

(Én)action, expérienciation du discours et prosodie

Antoine Auchlin*, Laurent Filliettaz*, Anne Grobet* &
Anne Catherine Simon*[☆]

Université de Genève* & Université de Louvain[☆]

<Antoine.Auchlin@lettres.unige.ch>

0. Introduction

Dans *Les cadres de l'expérience* ([1974] 1991), Erving Goffman se penche sur la délicate problématique de l'interprétation de la réalité. S'inscrivant dans la continuité des travaux de William James et d'Alfred Schütz, il cherche en particulier à déterminer ce qui permet aux individus de comprendre les événements naturels et sociaux auxquels ils se trouvent confrontés et de répondre à la question « Qu'est-ce qui se passe ici ? » (*ibid.* : 16).

Selon Goffman, plusieurs facteurs viennent complexifier cette question. Le fait par exemple que les individus impliqués dans une activité collective partagent rarement un même point de vue sur « ce qui se passe », mais adoptent des perspectives interdépendantes et réciproques, en lien avec des « pertinences motivationnelles » qui ne se confondent pas. Le fait ensuite qu'« un tas de choses différentes peuvent trouver place en même temps dans la plupart des situations » (*ibid.* : 17). Le fait également que la perspective des individus sur un même événement peut varier considérablement, si bien qu'il est par nature illusoire de le qualifier unilatéralement. Le fait enfin que ces expériences de la réalité sont fondamentalement « vulnérables », et qu'elles prêtent bien souvent à des relectures multiples : « une chose qui dans certaines circonstances peut se présenter comme la réalité peut en fait être une plaisanterie, un rêve, un accident, un malentendu, une illusion, une représentation théâtrale, etc. » (*ibid.* : 18).

Si cette question du cadrage de l'expérience n'est pas sans liens avec le champ des sciences du langage, c'est d'une part parce que les productions discursives attestées, qu'elles soient écrites ou orales, ordinaires ou institutionnelles, constituent en elles-mêmes des données d'expérience pour les individus qui les produisent et les interprètent, et c'est d'autre part parce que ces données d'expérience peuvent être considérées comme des

ressources mobilisées par les individus pour donner du sens aux réalités qui se présentent à leur perception.

Dans ce qui suit, nous chercherons à aborder les productions discursives comme des formes d'expérience de la réalité. Cette perspective élargie, amorcée par Goffman mais qui reste à développer, revient pour nous à faire l'hypothèse que la problématique de l'expérimentation de la réalité constitue une pierre de touche essentielle pour aborder la questions des rapports entre le domaine du *discours* et celui de l'*action*. De ce point de vue, nous reformulons volontiers le questionnement heuristique de Goffman en considérant que le fonctionnement des discours est partiellement indissociable de la question « Qu'est-ce que nous faisons ensemble ? ».

Cette problématique de l'expérimentation du discours et de son rapport au champ pratique, nous souhaitons l'aborder ici à la fois comme une question théorique, mais aussi comme une question méthodologique et épistémologique :

- Au plan théorique, nous chercherons à préciser la place qu'occupe l'expérimentation du discours dans la manière dont les individus attribuent du sens aux situations d'action dans lesquelles ils se trouvent conjointement engagés. On reviendra donc ici sur la question déjà abondamment débattue de la *contextualisation* : le discours est-il déterminé par des mécanismes contextuels ou constitue-t-il au contraire une ressource déterminante dans l'optique d'une définition mutuelle du contexte ? À ce propos, nous souscrivons à une position intermédiaire, qui tient compte du caractère à la fois préformaté et partiellement émergent des catégories contextuelles en lien avec l'agir humain.

- Au plan méthodologique, nous aurons pour objectif de contribuer à mieux identifier les apports disciplinaires à même de rendre compte du discours comme forme d'expérience subjective et intersubjective. Différents courants de pensée seront sollicités et mis en confrontation, émanant tantôt des sciences sociales (la microsociologie de la vie quotidienne, la phénoménologie sociale, la sociolinguistique interactionnelle), tantôt de développements récents attestés dans les sciences cognitives (l'approche éactive de Varela, Thompson & Rosch ([1991] 1993)).

- Enfin, au plan épistémologique, nous interrogerons la place de la problématique de l'expérimentation dans les modèles d'analyse de l'organisation du discours et nous tenterons de préciser en quoi une réflexion centrée sur les rapports entre discours et action peut contribuer,

de manière générale, au développement des débats qui ont cours actuellement dans le champ de la linguistique du discours.

Cette question de l'expérientiation des discours et des situations d'action ne sera pas abordée abstraitement, mais au moyen d'un sous-domaine discursif encore relativement peu décrit à ce jour et qui semble jouer un rôle central dans une approche du discours comme forme d'expérience de la réalité : la *prosodie*. Plus particulièrement, nous chercherons à montrer comment des faits prosodiquement pertinents peuvent être décrits et catégorisés, et en quoi ils peuvent être mis en relation avec le cadrage de l'expérience d'une part, et avec les modèles d'analyse du discours d'autre part. Quelle est la contribution des faits prosodiques dans la manière dont les individus s'orientent dans les situations d'action dans lesquelles ils se trouvent engagés ? En quoi la prise en compte des mécanismes prosodiques nous invite-t-elle à porter un regard différent sur le discours et la posture scientifique à partir de laquelle son organisation peut être décrite ? Telles sont quelques-unes des questions que nous souhaitons aborder, notamment au moyen d'une démarche qui combinera de manière permanente des considérations théoriques et des analyses de données empiriques.

Pour ce faire, nous commencerons par préciser quelques éléments théoriques et sémiologiques en lien avec la posture épistémologique que nous tentons d'adopter (§ 1). Dans un deuxième temps, nous chercherons à illustrer cette posture et à la mettre au défi d'une étude de cas, que nous emprunterons à un corpus de transactions de service enregistrées récemment dans un centre commercial. Cette démarche d'analyse fondée sur des données attestées nous permettra de préciser le rôle de la prosodie dans la manière dont les interactants attribuent du sens à leur rencontre et plus précisément dans la manière dont ils répondent intersubjectivement à la question « Qu'est-ce que nous faisons ensemble ? » (§ 2). Enfin, dans une partie conclusive, nous proposerons quelques éléments de synthèse visant à expliciter les implications théoriques que comporte, selon nous, la démarche d'analyse ici proposée (§ 3).

1. Une approche praxéologique et expérientielle du discours

Plus qu'une position statique, définitive et homogène, les propositions théoriques et sémiologiques qui suivent dessinent une tentative, encore préliminaire, d'articuler des contributions émanant de champs différents, mais qu'il nous semble possible et souhaitable de convoquer conjointement : l'approche praxéologique du discours proposée par Filliettaz (2002) dans le cadre des travaux genevois d'orientation modulaire

(voir Roulet, Filliettaz & Grobet 2001) ; la pragmatique expérientielle développée par Auchlin et Simon dans une perspective énaïve (Auchlin 1997, 1999 ; Auchlin & Simon 2004).

En dépit de nuances dont le détail ne pourra être abordé pleinement dans le cadre de cet article, ces diverses approches souscrivent majoritairement à un triple constat. Avec d'autres, elles admettent premièrement que ce qu'on fait en disant (le « *in saying* » de Austin, à l'origine du concept d'illocution) va bien au-delà de ce que la langue a sédimenté lexicalement sous la forme, notamment, de verbes performatifs. Elles observent d'autre part, avec Bakhtine (1984), que parmi la diversité des activités humaines en lien avec des formations sociales, un grand nombre sont essentiellement ou partiellement médiatisées par le langage.¹ Mais surtout, elles se retrouvent dans la conviction que les faits de discours ne reviennent ni à coder-décoder des messages, ni à énoncer-interpréter des propositions véhiculées par des énoncés, mais consistent, selon des modalités bien particulières, à opérer, à accompagner ou à susciter des transformations dans l'environnement matériel, social et cognitif. De ce point de vue, elles admettent que l'étude des réalités discursives ne peut pas se réduire à des catégories d'ordre informationnel, mais doit être étroitement articulée au champ pratique et au « réseau conceptuel » (Ricoeur 1977) qui lui est associé.

Ce triple constat invite à repenser en profondeur la manière d'aborder et de décrire les réalités discursives. En particulier, il impose de disposer d'une sémiologie permettant de conceptualiser de manière explicite les champs du « discours », de « l'action » et de « l'activité » ainsi que leurs rapports. C'est à une telle démarche que nous tenterons de contribuer dans les paragraphes suivants.

Dans une perspective à la fois praxéologique et expérientielle, le *discours* est défini comme une forme d'expérience empiriquement attestée, à dominante langagière mais qui mobilise également d'autres supports sémiotiques, et qui se présente à l'analyste sous un double statut : a) des traces d'expériences intra- et intersubjectives faites par des interactants, b) une expérience de la rencontre par l'analyste de ces traces. On s'attardera par ailleurs brièvement sur deux propriétés à nos yeux essentielles de la discursivité : sa complexité, et sa nature dialogique.

Les discours constituent de notre point de vue des entités sémiotiques complexes. Leur complexité découle d'une part du fait que ces unités ne

¹ « Les domaines de l'activité humaine, aussi variés soient-ils, se rattachent toujours à l'utilisation du langage. » (Bakhtine 1984 : 265)

résultent pas d'une simple composition d'énoncés (voir Roulet 2000 ; Adam 1999) ; et elle provient d'autre part du fait que leur description implique de combiner des systèmes d'information multiples, émanant de différents plans d'organisation : linguistique, textuel et situationnel (voir Roulet, Filliettaz & Grobet 2001). À ce propos, on considérera par exemple que les mécanismes prosodiques constituent un plan d'analyse au moyen duquel l'organisation du discours peut être décrite, et qu'elle résulte elle-même d'une pluralité de sous-systèmes (l'accentuation, l'intonation, le rythme, etc.) qui peuvent interagir selon diverses modalités (voir *infra*).

De plus, nous assignons aux réalités discursives un caractère essentiellement dialogique, dans les différentes acceptions que traduit bien la célèbre métaphore de l'orchestre rappelée par Winkin (1981) : les discours sont nécessairement *adressés* et projettent ainsi une image de leurs instances de production et de destination ; ils sont dans certaines circonstances *co-construits* et résultent d'une collaboration située ; ils apparaissent comme nécessairement « *polyphoniques* » au sens de Bakhtine, dans la mesure où ils « répondent » à des voix qui se sont déjà fait entendre.² Enfin, selon les propositions d'Auchlin (1997), ils procèdent, aux différentes étapes de leur progression, de la recherche d'un *équilibre interne* entre les différentes instances de parole qui s'y trouvent impliquées, d'un « accord intérieur », dont l'obtention repose notamment sur des phénomènes de feed-back que nous évoquerons plus précisément ci-dessous.

Mais surtout, adopter une approche à la fois praxéologique et expérientielle du discours consiste à envisager la discursivité comme la médiation d'une triple relation d'interaction : a) une interaction entre des instances d'agentivité, pour lesquelles le discours constitue un moyen de coordonner leur engagement dans le cadre d'une action conjointe³ ; b) une interaction avec des réalités socio-historiques – et plus particulièrement des

² « Le locuteur lui-même, en tant que tel, est, à un certain degré, un répondant, car il n'est pas le premier locuteur, rompant pour la première fois le silence d'un monde muet de toute éternité, et il présuppose non seulement l'existence du système de la langue dont il use mais aussi l'existence des énoncés antérieurs - émanant de lui-même ou d'autrui - , auxquels son propre énoncé se rattache sous un quelconque rapport (il se fonde sur eux, polémise avec eux), purement et simplement il les suppose déjà connus de l'auditeur. Chaque énoncé est un maillon de la chaîne fort complexe d'autres énoncés. » (Bakhtine 1984 : 275)

³ Pour nous, cette relation d'interaction s'établit conventionnellement pour tous types de discours, qu'ils soient oraux, écrits, en face-à-face ou mis en circulation de manière différée.

activités - qui préexistent à la mise en circulation du discours ; c) et enfin une interaction avec les agents eux-mêmes, pour lesquels le discours constitue une donnée d'expérience dans laquelle ils se trouvent confrontés à des perceptions de leur propre pouvoir d'agir. C'est cette triple relation – de *coordination*, d'*indexation* et de *rétroaction* – et les domaines notionnels avec lesquels elle est en lien que nous tenterons de préciser ci-dessous.

1.1. Le discours comme expérience d'une action conjointe

Comme nous l'avons déjà explicitement revendiqué, la mise en circulation du discours ne constitue jamais une fin en soi, mais une modalité particulière de transformation de l'environnement par l'action.⁴

Nous admettons ainsi que les discours sont sous-tendus par des mécanismes de nature téléologique, et qu'ils constituent pour les instances qui les manipulent des *moyens*, plus ou moins efficaces, orientés vers des *fins*.

Deux remarques méritent d'être faites à ce propos. La première consiste à rappeler que ce modèle téléologique d'action subit des aménagements nécessaires dès lors qu'il porte sur des actions conjointes, et non plus sur des actions individuelles (voir Bronckart, Bulea & Fristalon ici même). En particulier, il invite à distinguer des notions comme celles d'*enjeu*, de *but* et de *motif*, que nous définissons comme suit. Avec Ghiglione & Trognon (1993 : 103), l'*enjeu* désigne pour nous la finalité de l'action conjointe telle qu'elle est collectivement et intersubjectivement partagée par les partenaires de l'interaction ; il est en lien étroit avec la question « Qu'est-ce que nous faisons ensemble ? ». Si l'*enjeu* est supposé partagé par les interactants, les *buts* poursuivis par ceux-ci sont clairement distincts et souvent interdépendants : lorsqu'ils participent à une interaction de service par exemple, un client et un vendeur partagent un même enjeu, mais poursuivent des buts qui ne doivent pas être confondus (voir Bange 1992 : 121-122). Ainsi, on définira la notion de but comme la parcelle de la finalité collective qui incombe spécifiquement à chacun des participants (vendre vs acheter). Enfin, avec Anscombe (1990), nous admettons que les buts rendus manifestes dans l'action conjointe sont en lien avec des *motifs*

⁴ De ce point de vue, nous suivons pleinement la proposition de Brassac, pour qui l'usage du langage est avant tout une affaire de *communi-action* : « Les direx ne sont pas des objets à traiter, ils sont des actions continûment modificatrices du monde interlocutoire. Ces actions sont éminemment communes. En ce sens, on peut dire que les agents ne "communiquent" pas mais "communi-agissent". » (Brassac 2000 : 224)

ou « raisons d’agir », qui déterminent le choix des participants à l’interaction⁵ (ex. : acheter pour faire un cadeau).

La seconde remarque concerne le statut de la *rationalité*, telle qu’elle transparaît dans le modèle téléologique d’action que nous reconduisons ici. Une première appréciation de nos propositions pourrait laisser penser en effet que les enjeux, les buts et les motifs en lien avec la mise en circulation des discours se ramènent strictement à des transformations efficaces d’un environnement conçu dans sa matérialité. Or nous admettons que la réalité doit être davantage nuancée. Avec Habermas (1987), nous considérons que les formes communicationnelles d’agir procèdent d’une mise en rapport complexe entre les interactants et une pluralité d’univers de référence : les états de choses qui existent dans le *monde objectif* ; les expériences vécues propres au *monde subjectif* ; et les complexes normatifs relevant du *monde social*. Dans cette perspective, la rationalité de l’agir ne se fonde plus exclusivement sur la vérité ou l’*efficacité* des représentations que les interactants sont à même de se construire de l’environnement matériel. Elle résulte aussi de la *véracité* dramaturgique qu’on peut leur reconnaître et de la *légitimité* sociale à laquelle ils peuvent prétendre. De ce point de vue, on pourra dire d’une action qu’elle est plus ou moins *efficace*, plus ou moins *authentique* et plus ou moins *légitime*.

Ce à quoi il faut ajouter encore, avec Joas (2001), que la rationalité de l’action, même conçue dans les nuances apportées ci-dessus, n’est pas sans failles et ne recouvre de loin pas la totalité des conduites attestées. De fait, les sujets agissants n’exercent pas un contrôle total sur leur corps et adoptent des comportements qui échappent, du moins en partie, à une instrumentalisation stricte de l’intention :

Admettre une instrumentalisation totale du corps par le sujet agissant ou par des « disciplines » automatisées, ce serait refuser à l’individu toute capacité d’agir. Il s’agit donc de trouver un point d’équilibre entre l’instrumentalisation et d’autres types de corporéité, qui seraient, eux, d’ordre non instrumental. Au contrôle du corps sur la scène de l’existence succèdent toujours des phases de relâchement dans les coulisses. La théorie de l’action doit donc s’intéresser autant à la formation du contrôle corporel qu’à la manière dont l’individu apprend à relâcher ce contrôle, c’est-à-dire à la réduction intentionnelle de l’instrumentalisation du corps. (Joas 2001 : 36)

On aura déduit des propositions qui précèdent que la dimension praxéologique propre à tout processus discursif a des effets considérables sur la manière de concevoir les instances qui en sont responsables : dans

⁵ « L’intention d’un homme est ce qu’il vise ou ce qu’il produit ; son motif est ce qui détermine son but ou son choix. » (Anscombe 1990 : 261)

notre approche, celles-ci ne s'envisagent plus seulement comme des « instances de parole » (des locuteurs, des énonciateurs, des êtres de discours), mais comme des *agents*⁶ sociaux, animés d'intentions, de motifs, de désirs et d'émotions. C'est à ce titre qu'ils endossent des identités situées (Zimmerman 1998 ; Burger 1999) et qu'ils se présentent comme des « êtres d'expérience », capables de construire du sens à partir d'une perception de la réalité (voir Auchlin & Simon 2004 : 182).

1.2. Le discours comme expérience de l'indexation sociale

Le pilotage situé des actions conjointes ne se ramène pas à des mécanismes de coordination et de co-construction. Il s'adosse également à des savoirs et des savoir-faire historiquement constitués, qui alimentent en permanence les choix des agents dans l'interaction. C'est du moins ce qu'ont fort bien montré les travaux de Bakhtine (1984), en contribuant à faire admettre que nous n'inventons pas en permanence la manière de nous comporter et de produire des discours, mais que nous recourons au contraire à des *genres* et des *modèles intertextuels* socio-historiquement constitués pour nous orienter dans des situations d'action langagières. Et c'est ce qu'a également fort bien décrit Schütz (1987), en notant que les agents disposent de ressources typifiantes, qui doivent être envisagées à la fois comme un produit historique, fondé sur des expériences passées, et comme un processus collectif, culturel, à caractère intersubjectif.⁷

Dans cette perspective, le terme d'*activité* désigne pour nous, au plan socio-historique, des pratiques attestées, qui se distinguent par leur caractère récurrent, par le fait qu'elles sont collectivement validées et qu'elles sont propres à un sous-domaine de la vie sociale. On parlera à ce propos d'activités professionnelles, d'activités de service, d'activités de loisirs pour désigner des pratiques qui se répètent, dont le fonctionnement obéit à des règles relativement stables, et à propos desquelles les individus élaborent des représentations à caractère typifiant leur permettant de « cadrer » leur expérience.

⁶ Le terme d'*agent*, tel qu'il est employé ici, ne véhicule pas le sens que lui ont conféré les débats en sociologie, à savoir une conception de l'humain traversé de contraintes socio-historiques (voir Schurmans 2001). Il doit au contraire être entendu dans un sens générique, désignant l'instance à laquelle on peut imputer la responsabilité de l'action (voir Bronckart, Bulea & Fristalon ici même pour des propositions alternatives).

⁷ « Tous les projets de mes actes à venir sont basés sur la connaissance dont je dispose au moment de l'élaboration du projet. C'est mon expérience d'actes menés auparavant, similaires dans leur typicalité au projet, qui vient nourrir cette connaissance. » (Schütz 1987 : 27)

Par contraste, le terme d'*action* saisit des conduites finalisées adoptées par des agents de chair et d'os dans des circonstances effectives et nécessairement singulières. Dans ce sens, l'action constitue pour nous une occurrence située, unique et particulière d'une activité sociale.

On le voit, la distinction entre *activité* et *action* permet de saisir des réalités qui ne se confondent pas (les pratiques validées au plan socio-historique et les représentations typifiantes qui leur sont liées d'une part, et les occurrences effectives et singulières de ces pratiques), mais elle permet surtout de disposer de deux modalités de saisie des réalités empiriquement attestées : par exemple l'interaction de service enregistrée le 30 juin 2001 dans un magasin de bricolage et que nous étudierons ci-dessous (voir § 2) peut être décrite dans ce qu'elle a de singulier, de propre aux circonstances locales, comme un *cours d'actions* ; mais elle peut également être identifiée comme une *occurrence d'activité* de service et être étudiée dans ce qu'elle mobilise ou reconduit de cette forme d'agir stabilisé. On reconnaîtra dès lors le caractère étroitement interdépendant de ces notions : les actions situées s'adosent à des savoirs issus d'une typification de l'expérience collective ; et celle-ci se trouve en permanence révélée et réalimentée par les actions effectives et les évaluations qui en sont faites dans les situations dans lesquelles elles prennent place.

1.3. Le discours comme expérientiation de la rétroaction

Enfin, le discours constitue aussi, pour les agents qui s'y trouvent impliqués, le lieu d'une expérience de leur propre pouvoir d'agir et le reflet de mécanismes psychologiques qu'ils mettent en œuvre. Il s'instaure ainsi une troisième relation d'interaction à notre sens essentielle entre le discours et les agents eux-mêmes, qui trouvent dans les productions discursives les ressources d'une forme de *rétroaction* et d'extériorisation de leur fonctionnement cognitif.

Parmi les champs scientifiques qui ont contribué récemment à cette problématique, l'approche énaïve développée par Varela, Thompson & Rosch ([1991] 1993) nous semble constituer une voie particulièrement fructueuse. Celle-ci postule en effet la non-séparation entre perception et action, entre l'agent et le produit de son action, et considère les mécanismes cognitifs comme fondamentalement incorporés, incarnés dans l'action réalisée (voir à ce propos Brassac ici même). De ce point de vue, le discours comme forme d'agir donne accès, pour l'analyste du discours comme pour les locuteurs eux-mêmes, à des informations subjectives essentielles relatives aux individus engagés dans l'interaction. Nous y reviendrons ultérieurement (voir § 2 et 3).

En résumé, on dira qu'adopter une approche praxéologique et expérientielle du discours revient à considérer les *actions* et les *activités* avec lesquelles elles sont en lien comme les catégories centrales d'une étude des situations ou des contextes de production du discours. Plus spécifiquement, elle consiste à admettre que l'expérientiation des situations d'action par les agents procède nécessairement d'un double façonnage : a) un façonnage par l'*activité*, qui pré-forme les significations par leur indexation socio-historique, b) un façonnage par le discours lui-même, dont l'expérientiation permet aux interactants de co-construire localement des représentations intersubjectives de la situation d'action.

Ainsi conçues, les productions discursives apparaissent pour les individus qui s'y trouvent engagés comme le lieu d'un triple avènement : a) l'avènement d'une *action située*, localement coordonnée, b) l'avènement d'une *activité sociale*, qui se trouve instanciée sous la forme d'une occurrence singulière, et enfin c) l'avènement d'un rapport à soi, qui prend forme dans le miroir que se tendent et s'échangent les agents au cours de leur rencontre.

C'est cette triple relation d'interaction dans laquelle se trouve imbriqué le discours que nous souhaitons maintenant illustrer et décrire avec plus de précision à partir d'une étude de cas.

2. (Re)cadrage de l'expérience : une étude de cas

Nous nous intéresserons dans les paragraphes suivants à l'étude d'une interaction de service enregistrée dans un centre commercial de la banlieue de Genève. Ces données sont issues d'un vaste corpus, constitué au printemps 2001, et portant sur des interactions entre des conseillers-vendeurs et des clients dans diverses surfaces de vente spécialisée (sports, loisirs, électronique, électroménager, informatique, bricolage, jardinage, etc.).⁸ L'extrait sur lequel nous fondons nos analyses, et qui sera progressivement retranscrit ci-dessous⁹, est issu d'un enregistrement audio effectué le 30 juin 2001 dans un magasin spécialisé dans les articles de

⁸ Le corpus Genève-2001 a été constitué à l'occasion d'un programme de recherche financé par le FNS et portant sur « L'analyse des propriétés linguistiques, textuelles et situationnelles des transactions de service » (no de requête 12-61516.00). Il a été transcrit en grande partie grâce au concours de Marty Laforest et de ses collaboratrices à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Des informations détaillées sur ce corpus sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.unige.ch/lettres/linge/dialogue/laurent/appel-geneve01.html>

⁹ On trouvera en Annexe une transcription intégrale de cet extrait, incluant la segmentation que nous en proposons.

bricolage et de jardinage. Il met en scène une cliente d'une cinquantaine d'années (C) qui, après avoir sollicité une information à propos de paniers pour vélo, interpelle une jeune vendeuse (V) pour lui demander une boussole.

L'intérêt de cette transaction réside dans la manière dont les agents en co-présence négocient les enjeux praxéologiques qui président à leur rencontre, et l'usage qu'ils font des ressources discursives pour s'orienter dans la situation d'action dans laquelle ils se trouvent rassemblés. À ce propos, nous accorderons une attention centrale à l'observation selon laquelle le cadrage de la situation d'action ne procède pas d'une définition unique, homogène et préalablement donnée, mais résulte d'une construction dynamique et en perpétuelle (ré)élaboration (voir Duranti & Goodwin 1992). Plus particulièrement, nous considérons que ces opérations de *contextualisation* prennent des formes notoirement distinctes selon les étapes de la rencontre. Trois épisodes de ce processus seront ainsi distingués :

1. un épisode essentiellement *transactionnel* (l. 1-20), durant lequel les interactantes reconduisent fidèlement les ressources typifiantes en lien avec les activités de service dans lesquelles elles se trouvent engagées ;
2. un épisode essentiellement *relationnel* (l. 21-75), durant lequel la dimension interpersonnelle semble s'autonomiser progressivement et conduit à une réélaboration de la configuration d'action ;
3. et enfin, un épisode que nous qualifions d'*évaluatif* (l. 76-81), au cours duquel les interactantes adoptent une posture réflexive à l'égard de l'expérience qu'elles viennent de vivre collectivement.

À travers une description détaillée de ces trois épisodes successifs et surtout des séquences de transition qui les articulent, nous chercherons à montrer comment des variations observables au plan de l'organisation du discours en général et des mécanismes prosodiques en particulier peuvent être mises en relation avec les modalités bien particulières par lesquelles les interactantes perçoivent et négocient les enjeux qui président à leur rencontre.

2.1. La transaction commerciale dans ses aspects typifiés (l. 1-20)

Dans cette interaction, la reconduction d'une activité fortement routinisée (conseil-vente), dont les attentes sont prévisibles (enjeu, buts, déroulement séquentiel, rôles praxéologiques), est progressivement délaissée au profit d'une reconfiguration de cette activité par l'action en cours (épisode centré

sur la relation entre les interactantes et largement déterminé par les motifs de la cliente).

Ce va-et-vient entre les aspects typifiés et les aspects émergents (propres à cette interaction-là) nous a conduit à segmenter l'interaction en 7 séquences successives. Tandis que certaines séquences (1, 3 et 5) sont organisées autour de la recherche dans le magasin de l'objet à acquérir (une belle boussole), d'autres séquences (2 et 4) sont initiées par C quand elle entreprend de raconter des épisodes de sa vie privée en lien plus ou moins direct avec cet objet (évoquant ainsi ses *motifs* personnels). Pour décrire ces deux types de séquences, nous empruntons à Auer (1988) la distinction entre *discours situé* et *discours déplacé*, se fondant sur la manière dont le discours prend ou non appui sur le contexte immédiat (en l'occurrence le magasin de bricolage). Nous allons montrer comment les locutrices, notamment par des variations de rythme et de registre tonal, font émerger et se succéder ces différentes séquences, et amènent (en les incarnant) les contextes qui rendent interprétable (pour chacune d'elles et pour l'autre) ce qu'elles font. Notre idée est que la prosodie ne se contente pas d'indiquer des changements de contexte, mais qu'elle contribue à les créer, à les faire émerger (c'est là le sens d'*énacter*), et contribue ainsi à l'interprétation conjointe du discours et des actions.

La séquence 1 de notre extrait¹⁰ reflète assez fidèlement les typifications de l'activité de vente.

[séquence 1]

- | | | |
|---------------------------------------|---|--|
| 1 | C | euh une boussole |
| 2 | | est-ce que vous avez une boussole |
| 3 | V | euh ça c'est bien possible |
| 4 | | venez voir |
| 5 | | (en)fin si c'est une boussole |
| 6 | | c'est un petit truc de voiture hein |
| [V et C se déplacent dans les rayons] | | |
| 7 | C | ouais |
| 8 | V | mais ça peut aller ? |
| 9 | C | si c'est le même que j'ai euh:: |
| 10 | V | ben je vais vous montrer puis vous allez voir |
| 11 | C | je voulais quelque chose d'un tout petit peu plus imposant |
| 12 | V | alors euh nous on n'a rien qui soit IMposant |
| 13 | C | quelque chose qui soit::: comme ça quand même [geste iconique] |

¹⁰ Conventions de transcription : les retours à la ligne indiquent des frontières intonatives majeures. Les commentaires [gestes, rires] sont placés entre crochets droits et les segments dont la transcription est incertaine sont entre parenthèses. Les allongements sont notés par le signe (:) et les pauses plus ou moins longues sont notées par des points. Les syllabes proéminentes sont notées en majuscules (IMPposant).

- | | | |
|----|---|---|
| 14 | V | ouais ça gros comme ça nous on n'aura pas |
| 15 | | nous on a un petit truc de voiture |
| 16 | C | vous avez la toute petite . ouais |
| 17 | V | euh: allez voir à tout hasard chez M-Electronic alors |
| 18 | | en-dessous du sport |
| 19 | C | ouais d'accord je vais aller voir . alors |
| 20 | | ouais |

Les enjeux communs se stabilisent autour d'une demande d'information, initiée par la cliente (« euh une boussole est-ce que vous avez une boussole », l. 1-2) et ratifiée par la vendeuse (« c'est bien possible venez voir », l. 3-4) ; le topique conversationnel dominant porte sur un élément appartenant à l'univers de référence attendu (une boussole) ; les interactantes suivent un parcours transactionnel typique, dans lequel, en réponse à une demande, une offre est progressivement proposée (« je vais vous montrer puis vous allez voir », l. 10), refusée (« je voulais quelque chose d'un tout petit peu plus imposant », l. 11) puis reformulée sous la forme d'une réorientation de la cliente dans un autre département du magasin (« allez voir à tout hasard chez M-Electronic alors » l. 17) ; enfin, les interactantes endossent des rôles praxéologiques conformes aux identités qu'elles incarnent dans la situation d'action (conseillère-vendeuse vs cliente). En d'autres termes, l'expérientiation du discours est ici profondément formatée par l'activité routinisée.

Dans cette phase initiale, le discours peut être qualifié de situé¹¹ (Auer 1988) au sens où les énoncés accompagnent une série d'activités routinisées et où les déictiques renvoient à la situation présente (les rayons du magasin, le présent de l'interaction, la taille de la boussole disponible).

D'un point de vue prosodique, cette séquence est relativement peu marquée : une série de contours continuatifs réalisés généralement par une intonation montante (p. ex. l. 5-6 « c'est un petit truc de voiture hein / »), et de contours conclusifs impliquant une descente à l'infra-bas (p. ex. l. 17 « allez voir à tout hasard chez M-Electronic alors en-dessous du sport \ ») indiquent les phases d'ouverture et de clôture des échanges.

2.2. La construction d'un autre contexte (l. 21-35)

La fin de l'intervention de la cliente « ouais d'accord je vais aller voir » est suivie d'un « ouais » de la vendeuse, manifestant un double accord, qui

¹¹ En aucun cas cette distinction entre discours situé et discours déplacé ne se veut stricte ou réifiante : le déplacement du contexte permet simultanément d'ouvrir un autre espace discursif, où les rôles sont modifiés, et d'alimenter des éléments du contexte situé (en l'occurrence, la justification de l'objet à acheter construite par C).

constitue un point de complétion possible pour l'échange et pour la transaction. Pourtant, dès la ligne 21, la cliente initie une nouvelle intervention avec des explications supplémentaires par rapport à l'objet qu'elle cherche à se procurer. Cette prolongation se caractérise par une variation importante de la prosodie et du rythme.

2.2.1. Observations prosodiques

La première modification prosodique importante concerne le débit de parole : durant l'échange transactionnel précédent (séquence 1), le débit¹² reste relativement stable (entre 4.7 et 6.3 syllabes par seconde pour C) et, de manière générale, les actes textuels sont empaquetés dans des groupes intonatifs de taille régulière comportant une prééminence finale, avec occasionnellement un accent initial d'insistance (par exemple sur « IMposant »). Par contre, à la ligne 21, le débit est subitement accéléré sur le début de l'acte « parce que mon mari il a toujours pas ... » (9,5 syllabes par seconde), puis il est ralenti sur le reste de l'acte « ... compris / que / la boussole / elle nous donne / le nord » (2,75 syllabes par seconde).

		[séquence 2]
21	C	parce que mon mari il n'a toujours pas
22		c o m P R I S
23		Q U E
24		L A b o u s S O L e
25		ELle nous DONNE le NORD
26	V	(rire)
27	C	alors si on se tourne comme ÇA
28		ce sera comme ÇA
29		si on se tourne comme ÇA
30		ce sera comme ÇA
31		si on se tourne
32		comme ÇA
33		ce seRA
34		comme ÇA
35	V	ben ouais

Outre le ralentissement du débit, le début du passage est scandé¹³, c'est-à-dire auditivement mis en évidence par une succession de syllabes

¹² Le débit de parole a été calculé à l'intérieur de chaque unité intonative majeure (au sens de Mertens 1987) et sans tenir compte des pauses silencieuses intervenant entre les paquets de groupes intonatifs.

¹³ Nous empruntons la méthode et les conventions de transcription de Auer *et al.* (1999) en faisant certaines adaptations pour le français. Les scansions rythmiques (passages qui font l'objet d'une pulsion rythmique régulière) sont transcrites dans une fonte non

proéminentes distribuées à des intervalles temporels perçus comme identiques (isochronie ; voir Couper-Kuhlen 1993).

Enfin, l'augmentation de l'énergie déployée par la locutrice est frappante à ce moment : C produit un discours plus dense, caractérisé par une proportion accrue de syllabes accentuées par rapport aux syllabes non accentuées. L'accentuation est réalisée par une augmentation simultanée de l'intensité et de la durée, qui est très perceptible auditivement et qu'on peut visualiser dans le prosogramme suivant.¹⁴

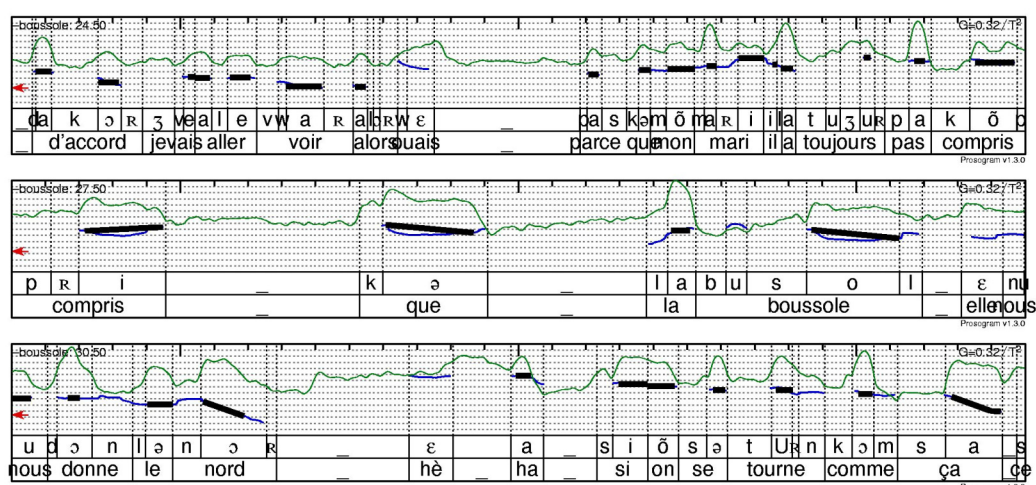


Figure 1 : prosogramme « mon mari il a toujours pas compris »

La première scansion (« compris / que / la boussole ») est suivie par une seconde, plus longue, impliquant également une suite de contours intonatifs répétitifs, qui ont pour effet de regrouper les premiers énoncés deux à deux, et de scander le dernier en trois temps pour achever l'effet de liste ainsi créé (l. 27-34) :

$$\begin{aligned} & (^H \text{ si on se tourne comme } \text{ça}^{B/B} \text{ ce sera comme } \text{ça}^{H/H}) \\ & (\text{si on se tourne comme } \text{ça}^{B/B} \text{ ce sera comme } \text{ça}^{HH}) \\ & (\text{si on se tourne comme } \text{ça}^{HH}) (\text{ce sera}^{HH}) (^H \text{ comme } \text{ça}^{B/B}) \end{aligned}$$

proportionnelle (courrier). Chaque retour à la ligne indique l'occurrence d'un battement rythmique perçu comme régulièrement espacé par rapport au précédent et la syllabe proéminente est notée en majuscules.

¹⁴ Le prosogramme, développé par Piet Mertens (2004), propose une transcription de la prosodie basée sur une stylisation de la F0 qui reproduit les variations de hauteur telles qu'un auditeur moyen les perçoit (trait épais noirs). Les fines lignes horizontales sont espacées de 2 demi-tons (calculés re 1 Hz), et la petite flèche sur le bord gauche indique la hauteur de 150 Hz. La variation de l'intensité est représentée par la fine ligne grise et la durée des sons peut être mesurée grâce à la graduation en dixièmes de secondes (petites lignes sur le bord supérieur). Chaque ligne d'un prosogramme représente 3 seconde de parole. L'alignement phonétique permet de visualiser aisément les variations de débit.

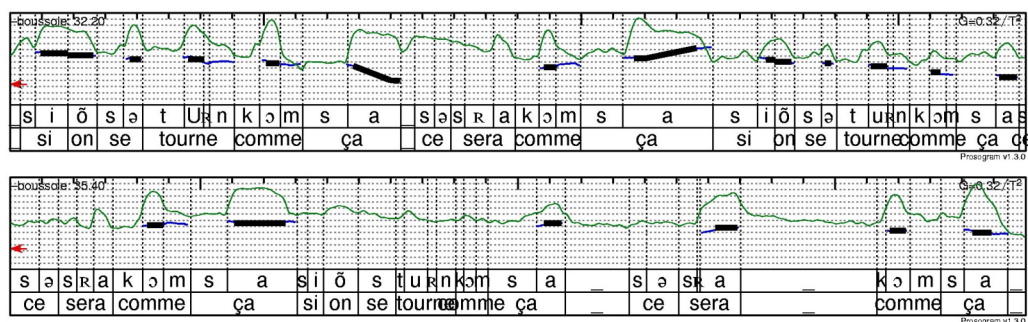


Figure 2 : prosogramme « si on se tourne comme ça »

Ce surdécoupage de la séquence 2, caractérisé par un volume sonore important (plus que le volume normal nécessaire à une bonne perception de son discours par la vendeuse), se caractérise en outre par un « ton » particulier qui fait émerger pour la locutrice un rôle de « maîtresse d'école » (phonostyle).

2.2.2. Effets des mécanismes prosodiques au plan situationnel

Cette combinaison particulière de différents phénomènes prosodiques a pour effet, premièrement, d'indiquer un changement. Le découpage rythmique aux lignes 21 et suivantes indique une rupture par rapport à ce qui précède, et l'ouverture d'une nouvelle séquence, et ce en dépit des indices textuels (et surtout le connecteur *parce que*) qui semblent indiquer une dépendance forte à l'égard de la séquence précédente. Ceci crée une forme de conflit entre le niveau textuel auquel la séquence 2 s'analyse comme une intervention à fonction de justification (subordonnée à l'intervention initiative qui précède), et le niveau praxéologique où elle constitue une nouvelle séquence, indépendante de ce qui précède.¹⁵ La prosodie énonce ainsi le fait que « quelque chose change » : cette fonction de créer du contraste est minimalement reconnue aux indices de contextualisation qui, sans nécessairement posséder par eux-mêmes un signifié stable, ponctuent la succession de phases différentes dans l'interaction (indiquer une forme d'*otherness*, Auer 1992).

Mais le découpage rythmique est accompagné d'un tel déploiement d'énergie (densité accentuelle accrue, débit ralenti, impression générale d'emphase) qu'on ne peut pas limiter son effet à l'indication du début d'une nouvelle séquence : elle nous montre aussi *ce que* la cliente *est* en

¹⁵ On ne se prononcera pas ici pour savoir s'il s'agit d'une nouvelle intervention ou d'un nouvel échange. Au niveau actionnel en tout cas, il y a ouverture d'une nouvelle unité (épisode).

train de faire en scandant ses énoncés, à savoir « donner une leçon ».¹⁶ En effet, pour justifier le fait qu'elle recherche « une BELLE boussole » et pas « un petit machin », C invoque le fait que son mari n'a toujours pas compris le fonctionnement d'une boussole (l. 21-22 et 66) et qu'elle a l'intention de « lui faire une petite leçon »¹⁷ (l. 37-38). En réalité, elle *met en actes* cette leçon dans l'interaction avec V avant même de la nommer explicitement – et ce sont les indices prosodiques, entre autres, qui permettent de (re)cadrer l'activité en cours. Dans le deuxième passage scandé (« si on se tourne comme ça ce sera comme ça... »), C adopte un ton de maîtresse d'école pour expliquer le fonctionnement d'une boussole à (devant ?) la vendeuse. Dans le contexte commercial où elles se trouvent, cette action pourrait s'avérer menaçante pour les faces de V, qui n'a pas à recevoir de leçon sur ce qu'elle vend. Pour rendre sa leçon acceptable, C doit donc invoquer un autre contexte plus légitime, en l'occurrence ses interactions privées avec son mari (évoquées dans la séquence 4, voir *infra*).

Ce qui est en jeu, c'est la construction d'un autre contexte et, d'une certaine manière, le « déplacement » du discours par rapport au contexte du magasin. Par son investissement prosodique accru, C produit un effort manifeste pour convoquer un contexte autre que celui du site commercial : son discours peut être décrit comme *déplacé* (Auer 1988). S'opposant au discours situé, le discours déplacé adopte des coordonnées spatio-temporelles différentes (alternativement dans le passé et dans le futur) de celles de la situation d'énonciation, et des identités autres pour les interlocutrices. D'un point de vue théorique, cela signifie que le contexte est négociable, qu'il doit devenir réciproquement partagé pour acquérir une pertinence, et que l'opération de contextualisation est en elle-même créatrice de sens. Cela signifie aussi que plusieurs contextes peuvent être présents simultanément, et que les interlocutrices peuvent passer de l'un à l'autre.

Outre l'augmentation de l'investissement prosodique, l'émergence du discours déplacé se traduit par un déplacement topical : en effet, après avoir parlé de la BOUSSOLE, la cliente évoque le topique MON MARI, qui n'est pas sans rapport avec le premier, mais qui convoque des entités externes à l'espace-temps de l'interaction et qui débordent son champ conceptuel (LA

¹⁶ La leçon se construit comme entité incorporée plutôt que désignée (voir les développements ci-dessous).

¹⁷ On peut légitimement se demander si la cliente a elle-même compris le fonctionnement d'une boussole, et en douter quand on entend ses explications...

LEÇON, LE CADEAU D'ANNIVERSAIRE, etc.). Aux plans interactionnel et praxéologique, on remarque aussi que C monopolise les tours de parole. Le ton employé, rappelant celui d'une maîtresse d'école, n'est interprétable que dans un contexte déplacé, où V infère que C met en scène la leçon qu'elle projette de donner à son mari, et ne s'adresse pas à elle en tant que vendeuse, mais la prend simplement comme public, supposé bienveillant.

2.3. Va-et-vient entre discours situé et déplacé (l. 36-75)

On observe dans la suite de ce dialogue une oscillation permanente entre des séquences de discours déplacé (séqu. 2, l. 21-34 ; séq. 4, l. 47-64) et des séquences de discours situé, où les rôles praxéologiques de cliente et de vendeuse sont à nouveau prééminents : dans les séquences 3 et 5, C utilise à nouveau une prosodie moins marquée, caractérisée par un registre plus bas et une intensité diminuée (pour la séq. 3, l. 36-38 : « alors euh faut que je lui fasse une petite leçon » et pour la séq. 5, l. 66 « il a toujours pas compris »).

[séquence 3]

- 36 C alors euh:: .
 37 faut que je lui .
 38 fasse une petite leçon
 39 alors sur le petit machin
 40 c'est pas évident
 41 V (rire)
 42 C j'aimeRAIS une BELLe bousSOLE
 43 quitte à lui faire::
 44 (enfin) son cadeau d'anniversaire euh::
 45 pour euh l'année prochaine mais
 46 V (rire)

Pour des raisons de place, nous nous contenterons de commenter en détail les séquences 4 et 5. Après la troisième séquence, qui relève plutôt du discours situé, C adopte à nouveau aux lignes 47-53 un ton de « donneuse de leçon » (scansion, contours répétitifs) sans qu'on sache si elle s'adresse à une audience imaginaire et générale, incluant la vendeuse, ou si elle rejoue la scène de la leçon donnée à son mari (le destinataire projeté par C n'est pas identifiable avant la ligne 54).

[séquence 4]

- 47 C c'est vrai .
 48 on pose la boussole comme ça
 49 V ben ouais
 50 C elle nous dit où nous on est
 51 V ben ouais
 52 C hein ?
 53 elle nous dit où NOUS on est .

54 → alors il me dit
 55 hein::: la flèche . [expansion du registre]
 56 je dis mais la flèche
 57 elle t'indique toujours le nord
 58 V ben ouais
 59 C alors il me dit
 60 alors le nord il est où ? .
 61 je dis ben tu te tournes jusqu'à ce que
 62 l a f l è c h e
 63 t ' i n d i q u e
 64 l e n o r d
 65 V (rire)

L'ambiguïté concernant le contexte de cette séquence est levée après coup, lorsque la cliente enchaîne par « alors *il* me dit », ce qui montre rétrospectivement qu'elle situe son discours dans un autre lieu (sa sphère privée), dans un autre cadre temporel (le passé : une expérience d'utilisation de la boussole par son mari) et face à un autre auditoire projeté (son mari vs la vendeuse). Par ailleurs, on observe également une expansion et un rehaussement du registre tonal dans la réplique attribuée au mari (« hein et la flèche ? ») : C réalise un énoncé dont la F0 est plus haute que la moyenne (la valeur moyenne de la F0 pour cette locutrice dans l'ensemble de l'interaction est de 12,5 st ; dans l'énoncé « hein la flèche », la valeur moyenne est 17,4 st). Un tel rehaussement contextualise presque systématiquement le discours rapporté (Bertrand 1999).

Il est ainsi possible d'interpréter rétrospectivement toute la séquence comme un bref « récit conversationnel » (Laforest & Vincent 1996 ; Filliettaz 2001), ainsi qu'en attestent la référence à une intrigue minimale (*situation initiale* : « on pose la boussole comme ça elle nous dit où nous on est » – *déclenchement* : « alors il me dit hein::: la flèche » – *réactions* : « je dis mais la flèche elle t'indique toujours le nord », etc. – *état final* : « il a toujours pas compris »), l'importance du discours formulé à la forme directe et l'omniprésence de propositions à caractère évaluatif. À ce moment, C ne se contente pas de re-figurer son expérience passée en la *désignant*, mais elle l'*incarne* véritablement en la « rejouant » face à la vendeuse.

On observe à la suite de cette séquence un contraste prosodique très net réalisé, à la ligne 66, avec l'acte « il a toujours pas compris », qui signale à la fois la fin du discours rapporté et le retour au contexte commercial (le *discours situé*, dans notre terminologie).

[séquence 5]

66 C il a toujours pas compris .
 67 alors
 68 avec quelque ch . un tout petit machin comme ça
 69 une toute petite boule là
 70 qui est encore cachée à moitié
 71 il comprend rien
 72 alors j'aimerais bien lui trouver une belle boussole
 73 V (rire)
 74 C . merci
 75 V de rien

- L'acte de la ligne 66 est réalisé avec une très nette accélération du débit (variation de 3,83 à 8,14 syll./sec. ; auparavant, le débit est lent et les actes sont scandés pour énoncer l'activité « donner une leçon »).
- Il est réalisé sur un registre très bas (8,7 st de moyenne), alors que les actes qui précèdent (« tu te tournes jusqu'à ce que la flèche / t'indique / le nord ») voient leur F0 moyenne varier de 14,6 à 16,3 st.
- Enfin, cet acte n'est plus scandé ou sur-découpé en groupes intonatifs successifs, mais est empaqueté de manière neutre en un seul groupe intonatif.

Ces trois indices signalent iconiquement une forme de baisse de régime : on peut en inférer qu'à ce moment C se parle essentiellement à elle-même, ou alors qu'elle s'adresse à V, mais en impliquant une relation de proximité qui n'est pas due au rôle institutionnel de la vendeuse mais à sa fonction de confidente. Cette ré-indexation du contexte commercial se caractérise en outre par un timbre différent et la présence d'hésitations. Elle s'adresse à nouveau à V comme à une vendeuse, justifiant son besoin d'une belle boussole.¹⁸

La transition est ainsi amorcée vers un retour au contexte non marqué qu'est l'interaction commerciale ; elle se poursuit par un discours adressé à

¹⁸ Lors d'une discussion pendant le colloque, Françoise Revaz a contesté notre analyse qui fait de l'énoncé « il a toujours pas compris » le premier acte de la séquence 6 et signe ainsi le retour au discours dit situé. Selon elle, il s'agirait au contraire de la chute du récit instauré dans la séquence précédente. Sans contredire ce dernier point, notre découpage tient compte du fait que cette chute est réalisée sur un tempo différent et sur un ton moins « engagé » de C et qu'elle permet justement de revenir à l'activité de vente, en rappelant le motif de recherche de l'objet. En d'autres termes, l'organisation prosodique est ici plus en phase avec l'organisation praxéologique du discours qu'avec son organisation séquentielle-compositionnelle.

la vendeuse qui résume une dernière fois l'argument principal : « alors j'aimerais bien lui trouver une BELLE boussole » (l. 72). L'échange se termine enfin sur un « merci », qu'on peut trouver incongru, mais qui adresse sans doute à la vendeuse une reconnaissance pour son rôle « d'écouteuse ».

En résumé, on assiste dans toute cette longue séquence de justification à l'autonomisation progressive d'une activité relationnelle par des mécanismes dramaturgiques toujours plus marqués. On observe un aller-retour permanent entre l'activité proprement transactionnelle (marquée par un discours situé) et une autonomisation progressive d'une mise en scène de la cliente. Cette analyse ne fige pas les séquences « discours situé » vs « discours déplacé », certaines séquences étant ambiguës, impossibles à attribuer de manière catégorique à l'un *ou* l'autre contexte, mais reconnaît deux pôles qui fonctionnent de manière dynamique.

2.4. Énaction et évaluation de l'expérience intersubjective (l. 76-82)

[séquence 6] [silence 3 sec.]

76 C vous devez avoir des gens bizarres des fois hein ?
 77 non (quasi inaudible)
 78 V non c'est un plaisir justement
 79 parce qu'on rencontre plein de gens différents
 80 puis c'est ça qui est chouette
 81 (rire de V)

[séquence 7] [sonnerie d'un téléphone cellulaire]

82 C ça c'est le mien oui

Dans cette dernière partie de l'analyse empirique, nous souhaitons questionner le fait que, à l'initiative de C, l'épisode dans son entier soit soumis à une *évaluation partagée*. Nous laisserons ici de côté les observations sur la prosodie pour nous centrer plutôt sur le contenu verbalisé ou convoqué par les verbalisations (à part ^bbizarres^{BH}, très appuyé, qui montre que C adhère à la stigmatisation véhiculée, qu'elle exécute un jugement – un *verdict* ; par ailleurs, la trace acoustique laisse supposer, durant la pause, un éloignement de C).

Si l'on paraphrase en termes simples l'initiative de C ouvrant ce nouvel échange, on peut dire qu'elle cherche à savoir comment elle a été perçue par la vendeuse. Le fait qu'elle cherche à savoir ça, et qu'elle le demande, constitue une « boucle de rétroaction » complexe : C cherche à « se sentir » par l'intermédiaire de V, telle qu'elle est/était dans un micro-événement virtuellement achevé.

Cela illustre l'hypothèse que chaque agent mobilise¹⁹ deux boucles de rétroaction : une boucle « courte », monologale (« proprioceptive »), et une « longue », dialogale (« hétéroceptive »). La rétro-information (feed-back) constitue une ré-afférence²⁰, une acquisition d'informations permettant de contrôler (attester ou corriger) un *accomplissement en cours*.

« Accomplissement en cours » s'entend à différentes échelles temporelles, et suppose plusieurs accomplissements simultanés, plus ou moins co-ordonnés par une (ou plus) focalisation attentionnelle : le contrôle de la production prosodique par exemple prend en charge des faits discursifs d'empans et de nature fort variés, et de dimensions temporelles différentes (empans courts : focus, emphase ; empans plus larges : ton, attitudes, etc.).²¹ Le dernier échange, quant à lui, organise un feed-back qui porte sur la totalité de l'épisode en cours (l'« incursion »), soit une grande portée temporelle.

Cela illustre également l'étroite solidarité qui lie ces deux boucles de feed-back, dans l'interaction ; en l'occurrence, le souci de figuration, le besoin de préserver sa face positive ou de savoir ce qu'il en est advenu, sont posés, par la question de C, comme des conditions à la clôture de leur interaction.

Au plan de la structure textuelle, cet échange est autonome, imprédictible. Sans être contraint, il est lié à l'épisode qui précède à différents plans discursifs et de différentes manières, dans les dimensions (ou « formes d'organisation ») suivantes :

- topical – informationnel : par l'emploi des termes *vous, avoir, des fois*, l'épisode est inscrit dans le cadre local du magasin, et dans la généralité de ce qui s'y passe ; désignation métonymique de l'épisode lui-même, un parmi d'autres, qui est bien le topique partagé par la réponse de V – qui conserve le flou métonymique ;
- le commentaire fait émerger, comme nouvel objet de discours, le vécu commun, interrogeant explicitement sa normalité, et implicitement son degré de partage ; ceci convoque d'une part une

¹⁹ Et/ou « consiste en... ».

²⁰ Selon Frijda (2003 : 27), l'accomplissement de toute action suppose une préfiguration, ou « copie efférente », du but à atteindre, et une conduite pour y parvenir ; la conduite est pilotée par ré-afférence, évaluation de l'état d'accomplissement et de la trajectoire supposée. La ré-afférence peut modifier le but à atteindre au vu du contrôle de la conduite pilotée et de ses effets.

²¹ Le contrôle de la production lexicale, par exemple, a pour empan rigide le mot.

norme d'activité préalable, ou un « agir conforme », et, d'autre part, une stigmatisation de la déviance par rapport à elle – ou une reconfiguration du « conforme ».

- Au plan praxéologique, la formulation de C opère une « suture » entre les rôles disjoints de V-comme-V, et de V-comme-spectatrice-témoin : « Vous devez avoir » s'adresse à V-comme-V, et « gens bizarres » sollicite de sa part une contribution personnelle, incluant celle de témoin.
- Au plan polyphonique, enfin, cette formulation est un cas de « diaphonie projective », dans la mesure où C profère « bizarre » comme un jugement qu'elle attribue à V.²²

Ces différents liens construits par le matériau verbal sont autant de *processus parallèles* par lesquels C, en y revenant de façon réflexive et normative, énonce ce micro-événement commercial comme « partage (intime) d'opinion sur sa figuration » (débordant le cadre normatif des attentes typiques). Ces processus sont co-occurents (à l'échelle temporelle des énonciations), convergents dans l'interprétation, mais indépendants les uns des autres. Ils mettent en œuvre, conjointement, la dimension interactionnelle (l'identité énoncée des co-agents), l'organisation praxéologique (fabriquer une relation sociale de connivence vs un rapport marchand calibré et standard) et l'organisation stratégique – gérer son « besoin de face » (« Face Want » de Brown & Levinson), en particulier en cas de comportement turbulent. Le « besoin de face », relais de l'organisation sociale dans la personne, apparaît ici comme une innervation individuelle de la solidarité entre les deux boucles de rétroaction.

Ce dispositif langagier constitue l'initiative que C soumet à V pour réaction. La réaction de V mérite également quelques brefs commentaires.

V répond de façon particulièrement diplomatique – c'est-à-dire qu'elle affiche un support reconfortant à C, par une réponse appropriée, en donnant une motivation personnelle en argument (« c'est ça qui est chouette »).

Pour cela, elle doit néanmoins plus ou moins subrepticement transformer la catégorisation soumise par C : « gens *bizarres* » devient

²² Les échanges de vues au cours du Colloque font apparaître plutôt un axe, entre jugement clairement attribué et jugement plutôt personnel. Mais dans « je vous demande si vous avez pensé que j'étais bizarre », le feuilleté des instances susceptibles de prendre en charge le jugement *bizarre* est tel qu'il est difficile de lui imputer une juridiction d'origine. En interrogeant V, C en tout cas suspend son jugement à celui de V – par un dispositif polyphonique complexe.

« gens *différents* ». Le foyer de la prédication s'est déplacé de C-comme-agent aux attentes normatives de l'activité (à la faveur du flou métonymique offert par C) : vous n'êtes pas « bizarre » parce qu'on ne s'attend pas à voir des gens « normaux » ; malgré le caractère empathique de la réponse, en substance, elle n'a rien de plus réconfortant que si V avait répondu « ah Madame, vous savez, on voit de tout chez nous aujourd'hui », ou, de manière plus rousseauiste, « Si, Madame, vous êtes bizarre, mais, loin de me déranger, cela m'amuse, me distrait ».

Le comportement de V illustre le fonctionnement différencié des différentes formes d'empathie distinguées par Cosnier (1994) : la réponse (supportive) de V manifeste à l'égard de C une *empathie d'affects* (elle montre qu'elle l'aime bien), une *empathie d'action* (au niveau langagier tout au moins ; les aspects prosodiques sont difficiles à juger ici), mais, comme le montre le recadrage conceptuel opéré, elle n'est *pas* aussi clairement en *empathie de pensée* avec C. Une composition comparable des états d'empathie probable de V vis-à-vis de C se présente selon nous dans les phases de discours déplacé analysées ci-dessus.

L'interdépendance des deux boucles de rétro-action (ou « inter-régulation ») se manifeste également dans l'adoption « automatique » ou du moins « docile » par V d'une attitude ou posture d'auditrice-spectatrice :

- V accepte le changement de répartition inégal des tours de parole et une posture de spectatrice, bienveillante (cf. rires) ;
- outre les rires, de nombreux signaux back-channel (Laforest 1992) manifestent une participation active à l'élaboration en cours (empathie d'action), par laquelle V « signe un chèque en blanc » à C pour ses développements.

Les phénomènes empathiques sont des états optimaux du réglage des deux boucles de rétroaction sur les objets qu'elles contrôlent – sur les énonciations en cours. C'est vrai dans les interactions, sur le terrain ; mais c'est aussi selon nous une condition de leur observation. Voici pourquoi.

3. Éléments de synthèse et de discussion

3.1. Discours et cognition incarnée

Núñez (1999 : 55-56) distingue trois niveaux d'intégration (« commitment ») du caractère incarné (« embodied ») de la cognition : trivial ou matériel, consistant à admettre que l'esprit et les processus cognitifs sont entretenus par des structures et mécanismes biologiques, système nerveux etc. ; le niveau 'matériel', qui développe un paradigme

présentant deux propriétés principales, la première est le caractère décentralisé de la cognition (ou distribué), la seconde est la prise en compte des contraintes en temps réel imposées aux activités corporelles d'un agent dans un environnement réel ; l'intégration matérielle de l'embodiment cognitif se distingue de l'intégration complète en ce que cette dernière tend à rendre compte des concepts et objets même fabriqués par l'esprit humain en termes d'incarnation de la cognition.

À son instar, nous voudrions proposer une tripartition entre niveaux d'intégration de l'incarnation cognitive²³, davantage ancrée dans l'histoire de nos disciplines – et dans le traitement de notre corpus.

À un premier niveau (celui par exemple du traitement des métaphores chez Lakoff & Johnson (1985) ; voir aussi Marmaridou 2000), il s'agit des références à des coordonnées corporelles internes aux concepts. Ce niveau est celui où le concept « fonctionnement de la boussole » se traduit en « se tourner en tenant la boussole jusqu'à ce qu'on ait le Nord devant soi », où le foyer d'attention, la boussole, se déplace vers l'utilisateur de la boussole, et où « devant » est un concept intégrant lui aussi un repérage corporo-visuel.

À un second niveau d'intégration, il s'agit de concevoir le discours comme expérience propre, et voir, notamment, les données prosodiques comme un vecteur de l'incorporation du sens. Les différents sous-systèmes prosodiques nécessairement mis en œuvre fournissent des informations qui procèdent d'activations physiologiques complexes et différenciées, dont une partie est adressée à des récepteurs corporels dont le rôle est simplement d'être activés, sans avoir à fournir d'informations pertinentes pour l'interprétation. Dans notre corpus, l'automatisation du changement de posture de V, dans sa façon d'être concernée par ce qui se passe devant et pour elle, est un exemple de phénomène de ce deuxième niveau d'intégration (voir aussi l'échoïsation corporelle comme réception du timbre).

Le troisième niveau réside dans l'intégration *épistémologique* de ces données du champ observé dans le champ de l'observation elle-même. Autrement dit, cela revient à considérer que le vécu, l'expérience propre, de l'analyste-descripteur de discours, fait partie intégrante des données. Soupçonnée de trahison pour « fuite incontrôlable dans le relativisme »,

²³ L'expression anglaise « embodied cognition » se prête à plusieurs traductions, de 'cognition incarnée' à 'cognition incorporée', 'incorporation cognitive', etc ; aucune n'est convaincante.

cette proposition ne revient finalement qu'à prendre acte et condenser quelques faits d'évidence – détaillés ci-dessous (3.3.).

3.2. *Prosodies multi-fonctionnelles*

Notre étude confirme, documente et élargit l'hypothèse que les faits prosodiques sont diversement associés aux différents plans d'organisation du discours (Auchlin & Ferrari 1994), ou « en phase » avec eux (Auchlin & Simon 2004) :

- prosodie et adressage du discours (plan interactionnel) : voir le jeu complexe construisant trois adresses distinctes : à V-comme-V, à Mari absent, et à V-comme-spectatrice-témoin de l'adresse de C à M ;
- prosodie et organisation topicale (belle boussole) ; enrichissement des concepts activés (BELle bouSSOLE) par apport d'informations attitudinelles ;
- prosodie et identification des voix du discours rapporté (« alors il me dit hein ») ;
- prosodie et identification du récit conversationnel (organisation compositionnelle) ;
- prosodie et identification du contexte (ambiguïté), etc.

La variation prosodique résulte de la coordination interne de manifestations organisées en sous-systèmes, partiellement autonomes, indépendants les uns des autres.²⁴ Dans leurs différentes interactions avec les sphères d'organisation du discours, ces sous-systèmes agissent et fonctionnent, ensemble, ou séparément, de façon à la fois « coopérative » et « opportuniste » (Simon & Auchlin 2004), au coup par coup. Le cas de la scansion illustre clairement ces différents aspects, et le jeu de leur étroite imbrication : c'est à la faveur de tel aspect du sens vécu (mon mari, le Nord) que se déploie un regain d'énergie transformant chaque syllabe en enclume, dans un rituel scandé « chargeant » les mots d'une sorte de « supplément de sens » – que nous décrivons dans ses aspects expérientiels, non conceptuels.

²⁴ D'où le pluriel, « prosodies », dû à Firth.

Dans chacune de ses manifestations, la variation prosodique²⁵ est une manifestation corporelle, motivée, qui, en pilotant sa base motivationnelle, (se) la manifeste comme « symptôme » ; à ce titre, elle est adressée moins à un traitement linguistique-interprétatif qu'à une échoïsation corporelle (Cosnier 1994), qu'à une co-expérienciation. Le caractère motivé s'entend autant dans la manifestation instantanée que dans le prolongement temporel.

3.3. Prosodie et *analyse* du discours

Qu'en est-il maintenant de ces différents aspects non plus sous l'angle de leur « nature » telle qu'on peut (se) la représenter, mais sous l'angle de l'accès qu'on y a, le troisième niveau d'intégration évoqué ci-dessus ?

Nous revenons ici au questionnement épistémologique annoncé au début de cette contribution : comment la prise en compte des processus prosodiques nous invite-t-elle à porter un regard différent sur le discours et la posture à partir de laquelle son organisation peut être décrite ?

3.3.1. *Prosodie et co-expérienciation : centration, durée et incarnation (centration épistémique sur la scène d'émission)*

Le vécu initial de C et V est une chose, dont une petite trace est stabilisée par l'enregistrement. Comme on l'a dit, sa reconstruction par un observateur analyste en suppose une certaine expérience, ou prise de connaissance.

La prise en compte des données prosodiques alimente cette expérience : en données temporelles (rythme et durée), et en données qualitatives, de l'énergie par syllabe (groupe, acte), au timbre, etc., toutes données perceptives.²⁶

Si un contexte est pointé, quel qu'il soit, il l'est nécessairement par une mobilisation corporelle-centrée ; si l'on voit ce que montre l'index – au cas où il y a un index tendu dans une certaine direction –, on s'est d'une certaine façon projeté à la place du pointeur, pour identifier l'objet désigné.

²⁵ Ou voco-prosodique, puisque nous incluons les changements de timbre – la base posturale de nombreux effets de timbre la rendant notamment mimétique, traitée par échoïsation corporelle, et objectivable par ce chemin.

²⁶ À noter à quel point ces données peuvent être réputées « manquer », dans l'analyse de certains passages de corpus. Noter aussi que dans d'autres cas le matériau verbal proféré suffit à la construction d'une interprétation. L'apport prosodique va de la redondance (pas de perte en cas d'absence) à la complémentarité, voire la contrariété (apport prosodique indispensable).

L'étude de la prosodie met ainsi l'observateur d'une certaine façon « en focalisation interne » (Genette) sur chaque parleur.

Il faut alors supposer que les différentes dimensions hypothétiques de l'analyse du discours sont autant d'aspects régis *in situ* par les gens dont on observe le comportement a posteriori, que les modules et dimensions de l'organisation du discours sont des aspects d'une organisation complexe verbo-corporo-interactionnelle des partenaires de l'interaction – qu'on pourrait être tentés de nommer « compétence discursive ».

De façon très générale, l'étude de faits discursifs supposerait ainsi une minimale synchronisation entre la compétence dont la performance est étudiée (celle des interlocuteurs concernés dans l'interaction) et la compétence qui étudie – prend acte de ce qui est à l'étude (celle de l'analyste de discours).

3.3.2. *Prosodie et co-expérienciation : partage de la durée*

L'examen des faits prosodiques du discours exige deux sortes de temporalisation : un déploiement à l'échelle 1/1, « en temps réel », grandeur nature. Et, accessoirement, un déploiement démultiplié selon des échelles variables (allant jusqu'à une neutralisation du rapport entre temporalités observée et observante, comme dans le cas des prosogrammes).

Pour disposer d'une perspective satisfaisante sur les faits prosodiques du discours, leur saisie devrait donc recourir à l'alternance entre ces deux points de vues temporels (alternance que nous supposons avoir illustrée).

3.3.3. *Prosodie et co-expérienciation : incorporation*

Partage de la temporalité (aller à la vitesse de ...), de la pulsion (suivre tempo et rythme), co-articulation mimétique (accessibilité, et intelligibilité, des effets de timbre) : telles sont les conditions d'observation que la prosodie impose à l'analyse du discours.

Il n'y a cependant pas lieu de s'en étonner, si l'on compare ces conditions aux conditions communicatives ordinaires (partage, au moins partiel, du lexique, de la syntaxe, etc.), elles aussi imposées par leur matière à l'analyse du discours, à l'analyste de discours.

Références bibliographiques

- ADAM J.-M. (1999), *Linguistique textuelle : Des genres de discours aux textes*, Paris, Nathan.
- ANSCOMBE G.E.M. (1990), « L'intention », in P. Pharo & L. Quéré (éds), *Les formes de l'action*, Paris, EHESS.
- AUCLIN A. (1997), « L'analyse pragmatique du discours et la qualité du dialogue : arguments pour une approche systémique de la compétence discursive », in D. Luzzati *et al.* (éds), *Le dialogique*, Berne, Peter Lang, 123-135.
- AUCLIN A. (1999), « Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérientielle et systémique de la compétence discursive », in Verschuere J (ed.) (1999), *Pragmatics in 1998 : Selected papers from the 6th International Pragmatics Conference*, Anvers, IPrA, 1-22.
- AUCLIN A. & FERRARI A. (1994), « Structuration prosodique, syntaxe, discours : évidences et problèmes », *Cahiers de Linguistique Française* 15, 187-217.
- AUCLIN A. & SIMON A. C. (2004), « Gabarits prosodiques, empathie(s) et attitudes », *Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain* 30, 1-3, 181-206.
- AUER P. (1988), « On deixis and displacement », *Folia Linguistica* XXII/3-4, 263-292.
- AUER P. (1992), « Introduction : John Gumperz, approaches to contextualization », in P. Auer & A. di Luzio (éds), *The contextualization of Language*, Amsterdam, Philadelphia, John Benjamin, 1-37.
- AUER P. (1995), « Context and contextualisation », in J. Verschueren, J.-O. Östman & J. Blommaert (éds), *Handbook of Pragmatics 1995*, 19 pp.
- AUER P., COUPER-KUHLEN E. & MÜLLER F. (1999), *Language in Time. The Rhythm and Tempo of Spoken Interaction*, Oxford, Oxford University Press.
- AUSTIN J.L. (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris, Seuil.
- BAKHTINE M. (1977), *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Minit.
- BAKHTINE M. (1984), *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard.
- BANGE P. (1992), *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*, Paris, Hatier-Didier.
- BERTRAND R. (1999), *De l'hétérogénéité de la parole. Analyse énonciative de phénomènes prosodiques et kinésiques dans l'interaction interindividuelle*, Thèse de doctorat, Université de Provence.
- BRASSAC C. (2000), « Interprétation et communication© », in A.-C. Berthoud & L. Mondada (éds), *Modèles du discours en confrontation*, Berne, Peter Lang, 219-228.
- BRONCKART J.-P. (1997), *Activité langagière, textes et discours*, Lausanne, Delachaux & Niestlé.
- BURGER M. (1999), « Identités de statut, identités de rôle », *Cahiers de Linguistique Française* 21, 35-59.
- CLARK H.H. (1996), *Using Language*, Cambridge, Cambridge University Press.
- COSNIER J. (1994), *Psychologie des émotions et des sentiments*, Paris, Retz-Nathan.

- COUPER-KUHLEN E. (1993), *English speech rhythm : form and function in everyday verbal interaction*, Amsterdam-Philadelphia, John Benjamin.
- COUPER-KUHLEN E. (1999), « Hearing and notating conversational rhythm », in P. Auer, E. Couper-Kuhlen & F. Müller (éds.), *Language in time : the rhythm and tempo in spoken interaction*, NY / Oxford, Oxford University Press, 35-55.
- DEMERS M. (éd.) (2004), *Registre et voix sociale*, Québec, Éditions Nota bene.
- DURANTI A. & GOODWIN C. (éds) (1992), *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon*, Cambridge, Cambridge University Press.
- FILLIETTAZ L. (2001), « Formes narratives et enjeux praxéologiques. Quelques remarques sur les fonctions du raconter en contexte transactionnel », *Revue Québécoise de Linguistique* 29/1 : *Pratiques du récit oral*, Montréal, Université du Québec à Montréal, 123-153.
- FILLIETTAZ L. (2002), *La parole en action. Éléments de pragmatique psycho-sociale*, Québec, Éditions Nota bene.
- FLAHAULT F. (1978), *La parole intermédiaire*, Paris, Seuil.
- FRIJDA N. (2003), « Passions : l'émotion comme motivation », in J.-M. Colletta & A. Tcherkassof (éds.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, Hayen, Mardaga, 15-32.
- GHIGLIONE R. & TROGNON A. (1993), *Où va la pragmatique ?*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- GOFFMAN E. ([1974] 1991), *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit.
- GROBET A. (2002), *L'identification des topiques dans les dialogues*, Bruxelles, De Boeck-Duculot.
- GÜLICH E. & QUASTHOFF U. (1986), « Story-telling in conversation. Cognitive and Interactive Aspects », in E. Gülich & U. Quasthoff (éds), *Narrative Analysis. An interdisciplinary Dialogue*, *Poetics* 15, Amsterdam, North Holland, 217-241.
- GUMPERZ J. ([1989] 1982), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston.
- GUMPERZ J. (1999), « On interactional sociolinguistic method », in S. Sarangi & C. Roberts (éds), *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, Berlin, Mouton de Gruyter, 453-471.
- HABERMAS J. (1987), *Théorie de l'agir communicationnel*, 2 vol, Paris, Fayard.
- JOAS H. (2001), « La créativité de l'agir », in J.-M. Baudouin & J. Friedrich (éds), *Théories de l'action et éducation*, Bruxelles, De Boeck, 27-43.
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (1990), *Les interactions verbales*, vol. 1, Paris, Colin.
- LAFORÉST M. (1992), *Le back-channel en situation d'entrevue*, Québec, Ciral.
- LAFORÉST M. & VINCENT D. (1996), « Du récit littéraire à la narration quotidienne », in M. Laforest (éd.), *Autour de la narration*, Québec, Nuit blanche, 13-28.
- LAKOFF G. & JOHNSON M. (1985), *Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Minuit.
- MARMARIDOU S. (2000), *Pragmatic Meaning and Cognition*, Amsterdam, Benjamin.

- MERTENS P. (1987), *L'intonation du français. De la description linguistique à la reconnaissance automatique*, Thèse de Doctorat, Louvain, KULeuven.
- MERTENS P. (2004), « Le prosogramme : une transcription semi-automatique de la prosodie », in A.C. Simon, A. Grobet, A. Auchlin & J.-P. Goldman (éds), *Analyse prosodique et synthèse de parole. Regards croisés autour d'un dialogue attesté, Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain* 30/1-3, 7-25.
- MONDADA L. (2001), « Pour une linguistique interactionnelle », *Marges linguistiques* 1 (<http://www.marges-linguistiques.com>).
- NÚÑEZ R. (1999), « Could the Future Taste Purple ? Reclaiming Mind, Body and Cognition », *Journal of Consciousness Studies* 6, 41-60.
- RICOEUR P. (éd.) (1977), *La sémantique de l'action*, Paris, CNRS.
- ROULET E. (2000), « Énoncé, tour de parole et projection discursive », in A.-C. Berthoud & L. Mondada (éds), *Modèles du discours en confrontation*, Berne, Peter Lang.
- ROULET E. *et al.* (1985), *L'articulation du discours en français contemporain*, Berne, Peter Lang.
- ROULET E., FILLIETTAZ L., GROBET A., avec la collaboration de BURGER M. (2001), *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*, Berne, Peter Lang.
- SCHERER K. (1989), « Les émotions : fonctions et composantes », in B. Rimé & K. Scherer (éds), *Les émotions*, Neuchâtel, Delachaux & Niestlé, 97-134.
- SCHURMANS M.-N. (2001), « La construction sociale de la connaissance comme action », in J.-M. Baudouin & J. Friedrich (éds), *Théories de l'action et éducation*, Bruxelles, De Boeck, 157-177.
- SCHÜTZ A. (1987), *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*, Paris, Méridiens Klincksieck.
- SEARLE J.R. (1969), *Speech Acts : An Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SIMON A.C. (2004), *La structuration prosodique du discours en français*, Berne, Peter Lang.
- SPERBER D. & WILSON D. (1989), *La pertinence. Communication et cognition*, Paris, Minuit.
- SUCHMAN L.A. (1987), *Plans and Situated Actions : The Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- VARELA F., THOMPSON E. & ROSH E. ([1991] 1993), *L'inscription corporelle de l'esprit. Sciences cognitives et expérience humaine*, Paris, Seuil.
- VERNANT D. (1997), *Du discours à l'action*, Paris, Presses Universitaires de France.
- WINKIN Y. (1981), *La nouvelle communication*, Paris, Seuil.
- ZIMMERMAN D.H. (1998), « Identity, Context and Interaction », in C. Antaki & S. Widdicombe (éds), *Identities in Talk*, Londres, Sage, 87-106.

Annexe : transcription complète

[épisode transactionnel]

Séquence 1

1 C euh une boussole
 2 est-ce que vous avez une boussole
 3 V euh ça c'est bien possible
 4 venez voir
 5 (en)fin si c'est une boussole
 6 c'est un petit truc de voiture hein
 [V et C se déplacent dans les rayons]
 7 C ouais
 8 V mais ça peut aller?
 9 C si c'est le même que j'ai euh::
 10 V ben je vais vous montrer puis vous allez voir
 11 C je voulais quelque chose d'un tout petit peu plus
 imposant
 12 V alors euh nous on n'a rien qui soit IMposant
 13 C quelque chose qui soit::: comme ça quand même
 [accompagné d'un geste iconique]
 14 V ouais ça gros comme ça nous on n'aura pas
 15 nous on a un petit truc de voiture
 16 C vous avez la toute petite . ouais
 17 V euh: allez voir à tout hasard chez M-Electronic alors
 18 en-dessous du sport
 19 C ouais d'accord je vais aller voir . alors
 20 ouais

[épisode relationnel]

Séquence 2

21 C parce que mon mari il n'a toujours pas
 22 c o m p r i s
 23 q u e
 24 l a b o u s s o l e
 25 elle nous donne le nord
 26 V (rire)
 27 C alors si on se tourne comme ça
 28 ce sera comme ça
 29 si on se tourne comme ça
 30 ce sera comme ça
 31 si on se tourne
 32 comme ça
 33 ce sera
 34 comme ça
 35 V ben ouais

Séquence 3

36 C alors euh:: .
 37 faut que je lui .
 38 fasse une petite leçon
 39 alors sur le petit machin
 40 c'est pas évident
 41 V (rire)
 42 C **j'aimeRAIS une BELle bousSOLe**
 43 quitte à lui faire::
 44 (enfin) son cadeau d'anniversaire euh::
 45 pour euh l'année prochaine mais

46 V (rire)

Séquence 4

47 C c'est vrai .
 48 on pose la boussole comme ça
 49 V ben ouais
 50 C elle nous dit où nous on est
 51 V ben ouais
 52 C hein ?
 53 elle nous dit où NOUS on est .
 54 alors il me dit
 55 hein::: la flèche .
 56 je dis mais la flèche
 57 elle t'indique toujours le nord
 58 V ben ouais
 59 C alors il me dit
 60 alors le nord il est où ? .
 61 je dis ben tu te tournes jusqu'à ce que
 62 l a f l è c h e
 63 t ' i n d i q u e
 64 l e n o r d
 65 V (rire)

Séquence 5

66 C **il a toujours pas compris .**
 67 alors
 68 avec quelque ch . un tout petit machin comme ça
 69 une toute petite boule là
 70 qui est encore cachée à moitié
 71 il comprend rien
 72 alors j'aimerais bien lui trouver une belle
 boussole
 73 V (rire)
 74 C . merci
 75 V de rien

[silence 3 sec.]

[épisode évaluatif]

Séquence 6

76 C vous devez avoir des gens bizarres des fois hein ?
 77 non (quasi inaudible)
 78 V non c'est un plaisir justement
 79 parce qu'on rencontre plein de gens différents
 80 puis c'est ça qui est chouette
 81 (rire de V)

Séquence 7

[sonnerie d'un téléphone cellulaire]
 82 C ça c'est le mien oui