

## CHAPITRE 0

# L'ACCÈS AUX DONNÉES

## CHAPITRE 0. L'accès aux données

L'étude présentée aujourd'hui cherche à repérer, dans la conversation orale, les unités définitives et sémiotiques de la voix de la certitude qui peuvent sembler complexes pour l'analyste, un auditeur francophone, et par conséquent, ambiguës pour un apprenant non francophone. La compétence discursive et communicationnelle d'un locuteur, qui se manifeste dans l'emploi fluide des unités linguistiques, prosodiques et conversationnelles, contribue à l'intercompréhension, règle l'organisation des tours de parole et assure un système efficace de communication entre les colocuteurs

Pour être fructueuse, notre recherche sur la voix de la certitude s'appuie sur un corpus de conversations, et plus précisément sur des fragments de discours en français oral, sélectionnés au sein d'un corpus bien délimité de manière à étudier les gestes<sup>1</sup> vocaux qui, au plan prosodique, seraient perçus comme marqueurs de la modalité assertive. Ainsi l'étude que nous entreprenons des échanges et des interactions entre plusieurs locuteurs doit dépasser l'analyse du code linguistique et intégrer le repérage d'unités discursives et conversationnelles ; ceci afin d'observer si ces unités sont corrélées, chez un locuteur ou plusieurs locuteurs, aux traits prosodiques présents dans le même énoncé pour atténuer ou renforcer la modalité assertive.

---

– <sup>1</sup> Ce terme est emprunté à Ivan Fónagy et Pierre Léon. Voir Fónagy, I. (1991), *La vive voix*, Paris : Payot et Léon, P. R. (1993), *Précis de phonostylistique*, Paris : Nathan. Les deux auteurs emploient le terme « geste » dans leurs descriptions de phénomènes articulatoires et prosodiques.

L'analyse du discours et l'analyse conversationnelle qui s'intéresse aux inter-relations langue-contexte peut-être rattachée à deux courants souvent opposés : un courant empiriste qui s'attache à décrire les rapports conversation-contexte au détriment des principes d'organisation généraux des formes du discours et un courant théorique qui sacrifie l'analyse des données aux contraintes d'une théorie générale des processus interprétatifs.

Pour notre étude psycholinguistique et phonostylistique de la voix de la certitude nous avons adopté la posture intellectuelle de l'école de Genève, Moeschler (1985, 1991) et Roulet (1981, 1991), et celle du groupe de recherches sur les Interactions Communicatives dirigé à Lyon par Kerbrat-Orrecchioni. (1986, 1987, 1990, 1991, 1994). Les travaux de ces deux groupes de recherches sont centrés autour des notions de pragmatique-linguistique, argumentation et conversation et s'appuient, au plan méthodologique, sur un corpus bien défini et constitué au départ dans le but d'étudier les constituants conversationnels au niveau de l'échange et de l'intervention en tant qu'unités constituées et en tant qu'unités constituantes<sup>2</sup>. Au niveau descriptif il s'agira de présenter, pour l'unité constituée, la structure interne propre à l'échange, c'est-à-dire ses constituants conversationnels<sup>3</sup> (échanges, interventions et actes directeurs et/ou secondaires) et pour l'unité constituante, de décrire la relation des échanges entre eux, c'est-à-dire leur mode d'enchaînement.

Néanmoins, l'accès aux données présentent en général deux défis majeurs : celui de la notation du corpus et celui du rapport production et situation. Dans des collectes antérieures de corpus de français oral spontané au Canada nous avons en effet observé qu'il n'est pas toujours aisé de connaître et d'identifier les composantes de la situation des échanges entre interviewers et interviewés. Nous présenterons donc dans ce chapitre la situation de communication et les locuteurs interviewés pour notre sélection de fragments de discours et décrivons la notation adoptée pour faciliter la lecture et l'analyse de ces fragments. Le choix du corpus et la sélection des observables par l'analyste permet ainsi de contrôler davantage les paramètres acoustiques et

---

–<sup>2</sup> Nous renvoyons ici aux travaux de Roulet sur la conversation dans Roulet, E. (1981), « Échanges, interventions et actes de langages dans la structure de la conversation », *Étude de linguistique appliquée*, 44, pp.8.

–<sup>3</sup> Pour Moeschler, l'analyse du discours a pour objet principal de décrire la structure hiérarchique de la conversation en termes des différentes unités conversationnelles qui la composent et des différentes relations ou fonctions entre ces unités constituant l'organisation structurelle de la conversation. Pour une description détaillée des unités constituantes et détaillées, voir Moeschler, J. (1985), *Argumentation et conversation*, Paris : Hatier, pp.78-89.

conversationnels et les indices formels ou implicites qui seront corrélés, dans nos observables, à la perception de la modalité assertive au niveau verbal, vocal, et conversationnel. La description du corpus sera de plus l'occasion de mettre en place les différentes techniques d'analyse de la modalité et de la coénonciation auxquelles nous ferons référence dans les chapitres suivants.

Ce préambule nous a permis de souligner la complexité des problèmes méthodologiques qui se posent lors de la collecte d'observables dans une recherche qui vise à mesurer, au niveau de la voix et de la parole, la perception d'éléments linguistiques, prosodiques et conversationnels. Le choix du corpus est donc déterminé par la posture intellectuelle et l'approche méthodologique adoptée ainsi que les outils conceptuels développés pour l'étude présente.

Pour contextualiser la sélection des données, nous rappellerons ici le paradoxe du rôle de l'analyste qui, dans sa démarche de collecte de données, est à la fois observateur et allocutaire. En quoi est-ce en fait nécessaire – inévitable – que l'analyste ait recours à sa propre compétence discursive dans le choix et la description des observables ? Pour Auchlin<sup>4</sup> (1991 : 121) l'analyse de discours vise à rendre explicite des « connaissances » cachées et nécessairement mobilisées par le traitement de grosses unités langagières. Ce traitement des données suppose que l'analyste mette en jeu ses propres intuitions au lieu de les rejeter sous prétexte de leur caractère « subjectif » et qu'il appuie son analyse sur sa propre compétence discursive.

Notre sélection d'observables pour l'étude de la perception de la voix de la certitude s'est donc effectuée en deux temps. Dans un premier temps nous rendrons compte des choix qui ont orienté notre sélection d'échanges de type dyadique dans un corpus d'entretiens professionnels. Dans une deuxième étape, au chapitre, nous présenterons quelques fragments de discours perçus comme représentatifs du phénomène étudié que nous validerons, grâce à des tests perceptifs, de manière à obtenir le jugement auditif d'auditeurs sur la voix de la certitude.

### 0.1. LES DONNEES

---

– <sup>4</sup> Antoine Auchlin émet l'hypothèse que les sujets parlants et par conséquent l'analyste ont la capacité à éprouver du bonheur/malheur par le discours et qu'ils disposent « d'intuitions de bonheur ou de malheur » à propos de productions discursives. Selon cet auteur, tout sujet parlant est donc mentalement équipé non seulement pour associer des représentations sémantiques à des formes linguistiques et les traiter déductivement, mais également, pour éprouver diverses émotions en rapport avec les différents aspects mis en jeu par l'usage de ces productions linguistiques. Selon lui, ce fait est « connu » de l'esprit et y intervient comme un principe régulateur. Auchlin supra p. 5.

Pour l'étude de la voix de la certitude dans le discours spontané oral nous avons porté notre choix sur des données authentiques naturelles « naturally occurring » amorcées par un procédé d'élicitation (questionnaire et entretien). Les données prises en compte (conduites verbales et intonatives) sont interprétées uniquement à partir de la bande sonore des enregistrements. Notons que les échanges de français oral spontané recueillis dans ces entretiens sont révélateurs de normes propres à un groupe linguistiquement homogène dont la langue maternelle (L1) est le français de France.

Notre sélection des unités linguistiques, prosodiques et des constituants conversationnels présents dans le jeu dialogal qui s'instaure progressivement entre les interviewés et l'interviewer s'est appuyée sur les travaux menés en France en analyse conversationnelle par Kerbrat-Orrechioni, Cosnier, de Gaulmyn (1987 et 1991) et Traverso (1996) dans lesquels l'analyse des observables identifie les règles conversationnelles et les stratégies interprétatives ayant cours dans les échanges langagiers. Pour le repérage des unités prosodiques nous avons consulté les études menées à Toronto par Léon (1971, 1976, 1979, 1981), Léon et Bhatt (1987, 1988), Bhatt (1991) et Léon et Martin (1969, 1992) ainsi que celles de Duez (1992), Fontaney (1987 et 1991), et Morel et Boileau (1998) en France. Notre recherche sera donc d'observer aujourd'hui le rôle joué par certains éléments de prosodie et de pragmatique-linguistique dans les échanges de locuteurs francophones et de mettre en évidence les phonostyles de ces locuteurs dans leur usage de signes vocaux en appui ou complétion de la compétence de chacun des locuteurs à converser.

Cet examen de conduites verbales, intonatives et conversationnelles en situation d'entretien professionnel et par conséquent d'échanges en contexte endolingue<sup>5</sup> nous permet de plus de mettre en place aujourd'hui les outils d'analyse pour une étude ultérieure de la perception de ces signes dans le discours d'apprenants en français langue seconde. Notre étude s'inscrit en effet dans une étude plus large à visée didactique. Pour cette raison, il s'agit de repérer également

---

– <sup>5</sup> Ce terme opposé à « communication exolingue » a été introduit par Rémy Porquier dans Porquier (1984), « Communication exolingue et apprentissage des langues », in B. Py, Dir., *Acquisition d'une langue étrangère* III, Paris, Presses Universitaires de Vincennes, p. 17-47. Le concept de communication exolingue renvoie à celui de communication interethnique utilisé par les chercheurs anglo-saxons.

aujourd'hui les contraintes linguistiques et discursives<sup>6</sup> qui caractérisent l'énonciation d'un locuteur français de France, et par conséquent, de décrire les phénomènes acoustiques qui caractérisent, chez ce locuteur, une compétence discursive en français perçue comme assertive voire persuasive.

Nous admettons comme Moeschler (1985 : 13) qu'un savoir-faire discursif est formulable en termes de contraintes discursives. Nous avons observé en effet, dans des recherches antérieures, que l'apprentissage du code linguistique revient, tant au niveau de la langue maternelle que de la langue seconde, à décoder et à interpréter les unités linguistiques et à comprendre les contraintes qui leur sont associées. En est-il de même pour l'apprentissage des contraintes discursives qui diffèrent d'un savoir linguistique ou communicatif puisqu'elles relèvent d'un savoir-faire discursif? Se pose ici le problème des modalités de reconnaissance et d'apprentissage du code discursif et conversationnel. Définir les contraintes qui gèrent les codes de la coénonciation dans le cadre de la perception de la modalité assertive nous semble donc un moyen heuristique intéressant. La démarche permet en effet de réfléchir, dès aujourd'hui, à la caractérisation des principes de reconnaissance des unités linguistiques et pragmatiques jugées nécessaires à l'apprentissage d'une compétence discursive en langue seconde.

### 0.1.1. La situation de communication

Le corpus retenu, et recueilli spécialement pour notre étude, consiste en échantillons de parole de deux locutrices francophones F1a et F2b et d'un locuteur francophone masculin H2c tous interrogés par le même locuteur H1. Pour ne pas surcharger la lecture de notre exposé nous référerons à ces trois locuteurs selon la convention suivante : **A** pour la locutrice F2a, **B** pour la locutrice F2b, **C** pour le locuteur H2c et **H** pour le locuteur H1. Les trois échantillons sont des enquêtes qui portent sur les représentations et les pratiques au sein d'une entreprise manufacturière en France. Ces audits sont menés par une agence de consultance externe afin d'identifier et d'étudier les pratiques professionnelles d'employés ciblés au sein d'une même entreprise. Les trois locuteurs A, B et C entretiennent, dans le cadre de nos entretiens, des

---

–<sup>6</sup> Le terme « contraintes » est pris ici dans le sens défini par Moeschler (1985 : 12), voir supra p. 8.

relations de collaboration professionnelle pour la réalisation de tâches qui leur sont assignées par leurs départements respectifs : service de communication, service des ventes et service marketing. Le rôle que peut jouer la proximité relationnelle et professionnelle dans les échanges et l'incidence de cette proximité sur les échanges entre les locuteurs seront décrits à différentes reprises dans notre étude lors de l'analyse des rapports « de faces et de places » entre l'interviewer et les interviewés.

En tant que processus interlocutoire, l'entretien est l'instrument d'investigation spécifique à la recherche en sciences sociales et en sciences du langage et plus précisément en anthropologie<sup>7</sup>, sociolinguistique<sup>8</sup> et en ethnologie de la communication<sup>9</sup>. C'est l'instrument privilégié de l'exploration des faits dont la parole est le vecteur principal puisque ces faits concernent les systèmes de représentations (pensées construites) et les pratiques sociales (faits expérimentés).

Dans nos entretiens de pilotage, les trois locuteurs sont invités, par le consultant, à décrire des tâches, telles qu'elles sont perçues et rationalisées dans le cadre de leur activité, afin de mettre en place le système d'information de l'entreprise. Dans un contexte d'informatisation très marquée au début des années soixante-dix apparaît en effet en France le concept de « Management Information System » (MIS) parfois traduit en français par système d'Information pour le Management, ou encore, système d'Information pour l'aide à la décision. L'enjeu de ces audits est donc de fournir à l'entreprise étudiée, et par conséquent aux décideurs dans l'entreprise, des tableaux de bord directement opérationnels leur donnant des informations utiles à leurs prises de décision.

L'audit a pour premier objet de concevoir le système d'information de l'entreprise. Le second objectif de l'audit est de détecter, caractériser, pondérer et rechercher les causes de dysfonctionnements situés par rapport à la représentation, par OLYMPIOS, du système d'information. Le troisième et ultime objectif de l'entretien est de proposer, à partir de l'analyse des causes des principaux dysfonctionnements identifiés, des actions correctrices à déclencher sur

---

– <sup>7</sup> Cf. l'ouvrage de Hannerz sur l'école de Chicago où l'entretien devient l'élément obligatoire de l'approche ethnographique d'un terrain. Hannerz (1983), *Explorer la ville*, Paris, éd. de Minuit.

– <sup>8</sup> En sociolinguistique les représentations subjectives de la situation deviennent un élément d'étude aussi réel que les faits objectifs eux-mêmes. Voir à ce sujet les travaux de Raymond sur la méthode des récits de vie, qui vint compléter l'usage de l'entretien, tel que déterminé par l'école de Chicago. Raymond (1984), *L'Architecture, les aventures spatiales de la raison*, Paris, Centre Georges Pompidou, Centre de Création Culturelle, Coll. « Alors ».

– <sup>9</sup> Nous faisons référence ici aux travaux des ethnologues de la communication suivants : Gumpertz (1964, 1972, 1974 1978), Gumpertz & Hymes (1972) and Schlegoff (1972). Ces ethnologues ont beaucoup apporté aux sciences du langage avec leurs analyses des conversations. Leurs travaux sont présentés dans notre bibliographie.

le système d'information. Le système d'information se définit alors par l'ensemble des méthodes et des moyens qui recueillent, contrôlent, traitent et distribuent les données dans tous les secteurs de l'entreprise. Les données recueillies par le logiciel OLYMPIOS<sup>10</sup> dans les trois enquêtes constituent pour le consultant un corpus sur lequel il s'appuie pour la modélisation, d'une part du système d'information des trois acteurs interrogés, et d'autre part du système d'exploitation de la classe d'acteurs qu'ils représentent. L'entrée des données sur ordinateur sera de ce fait audible dans l'enregistrement et nous observerons que les locuteurs font directement référence à l'usage de la machine dans certaines de leurs interventions. Pour cette raison, certains silences et pauses seront interprétés, dans notre description des résultats, en rapport à l'usage de la machine durant l'audit.

Dans les trois entretiens, il s'agit donc pour l'interviewer d'appréhender le mieux possible l'entreprise et non seulement de considérer les aspects structurels, fonctionnels et comportementaux des entités observées (acteurs et ressources) mais aussi certains aspects organisationnels de l'entreprise étudiée. Pour mieux saisir les aspects organisationnels de l'entreprise, l'enquêteur introduit alors le concept de relation d'échange fournisseur-utilisateur. Ces relations d'échanges sont décrites pour tout couple fournisseur-utilisateur d'une ressource ou d'un service au sein de l'entreprise. Le questionnaire utilisé par l'interviewer est développé à partir d'une base de données préétablie et modulable qui est modélisée à partir du couple fournisseur-utilisateur. Pour chaque audit l'interviewer crée de nouvelles questions qui viennent étoffer la base de données originale.

En outre, nous considérons que l'enquête par entretien est pertinente pour l'étude de la voix de la certitude car elle favorise l'analyse de la perception de l'« assertion » dans les affirmations que les locuteurs livrent quant à leurs pratiques et aux événements dont ils ont pu être les témoins actifs. Cette situation de communication permet en effet à l'analyste d'étudier l'acte de questionnement et l'acte d'assertion au sein d'échanges conversationnels en situation réelle d'entretiens. Les trois échantillons présentent une composante semi-dirigée qui comporte

---

– <sup>10</sup> Pour une description détaillée de la démarche de modélisation proposée par le logiciel Olympios, consulter la thèse de Jean-Luc Maire « Olympios : un modèle de conception du système d'information d'une entreprise manufacturière – Application à l'audit », Faculté Annécienne des Sciences et des Techniques de l'Université de Savoie, 1991, p. 3.3-3.41.

une partie où le sujet s'exprime librement et une partie guidée où l'interviewer oriente les verbalisations de son interlocuteur, procédant de façon hiérarchisée, du plus abstrait au plus détaillé. Au sein de ces trois enquêtes, la partie questionnaire vise à mettre en relation les pratiques et les éléments discriminants de ces pratiques, mais émergeront de l'entretien les articulations logiques qui relient tous ces éléments, ainsi que la place de ces éléments dans le contexte qu'ils sont produits. La valeur heuristique de l'entretien tient donc ici à ce qu'il saisit la représentation articulée à son contexte expérientiel et l'inscrit dans un réseau de signification.

De plus, les données recueillies dans un entretien *in situ* sont pertinentes pour l'étude des « rapports de places et de faces » qui s'établissent durant l'entretien entre le locuteur et ses interlocuteurs et également pour l'analyse de l'implicite dans le discours argumentatif de ces derniers. La description de ces rapports de place et de face qui sont mis en scène dans les échanges entre les locuteurs lors des entretiens sera détaillée lors de notre interprétation des résultats au chapitre 5.

### 0.1.2. Les locuteurs

Après avoir présenté la situation de communication il est important de décrire le dispositif intra-verbal de l'énonciation<sup>11</sup>, c'est-à-dire le nombre et la nature des actants de l'énoncé impliqués dans les entretiens. Nous verrons alors que certains actants, de par leur rôle dans l'entretien sont censés posséder un statut linguistique et par conséquent représenter linguistiquement, et plus précisément au plan vocal, le statut de certains actants de l'énonciation : un statut lié à la position hiérarchique et au sexe. Dans la constitution d'un corpus, la recherche de faits linguistiques pertinents passe par la compréhension du statut linguistique du locuteur ou de l'allocataire ; statut qui s'inscrit à travers l'ensemble des choix stylistiques, linguistiques et l'organisation du matériau verbal dans l'énoncé. Analyser dans un discours, voire ici dialogue, l'appareil d'énonciation c'est donc chercher à identifier d'abord qui parle dans ce discours.

Les entretiens retenus comme corpus de départ ont été dirigés et enregistrés sur deux jours consécutifs et dans les locaux de l'entreprise étudiée. Les entretiens se déroulent dans une pièce

---

– <sup>11</sup> Nous adoptons ici le terme « énonciation » tel que défini par Kerbrat-Orecchioni (1980), *L'énonciation, De la subjectivité dans le langage*, Paris, Armand Colin, p. 28-33.

identifiée spécialement pour l'audit. Les locuteurs sont interrogés dans un espace choisi à l'extérieur de leur service respectif afin de les isoler de leurs collègues durant l'entretien. Les trois personnes connaissent l'identité des autres membres interrogés avant de commencer l'entretien. Le jeu de questions-réponses est mené par l'interviewer H qui est un consultant extérieur à l'entreprise. Chacun des acteurs/exploitants interrogés est, dans nos trois entretiens, tour à tour fournisseur et utilisateur d'une ressource ou d'un service. Le but de l'audit vise précisément à questionner les trois locuteurs sur ces deux rôles qu'ils jouent dans l'entreprise. Les trois entretiens portent de fait sur les ressources et les services fournis par A, B et C pour assurer la livraison d'argumentaires aux filiales et magasins de ventes au niveau national et international. La locutrice B est responsable du projet « Argumentaire » ; objet d'étude de l'audit. Elle supervise les différentes étapes associées au projet : conception, développement et livraison des argumentaires. Les deux autres locuteurs A et C travaillent en équipe avec B au sein de leur service respectif. Au plan hiérarchique, B demeure dans les faits le chef de projet et les autres locuteurs sont tenus de rendre compte de leurs activités à B.

Pour notre corpus, nous avons obtenu la bande sonore de cette série d'entretiens ainsi que celle réalisée lors d'entretiens avec deux locuteurs non francophones : une locutrice dont la langue maternelle est l'allemand et un locuteur dont la langue maternelle est l'anglais. L'étude de ces deux entretiens fera l'objet d'une future recherche. Nous mènerons alors une analyse comparative de l'emploi des unités linguistiques, prosodiques et conversationnelles par chacun des locuteurs à partir des cinq entretiens de cette série.

Les entretiens avec A, B et C ont été planifiés sur un jour. La série a démarré avec la locutrice A. La locutrice B a été ensuite interviewée puis le locuteur C. Les trois entretiens ont duré en moyenne une heure et trente minutes. Les données enregistrées sur une bande sonore ont ensuite été numérisées en format numérique « wav », « mp3 » et « Real Player » de manière à faciliter l'accès aux signaux acoustiques ainsi que l'analyse des fragments retenus comme pertinents à l'aide de Winpitch ; un analyseur de mélodie développé par Philippe Martin à l'université de Toronto. La totalité des enregistrements des cinq entretiens est aujourd'hui archivée sur cédérom et dans une base de données relationnelle développée spécifiquement pour l'étude du corpus.



## 0.2. LECTURE ET ACCES AUX DONNEES

Nous allons maintenant faire état des informations nécessaires à la lecture des échanges sélectionnés par l'analyste pour une description des indices linguistiques, prosodiques et conversationnels retenus comme marqueurs de la modalité assertive. Le terme « lecture » renvoie ici à deux ordres de choses :

- D'une part, il y a l'aspect « technique » lié à la méthodologie adoptée lors de la transcription orthographique des bandes sonores et au recours systématique à l'exemple.
- D'autre part, il y a l'aspect théorique avec la question de la provenance des exemples et des limites qui s'imposent à l'analyste afin de prendre en compte seul les facteurs pertinents à l'étude des données.

### 0.2.1. Difficultés d'écoute

Dans tout raisonnement en « linguistique du corpus » les transcriptions doivent se plier aux différents objectifs de recherche<sup>12</sup>. Ainsi, notre étude sur les interactions entre locuteurs et sur les traits vocaux perçus lors des interactions verbales enregistrées nous a demandé de centrer notre repérage, au plan pragmatique sur les tours de parole à la frontière entre l'acte de questionner et l'acte d'asserter, au niveau linguistique sur les éléments prosodiques (contour intonatif, durée du segment, temps de pause, etc.) et au niveau morphosyntaxique dans les traits énonciatifs suivants : les expressions verbales, la négation, le temps et la personne qui caractérisent la trace de la modalité dans l'énonciation d'un locuteur.

---

– <sup>12</sup> Pour une étude exhaustive du français parlé et des propositions pratiques pour l'édition et la transcription du français parlé nous vous renvoyons aux écrits de Claire Blanche-Benvéniste et Colette JeanJean dans Blanche-Benvéniste (1987), *Le français parlé*, in Blanche-Benvéniste et JeanJean, Dir., Paris, Didier-Érudition.

Lors de la transcription des enregistrements nous avons tout d'abord été confrontés au problème de la perception des énoncés linguistiques. Selon Blanche-Benvéniste et JeanJean (1987 : 103), phonéticiens et psychologues s'accordent à dire que la perception est un processus actif qui s'appuie sur la compréhension des énoncés. De ces études, beaucoup insistent en effet sur les erreurs auditives, les erreurs de perception et d'écoute. Ces erreurs d'écoute sont généralement reliées à différentes sortes d'erreurs significatives : lapsus de langue, d'oreille, de plume et de main, et éclairées par toutes sortes d'interprétations croisées<sup>13</sup>.

De plus, l'étude de la littérature sur la transcription et l'édition du langage oral montre que le choix du transcripateur est déterminant pour l'interprétation et l'édition des données et, plus particulièrement, dans les situations où l'approche technique peut poser des problèmes d'écoute. Les conséquences des mauvais enregistrements sont principalement la perte des fréquences hautes et basses ce qui peut rendre difficile la perception de l'accentuation. Pour ces raisons, notre travail de transcription a donc été confié à trois exécutants. Deux assistants de recherche francophones qui poursuivent des études de troisième cycle en linguistique et traduction et l'analyste lui-même. Il est vrai que l'exercice de transcrire n'est pas une opération mécanique. Ce n'est pas un savoir-faire pratique qui est en jeu, mais toute une réflexion théorique dont on ne peut pas faire l'économie. La transcription d'un enregistrement selon Abercombie (1954 : 108-113) suppose une classification préalable des données et même une théorisation. Le transcripateur est en effet victime de toutes ses ignorances et de tous les phénomènes de reconstruction. Pour limiter l'occurrence de ces phénomènes nous avons procédé à l'écoute des trois enregistrements à plusieurs reprises (entre cinq et six fois) et confié l'écoute à trois auditeurs différents. Cette démarche comparative nous a permis d'assurer une certaine fiabilité à l'édition de trois transcriptions de notre corpus d'observables que nous allons détailler maintenant.

---

– <sup>13</sup> Le numéro spécial de *Linguistics* (1981) étudie précisément les erreurs d'écoute et les interprétations qu'elles génèrent.

### 0.2.2. Le système de renvoi

Les exemples utilisés dans le corps de cette étude ont été tirés des trois corpus livrés en annexe (Volume des annexes, Transcriptions d'entretiens) qui correspondent aux entretiens avec les locuteurs, A B et C.

(1) E26. Chaque exemple est précédé d'un numéro (1), permettant d'y faire référence lors de nos commentaires aussi bien lors de la description de notre analyse expérimentale que dans la partie analyse des résultats. La numérotation est continue indépendamment du chapitre dans lequel la référence à l'exemple apparaît. La numérotation renvoie également au segment porté à l'écoute des auditeurs francophones et non francophones lors des tests perceptifs. Les lettres a, b et c correspondent à l'ordre dans lequel les enregistrements ont été effectués et par conséquent à l'ordre des interviews. En finale de chaque intervention, nous précisons le tour de parole et l'entretien duquel l'exemple est tiré (entretien locuteur F1a – [802]). Les lettres a, b et c renvoient aux divers enregistrements et par conséquent aux divers entretiens réalisés en séquence sur deux jours. Les lettres F2a, F2b et H2c indiquent qu'il s'agit du locuteur interviewé. Pour l'illustration du protocole explicité ici voir l'exemple (1) ci-dessous :

(1) E26. - 'donc là plutôt que filiales' c'est plutôt.. c'est plutôt marketing, (Entretien locuteur F2a – H1a [801])  
 - le le fournisseur pour moi' à chaque fois' hein' c= que je vous ai dit' c'est le marketing, systématiquement,, par contre.. euh auprès de qui je vais évaluer' c'est filiales consommateurs' distribution' c= que je vous ai dit tout à l'heure,... vous voyez c= que j= veux dire» (Entretien locuteur F2a – F2a [802])  
 - hm hm alors est-ce qu'on laisse filiale (Entretien locuteur F2a – H1a [803])

Ainsi l'exemple cité ci-dessus, renvoie à l'énoncé 26 du locuteur A (F2a). Chaque fois que deux émissions verbales de deux locuteurs se succèdent, il y a retour à la ligne et identification du locuteur par l'initiale qui le désigne.

H1 La lettre H renvoie au sexe du locuteur (masculin) qui, dans nos trois enregistrements, est l'interviewer des trois locuteurs F2a, F2b et H2c. Comme il s'agit toujours du même locuteur nous avons décidé de le nommer H. Le nombre 1 indique par ailleurs qu'il s'agit du «locuteur-interviewer» dans l'interaction verbale.

- F2a Le nombre 2 fait référence au «locuteur-interviewé». Dans F2a, la lettre F indique qu'il s'agit d'une locutrice et la lettre (a) fait référence à l'ordre des entretiens, (a) indiquant le premier entretien.
- [801] Le numéro entre crochets [801] renvoie au segment ou tour de parole dans la version intégrale du corpus disponible dans le volume des annexes Transcriptions d'entretiens.

Pour ne pas surcharger la description, dans certains cas, une partie de la séquence peut avoir été supprimée. Il s'agit dans tous les cas d'une portion dont la suppression n'a pas d'incidence sur ce qui fait l'objet de l'examen. Le symbole () figure à la place du tronçon éliminé, et l'on peut, s'y besoin est, se reporter au corpus en annexe pour accéder à la forme complète.

### 0.2.3. Le système de transcription

#### *0.2.3.1. La notation orthographique*

La transcription orthographique s'imposait d'elle-même du fait de la visée pragmatique de l'étude. Restait la nécessité d'une transcription orthographique aménagée permettant de conserver la lisibilité de la notation orthographique tout en indiquant les marqueurs des tours de parole, des chevauchements de parole ainsi que la couche prosodique et extralinguistique. Il est un fait connu qu'en matière de transcription, la lisibilité est inversement proportionnelle à la précision. Ainsi les aménagements utilisés parfois par l'analyste peuvent rendre bien souvent la lecture fastidieuse. C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour une notation orthographique rudimentaire dans laquelle l'intonation est notée approximativement à l'aide de certains signes de ponctuation. Le logiciel « Winpitch »<sup>14</sup> qui permet la visualisation et l'analyse de la voix nous a semblé plus approprié pour l'examen en profondeur des traits prosodiques tels que les contours intonatifs, la structuration temporelle et les variations d'allongements repérés à l'oreille.

---

– <sup>14</sup> L'analyse acoustique des échanges retenus comme observables dans notre étude et décrits dans ce chapitre a été effectuée à l'aide de Winpitch : un programme développé par Philippe Martin, professeur à l'université de Toronto.

### 0.2.3.2. Couche segmentale

Notre étude ne porte pas sur le français parlé en tant que tel. Par conséquent, nous n'avons pas jugé utile d'identifier, à l'intérieur de la transcription orthographique que nous avons adoptée, les phénomènes articulatoires tels que l'amuissement presque systématique du (l) dans « il » devant une consonne. Il en va de même pour les « e » instables et pour toutes les occurrences de relâchement articulatoire. Les prononciations « substandard » n'ont pas été notées. Nous avons également décidé de ne pas avoir recours à l'alphabet API ou à l'alphabet latin dans le corps de la transcription orthographique dans le but d'apporter des clarifications quant à l'articulation déviante de certains termes. L'alphabet API a néanmoins été utilisé dans le cadre de l'analyse instrumentale avec Winpitch lors du découpage des énoncés en groupes rythmiques et de l'identification des marqueurs prosodiques, des pauses et des allongements jugés significatifs à notre étude.

Par souci de lisibilité, l'orthographe usuelle des mots est conservée avec toutes les lettres dont la prononciation n'est jamais réalisée dans l'usage standard. Pour certains éléments typiques de la langue parlée, nous avons adopté l'orthographe devenue usuelle. C'est le cas dans les trois entretiens pour « euh », « hein », « ouais », « ben », etc. Les aménagements introduits dans la transcription orthographique des trois corpus sont explicités ci-dessous.

- ((Nom))** Toute référence à des personnes dans l'entreprise ou à une entité connue est notée par ((Nom)).
- (...)** Les passages inaudibles et bafouillés sont remplacés par (...). Le temps correspondant à ces passages n'est pas indiqué dans la transcription orthographique car la mesure des groupes rythmiques, y compris les mots difficiles à identifier ou bafouillés à l'intérieur de ces groupes, est calculée automatiquement par l'analyseur Winpitch.
- Le tiret note la brusque interruption d'un énoncé comme dans l'exemple suivant (pas corrig-)
- =** les segments élidés (élisions), internes, en finale ou en position médiane sont indiqués par le signe (=) comme dans l'exemple suivant « et là-d=dans' est-ce que vous voyez la personne à qui vous rendez compte ».

**hm** Certaines réalisations consonantiques isolées comme « hm » ne transcrit pas une prononciation unique, ni une notation phonétique mais les différentes réalisations des murmures régulateurs.

Par ailleurs, dans toute analyse conversationnelle d'échanges verbaux le repérage de la succession des émissions verbales et les chevauchements de paroles entre les locuteurs sont extrêmement importants. Dans notre transcription, ces indices significatifs ont été signalés de la manière suivante :

[ ] Lorsqu'il y a chevauchement de paroles des deux locuteurs, les crochets droits [ ] localisent les segments émis dans le même temps et notés sur deux lignes du texte.

[F2a] Lorsque l'initiale de l'un des locuteurs est encadrée de crochets droits, [F2a] les paroles du locuteur signalées dans le segment sont entièrement superposées à celle de l'autre locuteur.

### *0.2.3.3. Couche prosodique*

En raison de l'utilisation de Winpitch pour le repérage détaillé des éléments prosodiques nous n'avons pas jugé nécessaire de coder très précisément, dans la transcription orthographique, les informations véhiculées par la prosodie. Notre système de notation est donc minimal mais il nous a néanmoins permis d'identifier très rapidement à l'oreille, à l'intérieur des trois entretiens, les segments ou groupes de mots jugés intéressants que nous souhaitions soumettre au jugement auditif d'auditeurs. La notation de quelques éléments prosodiques (l'allongement d'une voyelle ou d'une consonne, les pauses à l'intérieur des groupes rythmiques et les contours intonatifs) nous a ainsi aidé à mobiliser nos connaissances discursives de la langue pour le repérage et le traitement des unités langagières pertinentes à notre étude.

Les contours finals signalent les types de relation entretenus entre deux groupes rythmiques adjacents ou en fin de tour de parole. Ils présentent l'avantage d'être plus facilement repérables à l'oreille que les modulations survenant au sein du groupe rythmique. Notre étude cherche en effet à identifier les occurrences dans lesquelles un marqueur pragmatique et un marqueur prosodique peuvent fonctionner en réseau et se compenser l'un l'autre.

- ' Une finale de groupe rythmique montante ou un ton assez haut est notée par une apostrophe ('). Deux apostrophes (') permet de signaler un ton plus haut ou une montée plus importante. Ce repérage nous permettra de vérifier si l'intonation ascendante marque le plus fréquemment une continuation, la marque formelle de l'interrogation ou la gestion du tour de parole.
- , Une finale de groupe descendante ou un ton moyen est noté par la virgule (,). Deux virgules (,,) correspond à une intonation descendante finale.
- ^ Une finale de groupe descendante marquant le ton bas-haut-bas est transcrit par l'accent circonflexe (^). Nous avons jugé pertinent de repérer en effet les contours intonatifs significatifs des hésitations ou d'une superposition d'actes : l'acte de questionner et l'acte d'asserter.

En outre, nous avons décidé de ne pas noter par un signe particulier d'une part les descentes sur la syllabe pénultième du groupe rythmique avec montée sur la dernière syllabe observée généralement lorsque l'unité langagière s'achève par exemple par « **hein** » et, d'autre part la montée sur la syllabe pénultième puis descente sur la dernière syllabe significative du groupe rythmique qui s'achève sur un mot ponctuant tel que « **bon** ». Le logiciel Winpitch permet en effet d'identifier ces contours intonatifs difficiles à repérer à l'oreille. La qualité des enregistrements nous a permis de plus de discerner aisément les pauses respiratoires et les pauses silencieuses que nous avons notées de la façon suivante :

- . À l'intérieur d'un tour de parole nous avons repéré trois degrés de pause que nous avons notés par le point. Le signe (.) renvoie à une petite interruption, (..) signale une pause légère et (...) une pause moyenne. Les pause de plus de trois secondes sont marquées par le nombre de secondes entre parenthèses (5s). La pause, entre deux tours de parole, n'est pas marquée dans notre transcription car elle est indiquée par le passage d'un locuteur à l'autre.
- : Le signe (:) indique un allongement simple, le signe (::) note un allongement plus marqué et (:::) un allongement très marqué. Ils sont placés à la suite de la voyelle ou de la consonne perçue comme un son allongé.

#### 0.2.3.4. L'extralinguistique

Nous avons classé sous cette rubrique les énoncés ou bruits que nous avons jugés important de restituer dans le cadre de notre examen des « rapports de places et de faces » qui s'instituent progressivement entre les interactants au cours des échanges et qui nous permettent de caractériser le profil linguistique et interactionnel des locuteurs A, B et C. Nous cherchons en effet à identifier dans quelle mesure le rire ou le sourire peuvent, d'une certaine manière, recevoir une valeur taxémique telle que le propose Kerbrat-Orecchioni (1991 : 339) qui parle d'étiquettes de « Face positive » (critique, raillerie, critique, etc.) ou de « taxème de position basse » (menace pour l'un et/ou l'autre des faces du producteur d'un acte en question). De plus, il convient d'observer, dans notre étude de la voix, comment ces éléments paralinguistiques peuvent être mis en corrélation avec les « Face threatening Acts »<sup>15</sup>. Les références paralinguistiques apparaissent donc, entre parenthèses, dans nos transcriptions.

((rires))            **Entre doubles parenthèses sont notées les indications de gestes vocaux ou les caractéristiques de la diction d'un locuteur. Par exemple ((rires)), ((sifflements)), ((soupir)) et ((bruit de bouche)).**

Nous précisons que les conventions adoptées pour la transcription de nos trois corpus se sont inspirées des celles utilisées par l'équipe de chercheurs rassemblés autour de Kerbrat-Orecchioni (1987, 1991) dans les études sur la conversation et sur la question.

Les trois entretiens enregistrés de notre corpus ont été transcrits selon la méthodologie que nous venons de décrire. Nous n'avons pas voulu lasser le lecteur et énumérer toutes les étapes de cette écriture, tous les tâtonnements qui ont précédé l'établissement des textes définitifs. Nous mentionnerons toutefois que des considérations de lisibilité nous ont conduite à réduire les aménagements envisagés au départ, à élaguer et à éliminer bien des indications sur le matériel vocal que nous avons l'intention d'incorporer à nos transcriptions. Si cette dernière semble trop

---

– <sup>15</sup> Terme adopté par Kerbrat-Orecchioni (1987), *Décrire la conversation*, in Kerbrat-Orecchioni et Cosnier, Dir., Lyon, PUL

## CHAPITRE 0. L'ACCÈS AUX DONNÉES

pauvre au lecteur de cette étude, ce n'est pas faute d'avoir maintes fois écouté les enregistrements. Nous pensons néanmoins que les tracés édités avec Winpitch viendront éclairer la lecture des interactions sélectionnées que nous nous proposons de présenter maintenant.

