h
08. Domenika mais euh
09. (sil)
10. mais c'est pas écrit sur ma sur ma::
11. Nicole ma ca- votre carte
12. vou- oui
13. c'est vrai
14. je peux regarder avec votre carte
15. Domenika oui
16. \là ou euh ça là
17. la carte de èl deux
18. Nicole èl deux
19. lettres modernes
20. d'accord
21. très bien
22. Domenika c'est ça
23. c'est licence deux
24. Nicole voilà
25. c'est bien
26. Domenika okay
27. oui
28. Nicole alors
29. Domenika merci
30. Nicole vous avez commencé les cours quand
31. Domenika je juste euh le semestre passé
32. (sil)
33. Nicole voilà
34. je sais pas
35. est-ce que vous avez suivi les cours de::
36. (sil)
37. (cherche sur son ordinateur)
38. excusez-moi
39. hein
40. (répond à un courriel)
41. Domenika (se racle la gorge)
42. Nicole (continue à répondre)

Conversation parallèle clairement audible anonymisée. Pas d'autorisation.

43. donc en fait euh
44. voilà
45. je vais regarder
46. (sil)
47. excusez-moi
48. parce qu'entre temps je vois aussi des des mails
 urgents
49. que je traite
50. alors (sil) euh {nom de famille de Domenika} {Domenika}
51. (sil)
52. non
53. vous c'est {nom de famille}
54. si
55. c'est ça
56. (sil)
57. et vous étiez {nom d'un accord d'échanges étudiant
 régional}
58. d'accord
59. euh alors euh
60. (sil)
61. je voulais voir
62. je vous ai vue quand
63. bah je vous ai vue dès début septembre
64. hein
65. y a pas de souci à ce niveau-là
66. Domenika oui
67. oui
68. Nicole euh
69. donc euh je
70. (sil)
71. Domenika aussi
72. oui
73. deux mille neuf deux mille dix
74. (des pochettes sont déplacées)
75. je sais pas
76. Nicole oui
77. ça c'est un stylo vert
78. est-ce que j'ai un noir
79. (gribouille pour voir la couleur de l'encre du stylo)
80. pour l'année (sil) universit-
81. nan
82. c'est un bleu aussi
83. Domenika c'est pas grave
84. Nicole deux mille neuf deux mille dix
85. ont débuté
86. Domenika et
87. euh septembre
88. je pense que c'était le
89. (sil)
90. Nicole bah en fait (sil) en fait y a
91. Domenika le dix ou quelque chose
92. Nicole voilà

93. y a eu le dix septembre pour vos cours
 94. vous n'avez pas suivi les cours de èf èl eu
 95. Domenika de langue /
 96. Nicole français langue étrangère
 97. vous n- en- au pr- au début septembre
 98. Domenika avant
 99. euh non
 100. Nicole non
 101. donc euh je mets le dix septembre
 102. Domenika oui
 103. Nicole (remplit le document)
 104. mais vous avez fini euh
 105. Domenika bah là j'ai fini
 106. Nicole là maintenant
 107. donc euh vingt-huit euh janvier
 108. Domenika oui
 109. Nicole hein
 110. Domenika janvier c'est ça
 111. Nicole (remplit le document)
 112. Domenika ça- je l'ai pas fait
 113. Nicole vous l'avez pas fait
 114. (sil)
 115. Domenika mh
 116. (sil)
 117. Nicole voilà
 118. responsable du responsable- euh signature du
 responsable de la spécialité de français
 119. Domenika c'est ça le problème
 120. parce que au secrétariat euh dans le {nom du bâtiment
 où se trouve le secrétariat} ils m'ont dit euh
 121. Nicole mh
 122. sinon c'est madame {nom
 de la professeur responsable des étudiants en échange
 dans le département}
 123. mai::s est-ce que vous ê-
 124. vous partez quand
 125. Domenika demain
 126. (rire)
 127. Nicole voilà
 128. madame {nom de la professeur} en lettres modernes
 129. mais je sais pas
 130. si elle est elle est là
 131. et:: bon moi cet après-midi je suis en réunion
 132. (anonymisation de la conversation parallèle)
 133. donc euh ce que je vais faire
 134. (sil)
 135. euh de toute manière là je sais que euh pour moi c'est
 bon
 136. euh je vais quand même vous signer le papier
 137. mais normalement ç'aurait dû être eu::h le::
 responsable
 138. néanmoins j'- ça me pose pas de problème
 139. parce que je vous connais comme erasmus
 140. et effectivement votre carte d'étudiant m'indique que
 vous êtes bien en èl deux
 141. donc euh pour moi pas de problème

188. Nicole lettres modernes
189. hein
190. c'est ça
191. Domenika oui
192. je pense
193. Nicole je vais marquer lettres modernes
194. oui
195. oui
196. monsieur {nom d'un professeur A} c'est lettres modernes
197. bah en fait c'est monsieur- comment il s'appelle
198. (sil)
199. le monsieur qui a- le professeur qui a: fait votre dossier
200. Domenika euh {nom d'un professeur B du département d'allemand}
201. monsieur {nom du professeur B}
202. Nicole c'est monsieur {nom du professeur B} qui en fait qui a géré votre dossier
203. mais effectivement c'est- c'est en lettres que vous êtes inscrit
204. (sil)
205. (photocopie le document)
206. kei problem XXX
207. c'est- c'est comme ça qu'on dit
208. kei problem
209. Domenika (rire)
210. kein problem
211. oui
212. Nicole kein problem
213. d'accord
214. j'ai de la chance d'avoir eu une collègue qui va m'aider à parler allemand
215. mh
216. Domenika (rire)
217. Nicole vous v- vous venez d'Allemagne
218. Domenika oui
219. Nicole de fribourg
220. donc ma collègue est autrichienne
221. (sil)
222. okay
223. (sil)
224. voilà
225. Domenika merci
226. Nicole c'est pour vous
227. Domenika c'est gentil
228. merci
229. (sil)
230. au revoir
231. Nicole au revoir

41. (sil)
42. nous sommes le quinze
43. Johana le quinze
44. oui
45. (sil)
46. Franziska XXX (allemand)
47. Johana XXX (allemand)
48. Franziska XXX (allemand)
49. Johana XXX (allemand)
50. Nicole (sort un tampon d'un tiroir)
51. (tamponne)
52. (tamponne)
53. (signe)
54. (range le tampon dans le tiroir)
55. (photocopie le document signé)
56. Franziska XXX (allemand)
57. (sil)
58. Nicole donc je vous donne ça
59. Johana mhm
60. merci
61. Nicole je garde ça
62. (rire)
63. Johana oui
64. (rire)
65. Nicole voilà
66. et je m'occupe de la vôtre
67. (sil)
68. je vous ai mis le tampon au fait
69. oui
70. je vous ai bien mis le tampon
71. Johana ah pouvez-vous mettre euh une autre euh date
72. parce que c' - c'est dit euh
73. Nicole non
74. non non
75. moi je peux pas mettre une autre date
76. je peux pas mettre une autre date que celle à laquelle
je signe
77. Johana ah
78. d'accord
79. oui
80. \oui
81. \c'est bien
82. Nicole je n'ai pas le droit
83. \(rire)
84. Johana merci
85. (sil)
86. Franziska XXX (allemand)
87. Johana XXX (allemand)
88. (sil)
89. Franziska XXX (allemand)
90. Johana XXX (allemand)
91. (sil)
92. Nicole (signe)
93. (sort le tampon du tiroir)
94. (tamponne)
95. (tamponne)

96. (range le tampon dans le tiroir)
 97. (sil)
 98. (photocopie le document signé)
 99. Johana XXX (allemand)
 100. Franziska mhm
 101. Johana (range ses papiers)
 102. Nicole donc je garde cette page-là
 103. Franziska oui
 104. Nicole je vous donne celle-là
 105. Franziska mh
 106. Johana euh j'ai encore une autre question
 107. Nicole oui
 108. Johana euh parce que je partirai lundi
 109. Nicole oui
 110. Johana et ça fonctionne comment avec les attestations des des résultats
 111. Nicole vous êtes dans quelle faculté
 112. Johana euh sciences économie
 113. Nicole donc c'est la faculté de sciences économiques qui vous donne euh vos notes
 114. Johana mhm
 115. Nicole faut que vous voyiez avec madame {nom de la secrétaire de direction de l'U.F.R.}
 116. Johana {nom de la secrétaire de direction de l'U.F.R.}
 117. mhm
 118. Nicole et que vous lui dites que vous avez besoin des notes
 119. Johana mhm
 120. Franziska mhm
 121. Nicole ils vous envoient tout
 122. si y a le moindre souci
 123. vous m'envoyez un e-mail
 124. Johana mhm
 125. Franziska mhm
 126. Nicole et je transmets à madame euh {nom de la secrétaire de direction de la faculté}
 127. mais c'est la faculté de sciences économiques qui vous le donnera
 128. Franziska mh
 129. Johana mais mais c'est pas de problème
 130. si si l'- l'institut ne me m'envoyer les notes
 131. Nicole non
 132. Johana d'accord
 133. Franziska mhm
 134. Nicole je pourrai pas faire mieux qu'eux
 135. je pense
 136. Johana mhm
 137. Franziska mhm
 138. Nicole voilà
 139. Johana merci beaucoup
 140. Franziska merci
 141. Nicole et puis c'est pas fini
 142. Johana oh
 143. Franziska oh
 144. Nicole parce que j'ai des cadeaux
 145. avant que vous partiez

146. Johana (rire)
147. Franziska (rire)
148. Nicole donc ça c'est un coussin gonflable
149. si vous prenez l'avion ou le:: le train
150. Johana mhm
151. Nicole pour- pour reposer la tête
152. Johana Ah
153. \(rire)
154. \super
155. Franziska Ah
156. \(rire)
157. c'est sympa
158. Nicole et alors vous avez eu des étiquettes de bagages peut-être
159. quand vous êtes arrivées ici
160. Johana mhm
161. Franziska oui oui
162. Nicole elles étaient rouges
163. et elles disaient deMAIN {message promotionnel de l'université}
164. mais c'est plus demain
165. c'est aujourd'hui
166. aujourd'hui on est bien
167. Johana (rire)
168. Nicole {explication du message promotionnel}
169. donc euh
170. Johana (rire)
171. Franziska (rire)
172. \merci
173. Nicole voilà
174. (rire)
175. Johana merci beaucoup
176. Franziska merci beaucoup
177. Nicole voilà
178. et je vous souhaite un bon retour
179. Johana merci
180. Franziska merci bien
181. X XX
182. Johana au revoir
183. Franziska au revoir
184. Nicole au revoir

Service des relations internationales Kunz

Date d'enregistrement : 15/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:04:59
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Nicole (F, LN)
Usager : Kunz (M, LNN, Allemagne, allemand)

1 transaction de service :
- demande de signature de l'attestation d'accueil

01. Nicole bonjour
02. (sil)
03. Kunz je m'appelle {Kunz, nom de famille}
04. je::
05. Nicole je vous en prie
06. ass-
07. Kunz je suis étudiant ersamus
08. et je voudrais bien partir demain
09. Nicole d'accord
10. Kunz et (sil) je veux vous (sil) euh demander (sil) si vous
 pourriez (sil) signer ça
11. Nicole oui
12. je vais vous le signer
13. je vais le faire
14. (sil)
15. alors ça s'est bien passé votre séjour erasmus
16. Kunz oui
17. c'était un:: très bon expérience
18. Nicole mhm
19. (sil)
20. alors nous sommes le vingt-huit
21. (sil)
22. c'est ça
23. vous partez demain
24. Kunz oui
25. Nicole euh
26. Kunz oui
27. aujourd'hui c'est bon aussi
28. Nicole d'accord
29. comme ça
30. (sil)
31. (remplit le document)
32. (signe)
33. (sort le tampon du tiroir)
34. (tamponne)
35. (tamponne)
36. (range le tampon)
37. je vais faire une copie pour moi
38. Kunz bien sûr
39. Nicole je vous donne l'original
40. (sil)
41. (photocopie le document)

42. vous étiez en maths alors
43. Kunz oui

Un collègue de Nicole est au téléphone en conversation. Un passage de cette conversation est anonymisé parce qu'il y dit et épelle le prénom et le nom de l'interlocutrice.

44. Kunz merci
45. Nicole ben il me reste plus qu'à vous souhaiter un bon retour
46. Kunz merci
47. Nicole et puis euh bah voilà
48. quand vous êtes venu les étiquettes de bagages étaient rouges
49. et y était marqué demain {message promotionnel}
50. Kunz oui
51. Nicole mais on a bien {effectué l'action dont il est fait promotion} maintenant
52. c'est plus demain
53. Kunz ah oui
54. oui
55. Nicole on a bien {effectué l'action}
56. Kunz merci
57. et merci pour tous vos travaux avec euh (sil) nous
58. (rire)
59. Nicole mais de rien
60. (sil)
61. Kunz merci
62. Nicole merci
63. \au revoir
64. Kunz au revoir

Service des relation internationales Magda

Date d'enregistrement : 18/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:02:54
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Nicole (F, LN)
Usager : Magda (F, LNN, Pologne, polonais)

2 transactions de service :
- information sur un changement de résidence universitaire
- signature du bon de déménagement

01. Nicole oui
02. je vous en prie asseyez-vous
03. Magda (rire)
04. Nicole donc en fait euh
05. voilà
06. j'ai::- comme vous avez vu sur le mail
07. j'ai deux nouvelles
08. une bonne
09. et::: une mauvaise
10. enfin (sil) c'est pas vraiment une mauvaise
11. simplement j'ai plus de chambre à la {résidence
étudiante A}
12. Magda ça je sais
13. j'ai déjà demandé avant euh
14. Nicole mais j'ai une chambre à {résidence étudiante B} euh
15. Magda j'étais préparée
16. mhm
17. Nicole est-ce que ça vous convient
18. Magda oui
19. Nicole oui
20. Magda oui
21. Nicole oui
22. Magda ça me convient
23. Nicole très bien
24. euh donc euh ben je vais juste euh sortir votre bon de
logement
25. pour que vous signiez pour le deuxième semestre
26. et::
27. Magda d'accord
28. Nicole comme quoi vous vous engagez
29. voilà
30. j'aurais voulu éviter un déménagement
31. mai::s comme euh j'ai eu une réponse tardivement
de::
32. Magda je sais que
33. ouais
34. \c'est pour ça
35. poznan c'est inévitable
36. Nicole comme poznan m'a donné une réponse tardivement
37. j'ai pas pu faire autrement
38. mais bon

39. le principal c'est que vous ayez une chambre
40. Magda oui
41. ça c'est le plus important
42. Nicole donc euh voilà
43. Magda je vais simplement retrouver-
44. vous êtes en lettres
45. c'est ça
46. Nicole oui
47. (sil)
48. (cherche un document)
49. vous êtes nombreux en lettres
50. Magda (rire)
51. Nicole (sort un document)
52. voilà
53. je devrais retrouver votre bon de logement là-dedans
54. (sil)
55. alors
56. (sil)
57. voilà
58. bah écoutez
59. c'est pas difficile
60. je vais juste vous demander de cocher le deuxième
semestre
61. et de re-signer en dessous
62. parce que la première fois vous aviez signé mais pour
le premier semestre
63. donc voilà
64. Magda d'accord
65. (coche et signe)
66. Nicole voilà
67. c'est bien
68. Magda XX
69. Nicole pour moi- pour moi c'est comme si c'était fait
70. (rire)
71. Magda oui
72. c'- oui
73. c'est tout
74. Nicole voilà
75. c'est tout
76. voilà
77. Magda d'accord
78. Nicole c'est juste pour vous engager à- à payer votre logement
au deuxième semestre
79. Magda euh ça commence quand en fait le
80. je sais que le deuxième semestre a ça a commencé (sil)
déjà
81. Nicole oui oui oui
82. Magda c'est
83. Nicole le logement donc c'est au premier février
84. Magda d'accord
85. Nicole donc vous avez la chambre à la {résidence A} jusque fin
janvier
86. et début février eu::h ça sera {résidence B}
87. Magda d'accord
88. d'accord
89. (sil)

90. je pense que j'ai d'- (sil) d'autres questions
91. mais bon pour l'instant ça va
92. Nicole quelle autre question
93. Magda nan
94. je me demande
95. parce que parfois je suis (rire) un peu bah
96. j'oublie des choses euh
97. oui
98. c'est tout
99. je crois
100. Nicole d'accord
101. Magda sinon je vais envoyer par mail
102. si quelque chose me vient à l'esprit
103. Nicole voilà
104. \ si vous avez des questions
105. n'hésitez pas soit à venir me voir soit à m'envoyer un mail et:
106. Magda d'accord
107. Nicole voilà
108. (range le bon de logement)
109. (sil)
110. Magda merci
111. Nicole mais de rien
112. Magda (rire)
113. Nicole au revoir
114. Magda au revoir

Service des relations internationales Marilena

Date d'enregistrement : 15/01/2010

Durée de l'enregistrement : 00:09:15

Enquêteur : Élodie Oursel

Agent : Nicole (F, LN)

Usagers : Marilena (F, LNN, Italie, italien),
Luca (M, LNN, Italie, italien)

3 transactions de service :

- demande de signature de l'attestation d'accueil
- demande de signature d'un document pour raccourcir la durée de séjour en chambre étudiante
- demande de signature du relevé de notes

01. Nicole je vous en prie
02. entrez
03. (sil)
04. Marilena (entre)
05. Accompagnateur (entre)
06. Marilena bonjour
07. Nicole bonjour
08. (sil)
09. Marilena je suis XX
10. Nicole je vous en prie
11. asseyez-vous
12. Marilena merci
13. je vais ici
14. Nicole oui
15. je vous en prie
16. asseyez-vous
17. vous êtes ensemble
18. Marilena euh oui
19. mais c'est moi
20. (sil)
21. Nicole il n'est pas- vous n'êtes pas erasmus
22. vous l'accompagnez
23. mais vous n'êtes pas erasmus
24. Luca nan
25. \je suis
26. Marilena il est erasmus
27. mais il ne va pas partir
28. (sil)
29. c'est seulement moi
30. Nicole euh l'année prochaine
31. (rire)
32. Marilena (rire)
33. donc euh
34. Nicole donc euh je vais prendre votre nom
35. j'ai pas bien compris votre nom
36. Marilena euh {première syllabe du prénom} euh donc j- {prénom et nom}
37. j- je peux vous inscrire vous écrire

38. Nicole {nom de Marilena}
39. (cherche sur l'ordinateur)
40. {nom de Marilena}
41. Marilena oui
42. Nicole alors
43. mais vous êtes chez::
44. d'accord
45. (sil)
46. d'accord
47. (sil)
48. mais vous vous êtes arrivée en septembre
49. Marilena oui
50. Nicole voilà
51. très bien
52. (rire)
53. Marilena c'est bon
54. Nicole que puis-je pour vous
55. (rire)
56. Marilena euh donc je je:: besoin
57. je vais partir la semaine prochaine
58. Nicole oui
59. Marilena et j'ai besoin que vous ré- révisiez ce papier pour mon université
60. Nicole mhm
61. mhm
62. Marilena et aussi euh je vour- je j'ai besoin d'un mf
63. je sais pas quoi
64. un papier pour euh à donner euh à {nom de la résidence étudiante}
65. parce que (inspire) euh je quitte la chambre
66. mais j'avais un contrat pour tout l'année
67. et donc j'ai écrit ma déclaration que je vais quitter la chambre euh en décembre euh en décembre
68. mais je-
69. Nicole d'accord
70. \d'accord
71. ben je vais vous faire un papier
72. comme quoi vous êtes chez erasmus du tant au tant
73. et moi de toute manière je: vais probablement avoir quelqu'un à mettre dans votre chambre
74. Marilena oui oui
75. bien sûr
76. Nicole vous partez quand
77. Marilena euh le vingt-quatre
78. Nicole le vingt-quatre
79. d'accord
80. Marilena oui
81. Nicole c'est pour savoir éventuellement
82. si votre chambre se libère un- un peu et qu'un étudiant arrive a- avant
83. Marilena oui oui oui oui
84. Nicole bon si on peut déjà le caser le vingt-cinq
85. Marilena oui oui
86. Nicole voilà
87. Marilena non
88. mais ça c'est

89. parce que je euh j'avais le contrat pour tout l'année
euh

90. donc euh

91. Nicole d'accord

92. Marilena ils m'ont demandé ça pour euh je crois

93. (sil)

94. oui

95. pour quitter la chambre seulement

96. Nicole d'accord

97. Marilena donc j'aurai besoin de ça

98. et après j'ai un problème avec les examens

99. parce que j'ai reçu (sil) le papier euh de les examens
que j'ai faits ici

100. mais je crois qui vous qui devez le signer

101. Nicole non non

102. Marilena c'est pas vous

103. Nicole ça c'est la faculté

104. Marilena c'est la faculté

105. Nicole moi je ne signe pas les examens

106. Marilena ah bon

107. Nicole je suis

108. je n'ai pas le droit de signer les papiers d'examen

109. Marilena mai:::s

110. Nicole mh

111. Marilena bon

112. d'accord

113. mais euh je ne connais pas encore les résultats des
examens

114. est-ce que je peux envoyer euh ici::

115. Nicole voilà

116. vous pouvez l'envoyer

117. Marilena voilà

118. \XXX

119. Nicole ou alors allez voir madame {nom de la secrétaire de
direction de la faculté de sciences économiques}
et demandez si elle peut vous remplir le papier

120. mh

121. Marilena bon

122. d'accord

123. mh

124. (sil)

125. euh bon justement

126. (sort un document)

127. d'accord

128. Nicole on va faire déjà ça

129. Marilena c'est pour le- pour le départ

130. euh est-ce que vous pouvez mettre la date du vingt-
quatre

131. non

132. Nicole parce que j'ai la semaine prochaine

133. Marilena non

134. Nicole \j'ai pas le droit

135. \j'ai pas le droit de mettre la
date du vingt-quatre

136. Marilena hein hein

137. Marilena

138. Nicole je suis obligée de mettre la date à laquelle je signe
ce-

139. Marilena donc je oublie

140. Nicole je signe

141. vous pouvez revenir me voir

142. je s-

143. Marilena mai::s mais je ne suis pas ici la semaine prochaine

144. et je rentre vendredi soir

145. Nicole d'accord

146. Marilena et je pars dimanche

147. donc euh

148. Nicole m- mais je n'ai pas le droit de mettre une autre date

149. Marilena mh

150. mais si il apporte une euh ne pas

151. Nicole non non

152. je n'ai pas le droit

153. Marilena oui oui

154. bien sûr

155. Nicole tout simplement

156. (sil)

157. ah

158. si vous voulez bien mettre votre nom déjà

159. Marilena ah oui oui

160. Nicole hein

161. (sil)

162. Marilena le de le- je imprimé

163. (sil)

164. XXX (marmonne)

165. ouh

166. name

167. ah ah

168. (rature)

169. mhm:

170. (remplit)

171. Nicole ah pardon

172. Marilena ah oui

173. je n'ai pas vu

174. (rire)

175. Nicole d'accord

176. alors par contre euh::

177. ah oui

178. ça il aurait fallu que je le fasse par fichier
informatique

179. par contre je veux bien mettre que vous êtes du tant au
tant

180. Marilena oui

181. Nicole mais là je signe aujourd'hui

182. Marilena aujourd'hui

183. mais ici vous pouvez mettre est-ce que vous pouvez
mettre le vingt-quatre

184. Nicole voilà

185. voilà

186. donc si vous voulez bien mettre les dates là

187. Marilena oui

188. Nicole et ma- moi je signe simplement que j'ai rempli ce
papier aujourd'hui

189. voilà
190. Marilena bon
191. donc euh euh
192. XXX (italien)
193. est-ce que vous avez écrit la date de mon arrive
194. parce que je- je ne rappelle pas le jour euh exactement
195. Nicole euh alors
196. Marilena vingt- vin:gt
197. Nicole vous êtes arrivée le vingt-et-un septembre
198. Marilena vingt-et-un
199. oui
200. (sil)
201. XXX (italien)
202. aujourd'hui c'est le- le- le quatorze
203. non que:
204. Nicole on est le quinze
205. Marilena quinze mh
206. (remplit le document)
207. bon
208. vingt-quatre
209. oh ouh
210. (sil)
211. mh buongiorno
212. Nicole ah chez nous aussi on dit bonjour
213. \chez nous aussi
214. Marilena (rire)
215. oui
216. Luca (rire)
217. Nicole ah c'est bien c'est-
218. comme ça j'ai j'ai appris quelque chose
219. qu'en italien aussi on dit bonjour buongiorno
220. Marilena oui
221. buongiorno
222. Nicole quand on a fait une bêtise
223. Marilena oui
224. (rire)
225. c'est pareil
226. XXX (italien)
227. Nicole (remplit le reste du document)
228. (sil)
229. oh
230. qu'est-ce que je fais
231. (sil)
232. mh
233. est-ce que vous avez du blanc
234. Marilena nan
235. Luca non
236. Marilena j'ai rien
237. (sil)
238. mais si vous voulez je peux revenir ici lundi
239. s'il y a quelque problème
240. Nicole pour moi y a pas de problème
241. Marilena ah bon
242. Nicole mais bon
243. Marilena bon
244. \d'accord

245. Nicole c'est simplement pour vous
 246. \ si vous voulez un truc
 247. Marilena non
 248. \ non
 249. pas de problème
 250. (sil)
 251. Nicole donc je vais mettre le tampon
 252. (sort le tampon du tiroir)
 253. (tamponne)
 254. Marilena oui
 255. Nicole (tamponne)
 256. (range le tampon)
 257. (photocopie le document signé)
 258. (donne le document à Marilena)
 259. Marilena merci
 260. (range le papier)
 261. (sil)
 262. Nicole d'accord
 263. très bien
 264. et je vais vous faire l'attestation d'erasmus
 265. Marilena l'attestation
 266. oui
 267. oui
 268. merci
 269. Nicole alors vous avez aimé votre séjour
 270. Marilena euh oui
 271. merci
 272. Nicole ça va
 273. Marilena (rire)
 274. ça va
 275. Nicole vous avez l'impression de progresser en français
 276. Marilena en français
 277. oui
 278. beaucoup
 279. oui
 280. je
 281. Nicole beaucoup
 282. Marilena je arrivée ici
 283. que je ne savais pas parler
 284. pas du tout
 285. Nicole vous ne saviez pas parler
 286. Marilena non
 287. j'ai étudié quelque chose euh au collège
 288. mais (sil) pas beaucoup
 289. Nicole voilà
 290. a été accueillie
 291. (sil)
 292. (tape l'attestation à l'ordinateur)
 293. (sil)
 294. voilà
 295. (imprime l'attestation)
 296. mais c'est bien
 297. mais je pense qu'en général quand on étudie les
 mathématiques euh
 298. c'est plus dif- c'est plus facile
 299. Marilena oui

300. c'est vrai
301. Nicole parce que vous apprenez des formules
302. et donc si vous ne savez pas la langue euh
303. Marilena oui
304. pour les mathématiques c'est simple
305. mais aussi le professeur beau- parle beaucoup
306. donc euh
307. Nicole hein hein
308. Marilena on écoute beaucoup
309. Nicole moi comme ça la première chose qui m'a étonnée
310. euh quand je suis arrivée ici au service des relations
internationales
311. j'ai vu une étudiante allemande
312. et euh elle ne parlait pas euh françai- français au
début du séjour
313. mais moi je venais d'arriver
314. et c'était la fin du séjour
315. elle parlait français très très bien
316. Marilena mh
317. (rire)
318. Nicole et alors quand elle m'a dit qu'elle parlait pas du tout
euh français au début du séjour
319. (tamponne l'attestation)
320. je- j'étais un peu surprise
321. j'ai dit
322. mais comment vous avez fait pour les cours
323. Marilena (rire)
324. oui
325. Nicole elle venait de me dire qu'elle avait passé une bonne
année
326. qu'elle avait réussi ses examens et cetera
327. Marilena examens
328. \bon
329. Nicole et alors euh elle m'a dit
330. mais vous savez
331. en mathématiques c'est beaucoup de formules
332. et les mathématiciens ils arrivent toujours à se
comprendre entre eux
333. Marilena oui
334. (rire)
335. Luca (rire)
336. Nicole (photocopie l'attestation)
337. Marilena XXX (italien)
338. (sil)
339. Nicole voilà
340. Marilena merci
341. Nicole si vous voulez bien lire et vérifier que c'- c'est euh
c'- c'est bien ce que vous voulez comme attestation
342. Marilena oui oui oui
343. c'est c'est c'est ça
344. oui
345. mais s'il y a quelque problème
346. je peux venir ici lundi
347. Nicole oui
348. Marilena mh mais bon
349. donc

350. maintenant je vais le donner au secrétariat
351. mh
352. (sil)
353. mh
354. (sil)
355. d'accord
356. donc euh c'est tout
357. merci
358. Nicole mais de rien
359. Marilena merci
360. Luca au revoir
361. Marilena euh
362. Nicole au revoir
363. Marilena au revoir
364. (sil)
365. Nicole ah j'oubliais
366. j'oubliais
367. (rire)
368. avant que vous partiez
369. avant de vous souhaiter un bon retour
370. j'ai des cadeaux pour vous
371. (rire)
372. Marilena (rire)
373. merci
374. Nicole voilà
375. ça c'est des coussins
376. si vous prenez l'avion ou le train
377. Marilena ah
378. \oui
379. Nicole des coussins gonflables
380. Luca oui
381. Marilena merci:
382. Nicole et puis quand vous êtes arrivée
383. vous avez eu des étiquettes de bagages euh rouges
384. qui étaient marquées demain {message promotionnel}
385. mais ce n'est plus demain
386. c'est aujourd'hui
387. aujourd'hui {reformulation du message}
388. voilà
389. Luca merci
390. Marilena (rire)
391. Luca merci beaucoup
392. Marliena merci:
393. Nicole \bon retour
394. et à bientôt
395. si jamais vous devez repasser chez moi
396. Marilena d'accord
397. merci
398. \au revoir
399. Nicole au revoir

Service des relations internationales Mirella

Date d'enregistrement : 29/01/2010
Durée de l'enregistrement : 00:09:09
Enquêteur : Élodie Oursel
Agent : Nicole (F, LN)
Usager : Mirella (F, LNN, Italie, italien)

3 transactions de service :

- demande de signature de l'attestation d'accueil
- demande de confirmation sur l'arrivée d'un autre étudiant dans sa chambre après son départ prévu
- information au sujet d'une soirée d'accueil d'étudiants étrangers

01. Mirella le certificat national euh d'XX ici
02. Nicole oui
03. Mirella pour euh avant de de part
04. Nicole oui
05. vous êtes mademoise:lle
06. Mirella {nom de famille}
07. (rire)
08. Nicole {nom de famille}
09. et vous êtes la seule en lettres classiques
10. voilà
11. (sil)
12. alors c'était bien
13. Mirella oui
14. c'étais::t très très bien
15. (sil)
16. et (sil) et donc j'ai fini la XXX à à {nom d'une institution}
17. mais je reste ici à {ville} encore euh jusqu'à fin février
18. vous le saviez
19. mais
20. et pour continuer la recherche euh sur euh mon mémoire
21. Nicole hein hein
22. (sil)
23. voilà
24. Mirella vous vous rappelez
25. non
26. du (sil) de les affaires de la chambre
27. (rire)
28. Nicole pardon
29. Mirella de les affaires euh de la chambre euh
30. vous vous rappelez
31. parce que moi j'avais j'avais besoin
32. Nicole oui oui
33. \oui oui
34. Mirella et je pouvais pas res- euh rester la chambre
35. Nicole oui
36. euh euh donc par contre euh là j'ai un souci
37. et donc c'est quand même votre certificat final

38. hein
39. Mirella oui
40. Nicole qui se termine fin janvier
41. Mirella oui oui
42. Nicole d'accord
43. hein
44. \là-dessus
45. Mirella oui
46. \parce que la bourse est juste pour cinq mois
47. et
48. Nicole voilà
49. même si vous faites vos recherches euh
50. Mirella mais c'est pas
51. oui
52. \oui oui
53. Nicole d'accord
54. \okay
55. très bien
56. Mirella euh j'ai un fac simile mais
57. Nicole Ah
58. \pardon
59. pardon
60. Mirella nan nan
61. mais c'est juste un fac simile
62. et donc euh le vôtre sera meilleur
63. Nicole euh pas forcément
64. je vais (sil) je vais l'adapter
65. parce que ça c'était pour votre euh début
66. (sil)
67. voilà
68. (sil)
69. alors a été accueillie
70. (tape sur l'ordinateur) a été accueillie (lit) à
l'université du premier septembre deux-mille neuf au
trente janvier deux-mille dix
71. fait à {ville} (sil) le vingt-neuf janvier deux-mille
dix
72. (sil)
73. voilà
74. (lance l'impression)
75. alors
76. (se lève)
77. c'est à moi
78. oui
79. oui
80. parce que les photocopies sont prioritaires
81. hein
82. (revient avec la photocopie)
83. voilà
84. (tamponne)
85. donc je suis sûre que vous avez fait des progrès en
français
86. (tamponne)
87. il me semble que (tamponne) votre accent est déjà
beaucoup moins (range le tampon) beaucoup plus léger
88. Mirella (rire)

89. oui
90. Nicole vous parliez déjà bien français en arrivant
91. mais là on sent
92. Mirella (rire)
93. Nicole mais avec euh beaucoup d'étudiants
94. hein
95. je le vois
96. Mirella oui
97. Nicole (photocopie le document)
98. (sil)
99. donc voilà l'original
100. je prends la copie
101. Mirella okay
102. (sil)
103. Nicole voilà
104. Mirella et eum y a pas de s-
105. Nicole nan
106. il faut que je le refasse
107. pardon
108. sera inscrite
109. A été inscrite
110. (change le texte sur l'ordinateur)
111. voilà
112. a été inscrite
113. je le refais
114. sinon ça va pas
115. Coursier (entre)
116. Nicole bonjour
117. (sil)
118. ah c'est les guides touristiques
119. mince
120. j'ai j'ai tout en même temps
121. (sil)
122. oups
123. (sil)
124. merci
125. (sil)
126. merci
127. (sil)
128. on dirait que y a que des dépliants
129. Coursier {anon.}
130. Nicole euh (sil) ben je pensais qu'y avait aussi des brochures
131. y a pas de brochures
132. elle vous a pas donné de brochures la dame
133. Coursier {anon.}
134. Nicole (fouille dans le carton)
135. ah si
136. c'est bon
137. y a des brochures
138. (sil)
139. merci beaucoup
140. (sil)
141. merci beaucoup
142. (sil)
143. alors je vais essay-
144. c'est pour moi

145. merci
146. (sil)
147. (sort le tampon du tiroir)
148. (tamponne)
149. (tamponne)
150. on dit toujours que le vendredi il ne se passe rien
151. mais vous voyez euh
152. Mirella (rire)
153. Nicole (range le tampon)
154. c'est faux
155. (sil)
156. y a bien du passage
157. (signe)
158. là
159. ce coup-ci elle est bonne
160. hein
161. Mirella mh
162. Nicole a été accueillie du premier janvier au trente janvier
163. ET A été inscrite
164. voilà
165. (sil)
166. (photocopie le document)
167. voilà
168. Mirella merci
169. ce c- exemple euh je le porte en italie
170. il est pas nécessaire de l'envoyer par fax
171. non
172. je crois pas
173. parce que
174. Nicole je pense que c'est suffisant
175. sauf euh si ils vous le réclament
176. si jamais ils vous demandent un fax
177. Mirella ah oui
178. Nicole moi j'ai un double euh
179. je peux leur faxer ça
180. Mirella okay
181. mais
182. Nicole vous me le dites
183. hein
184. Mirella quand j'arrive euh
185. et mh et donc mais c'est juste de janvier et
186. c'est sûr que que ça arrive euh (rire) dans ma chambre
euh
187. oui
188. Nicole pardon
189. Mirella c'est sûr que quelqu'un arrive euh
190. (rire)
191. Nicole oui
192. \c'est sûr que quelqu'un arrive dans votre chambre
193. Mirella (rire)
194. \oui
195. \voilà
196. Nicole désolée
197. \mais
198. Mirella personne n'a annulé
199. non

200. Nicole nan
 201. parce que même si ils annulent
 202. je suis obligée de de rendre la chambre
 203. parce que si vous restez février
 204. ça vous fait payer mars avril mai juin
 205. Mirella ah oui
 206. ah okay
 207. Nicole donc euh
 208. Mirella ah oui
 209. Nicole c'est pas- c'est pas souhaitable pour vous
 210. de signer pour un- un semestre
 211. alors autant que vous n'avez pas à payer le deuxième
 semestre
 212. si vous restez juste en février quoi
 213. Mirella ah oui
 214. Nicole voilà
 215. je pense que c'est c'est quand même mieux
 216. Mirella oui
 217. c'est
 218. oui
 219. c'est vrai
 220. (sil)
 221. oui
 222. parce que il faut payer tout le période
 223. sinon- si on reste euh juste pour un- pour un mois
 224. Nicole voilà
 225. (sil)
 226. Mirella okay
 227. je crois que c'est tout
 228. Nicole voilà
 229. c'est tout
 230. (sil)
 231. Mirella sinon je suis encore ici euh (rire)
 232. Nicole bonne continuation
 233. peut-être euh on se voit euh le quatre février
 234. on organise un pot
 235. Mirella le quatre
 236. Nicole février
 237. Mirella oui
 238. Nicole on organise un pot pour tous les étudiants erasmus à
 dix-sept heures trente euh au {nom de la salle} à la
 {nom d'un restaurant universitaire}
 239. Mirella ah hein
 240. Nicole donc euh si vous voulez vous joindre à nous le quatre
 février à dix-sept heures trente euh
 241. voilà
 242. Mirella okay
 243. (rire)
 244. au {nom de la salle} de la résidence {nom de la
 résidence étudiante}
 245. ou: au restaurant
 246. Nicole oui
 247. \il y a {nom d'une fédération étudiante} qui
 248. Nicole oui
 249. y a {nom de la fédération} qui tient euh une salle qui
 s'appelle le {nom de la salle}

250. Mirella hein hein
251. Nicole et à dix-sept heures trente y a un pot pour les étudiants erasmus
252. voilà
253. donc vous n'aur- vous n'avez peut-être pas eu le mail
254. parce que vous ren- vous étiez censée rester qu'en janvier
255. Mirella oui
256. Nicole et j'ai envoyé un mail aux étudiants qui s- qui sont jusqu'au jusqu'à la fin
257. Mirella de du deuxième
258. oui
259. Nicole donc
260. mais bon vous êtes la bienvenue
261. Mirella (rire)
262. merci
263. Nicole de rien
264. Mirella et donc euh oui
265. merci pour tout
266. pour euh pour euh votre accueil votre euh gentillesse
267. (rire)
268. Nicole bah de rien
269. Mirella votre présence euh toujours euh
270. (rire)
271. toujours présent
272. Nicole voilà
273. on essaie
274. (rire)
275. (sil)
276. Mirella et et donc euh je parlerai bien de erasmus à {ville} sûrement
277. Nicole voilà
278. je sais pas
279. mais c'était uniquement un semestre euh
280. je sais pas l'accord avec votre université ce qu'il prévoit
281. un semestre
282. une année académique
283. mais c'est vrai que quelques fois c'est bien aussi de rester une année plutôt qu'un semestre
284. mais le se- le semestre vous a réussi
285. Mirella (rire)
286. oui
287. mais c'est le dernier année- c'est la dernière année pour moi euh
288. j'aimerais
289. je dois rentrer pour euh pour finir euh les choses euh le mémoire
290. Nicole le mémoire
291. Mirella des choses là
292. oui
293. des choses là-bas
294. je fais de la recherche ici
295. bon jumelée avec euh l'université de {nom de l'université}
296. et mais j'ai écrit rédigé en italien euh
297. il faut rester un peu XX

