

CHAPITRE 2

CORPUS D'OBSERVABLES

Chapitre 2. Corpus d'observables

Nous avons vu dans le chapitre précédent que les choix opérés pour le repérage des lieux d'inscription de la modalité assertive sont loin d'être simples en raison des nombreuses approches préconisées selon les domaines théoriques dans lesquels elles s'intègrent¹. L'activité de découpage et d'interprétation reste néanmoins nécessaire pour une meilleure appréhension des échanges verbaux et de leur traitement dans notre perspective d'analyse pragmatique des échanges conversationnels retenus.

Avant d'aborder la sélection des fragments d'échanges sélectionnés pour nos tests perceptifs, nous rappellerons tout d'abord quelques précisions terminologiques empruntées à Kerbrat-Orecchioni (1991 : 12) sur l'échange question-réponse. Nous rappelons que dans notre étude il s'agit en effet de la description d'actes de langage particuliers (l'acte de question et l'acte d'assertion)² et non pas de structures formelles (la phrase interrogative et la phrase assertive). Il convient en effet de bien distinguer le signifiant et le signifié pragmatiques (le support de la valeur illocutoire, et cette valeur elle-même)³. La distinction est d'autant plus

– ¹ Le découpage du matériel verbal ou écrit varie en effet selon que les analyses s'effectuent en sémantique, sémiolinguistique ou analyse conversationnelle.

– ² Nous avons vu au chapitre 1, la remise en cause par Berrendonner de l'acte de question. C'est pour des raisons de commodités terminologiques que nous utilisons ici les termes d'actes de question et d'acte d'assertion afin de rendre plus aisé la description des échanges sélectionnés pour notre analyse instrumentale.

– ³ Kerbrat-Orecchioni propose ainsi la distinction suivante. Pour Sa 1) structure (phrase) interrogative, 2) structure (phrase) déclarative et 3) structure (phrase) impérative. Pour Sé 1) question, 2) assertion et 3) ordre. C. Kerbrat-Orecchioni (1991), *La question*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 12.

nécessaire qu'il n'y a pas toujours coïncidence entre telle structure formelle et telle valeur d'acte ; une assertion peut en effet se réaliser par le biais d'une structure interrogative. Quelle est donc la « force illocutoire » propre à l'assertion ?

2. 1. LE STATUT DE L'ACTE D'ASSERTION

« On reconnaît partout qu'il y a des propositions assertives, des propositions interrogatives, des propositions impératives, distinguées par des traits spécifiques de syntaxe et de grammaire (...). Or ces trois modalités ne font que refléter les trois comportements fondamentaux de l'homme parlant et agissant sur l'interlocuteur : il veut lui transmettre un élément de connaissance, ou obtenir de lui une information, ou lui intimer un ordre. Ce sont les trois fonctions interhumaines du discours qui s'expriment dans les trois modalités de l'unité phrase, chacune correspondant à une attitude du locuteur. » (Benveniste, 1966 : 130)

Benveniste, comme d'autres chercheurs en linguistique et dans les sciences du langage⁴ sont très nombreux, nous avons vu au chapitre I à mettre en relation les propositions assertives, les propositions interrogatives et les propositions impératives dans la description d'actes illocutoires. Ces trois actes sont dans de nombreux travaux identifiés en effet comme les trois principales fonctions pragmatiques du discours que la langue offre à ses utilisateurs. A.-M. Diller⁵ (1980 : 162) va plus loin dans cette définition puisqu'elle donne à ces trois catégories le terme d'« actes primitifs » : ceux qui décrivent le monde, ceux qui interrogent sur le monde, et ceux qui cherchent à changer le monde. L'assertion est ainsi l'un de ces trois « archi-actes » qui entretient des relations complexes avec la question et l'ordre. Toutefois, l'acte de question occupe selon Kerbrat-Orecchioni⁶ (1991 : 6) une position centrale au sein de ce trio et il constitue « le maillon intermédiaire » entre l'ordre et l'assertion.⁷

– ⁴ Nous faisons référence ici aux travaux de l'école des philosophes anglais Austin et Searle, aux théories issues de la logique, la sémantique, la pragmatique, l'analyse des discours et l'analyse de la conversation.

– ⁵ Cité par Kerbrat-Orecchioni, *La question*, (1991 : 5), supra p. 59.

– ⁶ Kerbrat-Orecchioni, (idem : 6), supra p. 59.

– ⁷ Voir également pour l'interrogation et l'assertion, les définitions données par Austin et Searle. Pour Searle, l'ordre et la question sont tous deux membres de la famille des directifs. Austin au contraire met plus l'accent sur la proximité de la question et de l'assertion et classe l'acte de « demander » dans la catégorie des « expositifs », au côté d'« affirmer » et « nier ». J. L. Austin (1962), *How to do Things with Words*, Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 2^{éd.} (1970), pp. 163.

Pour Kerbrat-Orecchioni (1991 : 14-15), l'assertion est un énoncé qui se présente comme ayant pour fonction principale d'apporter une information à autrui et qui lui demande indirectement de « se positionner » par rapport à cette information. La question est un énoncé qui se présente comme ayant pour finalité principale d'obtenir d'un colocuteur un apport d'information⁸.

Dans notre souci d'établir une taxinomie des échanges représentatifs de l'acte d'assertion nous avons choisi d'observer les affinités ou la proximité qui existent entre la question et l'assertion contrairement à l'attitude la plus commune en théorie des actes de langage qui privilégie l'étude de l'affinité entre question et ordre⁹. Les nombreuses études sur l'intonation (Delattre : 1966), (Grundstrom et Léon : 1973), (Martins-Baltar : 1977) (Szmidt : 1979), (Léon et Bhatt : 1987) et (Fontaney : 1991) ont également souligné la proximité formelle qui existe entre la question et l'assertion à l'oral. Nous avons donc retenu le couple question-réponse comme « zone test » dans notre étude pour faciliter le repérage de l'occurrence de l'acte d'assertion de par les relations que l'acte de question entretient avec l'acte d'assertion.

Dans une perspective syntagmatique, la séquence question/assertion constitue le prototype même de ce que les ethnométhodologues appellent une « paire adjacente » puisque le premier de ces deux actes crée pour le second certaines contraintes et attentes auxquelles l'acte d'assertion doit satisfaire. La question exerce ainsi sur la réponse un contrôle aussi bien syntaxique, sémantique (étude des présupposés et du contexte d'énonciation), que pragmatique (au niveau de l'orientation illocutoire de « la question » et de « l'assertion »). Toute question est donc un appel à l'autre, convié à compléter le vide que comporte l'énoncé qui lui est soumis. C'est donc un énoncé de nature dialogale¹⁰.

Comme Austin (1970), nous admettons l'existence d'un acte de question, créateur de droits et de devoirs nouveaux pour les participants, en ce sens que l'accomplir revient à placer autrui dans l'obligation de prendre la parole et de faire une réponse verbale. Les études de

– ⁸ Cette définition rencontre celles que proposent Ducrot (1983b), Goffman (1981) ou Schegloff (1980).

– ⁹ Voir la description d'Eddy Roulet (1980) sur les MOI (Marqueurs d'Orientation Illocutoire). Pour Roulet, le paradigme des « MOI » est une opposition à trois termes – déclaratifs, impératif et interrogatif – et dont la définition sémantique se fait sur deux axes combinés : celui de la relation hiérarchique entre interlocuteurs, d'une part, et celui du type de réaction visée, d'autre part. Gordon et Lakoff (1973) sur les postulats de conversation concluaient également à des généralisations sur « l'ordre » et « la question » : ces deux types d'actes semblent pouvoir être considérés comme deux variantes de la requête (requête de dire et requête de faire).

– ¹⁰ Le couple question-réponse implique l'existence de plusieurs locuteurs.

Berrendonner¹¹ (1981 : 169) montre toutefois que l'obligation de répondre serait un simple effet perlocutoire de la déclaration d'incertitude. Cette posture qui sort du cadre de l'étude actuelle fera l'objet d'analyses ultérieures de l'acte d'asserter à l'intérieur du couple « question-réponse » afin d'étudier cette nouvelle orientation argumentative avancée par Berrendonner sur l'acte d'assertion.



– ¹¹ Berrendonner avance une hypothèse plus radicale de la non existence de l'acte de question. Le linguiste ne serait pas selon lui obligé d'assumer les présupposés extérieurs à la théorie sémantique. Selon cette attitude, questionner se ramène à manifester son incertitude quant à la L-vérité d'une proposition P. A. Berrendonner (1977), « Le fantôme de la vérité », *Linguistique et sémiologie*, 4, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp.127-160.

2.2. L'ACTE DE QUESTION ET L'ACTE D'ASSERTION : « OPPOSITION DISCRETE OU CONTINUUM » ?

L'acte de question et l'acte d'assertion : « opposition discrète ou continuum » ?¹². Les deux actes de langage que l'on appelle « question » et « assertion » sont-ils des entités clairement délimitées ou ne faut-il pas admettre qu'on puisse dans certains cas être confronté à des énoncés au statut intermédiaire. D'où l'existence, selon Kerbrat-Orecchioni (1991 : 87) d'une opposition graduelle, voire d'un « continuum » d'un acte à l'autre. Dans notre exposé, nous définirons l'assertion comme l'acte qui a pour objet de fournir une information à autrui. Nous renvoyons ici à la définition donnée par Kerbrat-Orecchioni et précitée p. 59. Cette définition intègre les cas intermédiaires de « semi-assertion »¹³.

Nous avons montré au chapitre précédent qu'il existait, dans le discours, un certain nombre de faits énonciatifs de nature extrêmement diverse mais qui possèdent en commun la propriété de marquer l'énonciation d'un locuteur et par conséquent les échanges de ce dernier et de son interlocuteur dans une situation d'entretien. L'idée d'étudier aussi exhaustivement que possible une interaction conversationnelle n'est pas récente. La littérature en analyse pragmatique du discours et sociolinguistique conversationnelle en fait état. Une fois acquise cette certitude qu'il est nécessaire de prendre en compte la totalité du matériel significatif, les difficultés demeurent présentes au niveau d'une description du matériel d'observation et des mécanismes qui permettent de passer de la langue à la parole.

Le découpage de notre corpus a donc été envisagé en deux étapes. Dans un premier temps nous avons procédé au repérage des constituants linguistiques et discursifs ainsi que des constituants conversationnels formellement explicités au sein de la « question-réponse ». Dans une deuxième étape, nous rendrons compte de quelques structures problématiques liées à la description de l'acte d'assertion. Nous allons énumérer ci-dessous, sans rentrer dans le détail,

– ¹² Titre d'un article publié par Kerbrat-Orecchioni (1991 : 87), supra p. 59.

– ¹³ « semi-assertion » étant pris dans le sens : Je t'informe plus ou moins de quelque chose dont je suis plus ou moins sûr. Ces échanges intermédiaires seront particulièrement importants dans notre étude de la voix de la certitude car la part d'apport et la part de demande d'information sont évidemment inversement proportionnel. Plus on est sûr de soi, moins on a besoin de l'autre, et vice versa.

mais en citant des extraits tirés de nos trois entretiens, les principaux éléments linguistiques et pragmatiques retenus comme observables pour notre étude.



2.3. LE COUPLE « QUESTION-REPONSE » : ZONE TEST DE LA PERCEPTION DE LA VOIX DE LA CERTITUDE

Afin de repérer les unités prosodiques qui caractérisent un énoncé réactif à une question nous avons suivi la classification proposée par Fontaney¹⁴ dans son étude sur la forme intonative associée à différentes situations de questionnement. Les exemples ci-dessous, tirés de nos trois corpus, illustrent un certain nombre de situations d'échanges interactifs, représentatifs de l'état du savoir des deux interlocuteurs en situation d'échange à l'intérieur du couple « question-réponse ».

Nous avons tout d'abord repéré les situations de questionnement dans lesquelles l'acte directeur est une interrogation exprimée formellement (marqueurs morphosyntaxiques ou prosodiques). Ces marqueurs incorporés à l'énoncé de l'acte lui-même sont des procédés discrets (au sens linguistique) et explicites. Il s'agit bien sûr de marqueurs de la structure interrogative plus que de l'acte lui-même. Comme nous l'illustrerons plus loin dans ce chapitre dans notre tour d'horizon d'énoncés problématiques, la question peut fort bien être exprimée avec le contour habituel d'une assertion au niveau prosodique ou sans marqueurs morphosyntaxiques.

Le texte conversationnel obtenu après ce premier balayage que constitue la sélection des échanges au sein de la zone « question-réponse », présente à la surface des traces des opérations discursives dialogales ou monologales de l'interviewer et des trois locuteurs A, B et C. Notre but ici est le macro-repérage des traces d'un jeu de structures conversationnelles mettant en œuvre les unités interactives ou interactionnelles ayant un statut théorique, les actes, les interventions et les échanges selon la posture intellectuelle de l'école de Genève (Roulet, 1981). Les interventions retenues sont constituées d'actes se combinant intéactivement autour de l'acte directeur du questionnement qui dote l'ensemble des interventions du trait +/- contraignant. Le rôle des différents signaux de pilotage tels que « d'accord », « ok » ou « hm »

– ¹⁴ Fontaney propose un certain nombre de catégories de questions et de situations interactives pour l'identification de l'intonation comme marque formelle de l'interrogation. Fontaney, L. (1991), « A la lumière de l'intonation », in *La question*, Kerbrat-Orecchioni, (Dir), Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp 118-119.

émis par un locuteur pendant que l'autre parle – en chevauchement ou dans les pauses – présents dans les échanges présentés ci-dessous seront étudiés en détail au chapitre 5.

Au niveau pré-analyse où nous nous situons pour l'instant, nous définirons comme Bouchard (1987 : 77) les prises de parole d'un locuteur comme la suite d'énoncés cohésifs produit par ce locuteur sans interruption informative indépendante de l'interlocuteur. Nous observerons donc que certaines relations entre une prise de parole et celle qui la précède à une certaine distance peuvent être en dépendance totale, contraintes, non contraignantes ou reliées par l'intermédiaire d'un articulateur ou connecteur ou des termes anaphoriques.

Au chapitre 4 nous montrerons que le manque de clarté dans les structurations entre les diverses prises de parole entre l'interviewer et ses allocutaires peut devenir une source d'ambiguïté pour le colocuteur et bien sûr pour un interlocuteur non francophone. Nous examinerons alors les sources de cette ambiguïté au niveau, cognitif, linguistique et conversationnel.

Pour Bouchard (1987 : 74) cette ambiguïté serait due, non pas à des problèmes d'établissement du sens ou de la référence, mais à une coïncidence imparfaite ou à une divergence des interprétations pragmatiques effectuées par les différents participants des échanges. Il donne à ces phénomènes le nom de « conflits de structuration »¹⁵. Un aspect de notre étude s'attachera à étudier l'écart entre le jugement perceptif d'un francophone et d'un non francophone dans sa perception et compréhension d'un message et les rapports que cet écart peut avoir avec ces conflits de structuration.

Les réponses à divers types de questionnement que nous avons inventoriées ci-dessous ont mis en évidence l'existence, à la surface du texte, de traces voire marques d'organisation contradictoires.

2.3.1. Réponse à une question initiative, ne portant pas sur le dire de l'autre

Dans ce type d'échange l'interviewer demande une validation par « oui », « non », « je ne sais pas » ou toute variante à ces réponses. Il exprime un besoin réel, pratique ou intellectuel,

– ¹⁵ R. Bouchard (1987), « Structuration et conflits de structuration », in J. Cosnier et C. Kerbrat-Orecchioni (éds) *Décrire la conversation*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, Lyon, pp.74.

d'information. Ces questions amorcent très souvent un nouveau thème ou un sous-thème sans nécessairement constituer un nouveau tour.

- (16) E27 - ben oui moi j= travaille avec le marketing, (Entretien locuteur F2a – [105])
 - d'accord,.. ok,, (Entretien locuteur H1a – [106])
 - ce sont eux mes interlocuteurs principaux' (Entretien locuteur F2a – [107])
- (17) E42 - donc la cause potentielle' c'est euh **c'est quoi**, c'est que les gens les gens du juridique ne connaissent pas l= planning' **c'est que on leur**

fournit	pas^
non	c'est

 (Entretien locuteur H1b – [1051])
 -
 parce que on leur donne c'est c'est d= not= faute' hein d= toute façon c'est nous qui leur donnons au dernier moment' (Entretien locuteur F2b – [1052])
 - d'accord, donc argumentaire' fourni euh: ((entrée de données)) (Entretien locuteur H1b – [1053])
- (18) E79 - ((entrée de données)) () **est-ce que c'est toujou:rs'** (Entretien locuteur H1c – [285])
 - **ben ça c'est** enfin c'est presque.. **Oui'** ça **peut êt=** défini' même dans l'argumentai:re' euh parce que c'est enfin **peut-être** que 'c'est pas dans c=chapit= là' c'est plus dans le marketing' mais on (Entretien locuteur H2c – [286])
 - on est dans le marketing^ (Entretien locuteur H1c – [287])

- (14)¹⁶ E35 - c'est pour ça en fait que je vous demande de mettre un niveau de satisfaction c'est à dire c'est une simple note que vous mettrez à cette information euh et ce qu'on va ce que ce que je vous demanderais de juger c'est **est-ce que** cela vous parvient dans les bons délais **est-ce que** ça vous parvient dans la bonne forme sous $\left[\begin{array}{l} \text{les bonnes formes et} \\ \text{puis} \end{array} \right.$ (Entretien locuteur H1a – [246])
 - $\left. \begin{array}{l} \\ \text{ben ça dépend} \end{array} \right]$ euh **ouais** ça dépend parce qu'y a y a certaines formes où je suis moteur c'est à dire que c'est moi qui vais chercher l'information euh (Entretien locuteur F2a – [247])
 - hm hm (Entretien locuteur H1a – [248])
- (15)¹⁷ E81 - ((entrée de données)) poum 'ok' donc on a vu délais' priorité d= l'argumentaire dans le planning des gens d= l'équipe' **est-ce qu'il** y a d'aut=choses' (Entretien locuteur H1b – [706])
 - **oui**^ y a d'aut= choses' y a y a ((bruit de langue lorsqu'on cherche un mot une idée)) y y a récolter l'information' euh: enfin pour respecter l= planning^ c'est à dire euh on peut s= donner un planning par rapport euh: à la rédaction d= l'argumentaire c'est l= travail d= l'argumentaire' et y a aussi euh toute la partie en amont' c'est à dire récolter les informations' euh: dans un planning^ c'est à dire planifier le le le la récolte d'informations, (Entretien locuteur F2b – [707])

Les exemples ci-dessus illustrent une réponse à une question de vérité dont l'énoncé, marqué formellement par « **est-ce que** » et « **c'est quoi,** » est, au plan pragmatique, une question contraignante pour le locuteur. La réponse à cette demande de validation est exprimée par « **ben oui'** » dans (16), « **Oui' ça peut êt=** » dans (18) et « **oui**^ » dans (13), par « **non** » dans (17), « **ben ça dépend** » dans (14).

Dans « **ben oui'** », (16), « **ben** » joue le rôle de connecteur ou ligateur¹⁸ énonciatif en précisant le lien entre ce qui a été dit et ce qui va être dit. « **ben** » comme « **bon** » caractérisent

– ¹⁶ Exemple déjà présenté, supra ch.1, p. 46.

– ¹⁷ Exemple déjà présenté, supra ch1, p. 46.

– ¹⁸ Terme utilisé par Morel et Boileau (1998), voir supra p. 42.

ici l'évaluation positive de l'énonciateur sur le choix de l'argument qu'il se prépare à énoncer et sert de support au point de vue de la locutrice A qui souhaite dire ici qu'elle travaille également avec le service marketing. La montée intonative sur « **oui**' » indique une focalisation, une emphase sur la réaction positive de A. Nous précisons ici que cette intervention de la locutrice A se situe en début d'interview et que la locutrice n'est pas encore bien familiarisée avec les questions et sur les modalités de l'entretien. D'où une intonation en forme bas-haut-bas en finale de proposition sur « ben oui' moi j=travaille avec le **marketing**^ » qui signale une assertion implicative et un appel à la validation de l'interlocuteur. Le pronom disjoint « moi » a, dans cet exemple, une valeur référentielle pour distinguer et distancer la locutrice d'une autre personne ou d'un groupe de personnes. Le « moi » renvoie au jugement de valeur fourni par A sur son activité de travail. Il sera intéressant d'examiner si la combinatoire des indices syntaxiques, phonologiques et conversationnels se renforce dans l'exemple (16) pour marquer la modalité assertive et de mesurer l'effet de cette combinatoire sur les auditeurs.

Dans l'exemple (18) la réaction réactive positive du locuteur C « **Oui**' » est modulée par l'adverbe épistémique « peut-être » dans « ça peut êt= défini' même dans l'argumentai:re' ». Cette affirmation positive est précédée par un faux départ « c'est enfin c'est presque » et suivie par une pause remplie « **eu**h » dans « ça peut êt= défini' même dans l'argumentai:re' **eu**h ». Nous examinerons lors de l'étude détaillée des énoncés perçus comme marqueurs de la certitude ou de l'incertitude au chapitre 4 l'incidence de la distribution de la pause (silencieuse ou non silencieuse) sur la perception de la modalité assertive.

Dans l'exemple (17) il est intéressant de noter d'une part l'assertion modalisée en acte de questionnement de l'interviewer H avec ton bas-haut-bas sur « **pas** » dans « c'est que on leur fournit **pas**^ » à laquelle la locutrice B répond d'abord par « **non** » suivi d'un faux départ « c'est c'est d= not= **faute**' hein » avec montée intonative en fin de groupe sur « **faute**' ». Le « non » dit par B ici sur une plage intonative descendante haute à bas indique la réaction négative de B à la proposition de H. La locutrice refuse ici de reporter la responsabilité du délai de la livraison de l'argumentaire sur un autre groupe d'individus. Elle cherche à rectifier le dire de l'interviewer par le « non » du refus puis elle justifie sa réplique en avouant que c'est le groupe qu'elle dirige qui est principalement responsable du délai tardif de la livraison de la ressource au sein de l'entreprise. Nous décrivons au chapitre 5 l'effet du phénomène de la

reformulation sur les informateurs. Ces faux départs et répétitions sont-ils perçus en effet par un auditeur francophone comme un malaise dans le travail de formulation de l'énoncé ou comme un indice de la fonction impressive ; un marqueur de l'expressivité pour marquer l'emphase lexicale et convaincre l'interlocuteur par la focalisation ? En lumière des résultats de l'enquête perceptive, nous discuterons également au chapitre 5 si la montée intonative sur une réponse assertive peut nuire à l'accès au sens et à la compréhension chez un auditeur non francophone.

L'aspect injonctif de la question dans l'exemple (17) avec une descente vers un ton très bas conclusif sur « **c'est quoi,** » indique une rupture de la part de l'énonciateur avec le thème préalablement développé et l'abandon d'une construction engagée. Cette baisse intonative constitue le démarrage d'une autre proposition par l'interviewer. Les deux propositions sont néanmoins invalidées par la locutrice B par l'emploi de « non ».

Comme nous venons de le montrer les réponses à une question de vérité peuvent prendre la forme de questionnement et dans d'autres cas l'assertion peut-être modalisée à l'aide d'un adverbe épistémique afin de renforcer ou minimiser la valeur assertive de la réponse. Les pronoms personnels et les pronoms disjoints jouent un rôle pragmatique et correspondent au réglage des rapports de face et de place entre les colocuteurs.

Notre écoute des échanges enregistrés a de plus révélé la présence de petits mots tels que « hein » et « quoi » qui régulent l'énonciation et qui permettent de saisir, comme les régulateurs le font pour la coénonciation, les rapports de face et de place qui s'établissent au cours de l'entretien entre l'interviewer et chacun des interviewés. Ces connecteurs et régulateurs informent l'auditeur sur les rapports de consensualité ou au contraire de repli sur soi que les différents protagonistes adoptent durant l'échange et apportent des informations pertinentes à l'analyste dans son interprétation pragmatique de l'échange.

Nous ne traiterons pas ici de la régulation vocale et verbale, qui superposée aux traits linguistiques dans les réactions positives et négatives à une question, peut caractériser la modalité de la certitude ou de l'incertitude. L'étude des constituants conversationnels qui régulent la coénonciation sera présentée plus loin dans ce chapitre à la section 2.4. p. 80.

L'exemple (19) ci-dessous illustre le cas de la régulation « je sais pas » ou « j'en sais rien », verbalisée par les interviewés seulement, et en réponse à une question formellement exprimée par l'interviewer H.

- (19) E17 - bon je disais l'argumentai:re' (Entretien locuteur H1a – [35])
 - **ouais**, (Entretien locuteur F2a – [36])
 - 'mais ils sont terminés' (Entretien locuteur H1a – [37])
 - euh: 'moi j'**en sais rien**' parce que j'ai pas eu de feed-back (définitif)
 (Entretien locuteur F2a – [38])
 - hm hm,
 (Entretien locuteur [H1a] – [39])

L'échange (19) illustre une question de vérité marquée formellement au niveau prosodique par un ton ascendant sur « **terminés** »; question à laquelle la locutrice A répond d'abord par une pause remplie (« euh » d'hésitation) suivie du régulateur verbal « moi *j'en sais rien*' » avec montée intonative sur « **rien**' » comme marqueur prosodique du questionnement. En réponse à un acte de questionnement, « je sais pas » ou « j'en sais rien » peut marquer une véritable ignorance, un manque d'information. La présence du pronom disjoint « moi » dans (19) modifie toutefois le positionnement du locuteur. Le pronom souligne un affrontement de deux points de vue, opposant le « moi » du locuteur qui affirme ne pas savoir à un « toi » qui devrait savoir ou qui n'aurait pas du solliciter l'intervention du locuteur sur le thème en cours.

Nous limiterons notre présentation des assertions réactives à des questions initiatives marquées formellement aux exemples (9) à (19) présentés ci-dessus. Ces exemples ont néanmoins montré que, lorsque le marqueur morphosyntaxique est exprimé formellement, le marqueur prosodique et le marqueur linguistique fonctionnent en réseau et se compensent l'un l'autre. Notre analyse des échanges en regard des résultats de l'enquête perceptive et de l'étude instrumentale cherchera à étudier les différences de sens ou de fonctions véhiculées par chacun de ces indices pris isolément. C'est à dire chercher à expliquer les marqueurs prosodiques en terme de valeur exprimée dans certains contextes discursifs et définir quelle est

la valeur énonciative de l'intonation qui, corrélée par exemple à la pause, renforce ou atténue la modalité assertive ou du questionnement.

2.3.2. Réponse à une question réactive portant sur le dire de l'autre

Dans cette catégorie les questions sont soit liées à un problème référentiel et la question cherche à faire éliciter une clarification, des précisions ou elle peut indiquer un problème de crédibilité. Dans ce dernier cas, le locuteur a du mal à croire ou trouve surprenant l'énoncé de son interlocuteur. Ces questions réactives continuent le thème en cours et peuvent constituer un changement de tour. Les exemples ci-dessous ont été sélectionnés pour notre corpus d'observables car ils illustrent le manque de clarté dans les structurations et les relations entre les diverses prises de parole : la réponse assertive et/ou explicative n'est pas toujours directement liée à la question de l'interviewer mais renvoie à une prise de parole antérieure dans l'échange.

- (20) E39 - hm hm, donc vous voulez qu'on les décompo:se' ou non^ F2a (224)
 - moi j= pense que ce n'est pas nécessai:re, mais euh (Entretien locuteur H1a – [225])
 - ouais' non mais c'est ça' c'est retou:r d'informations de du marché' donc y a plusieurs sou:rces' effectivement^ mais euh ouais' (Entretien locuteur [F2a] – [226])
- (21) E30 - hm hm d'acco:rd, ok,,.. euh:: donc manager euh ça à mon mon avis'. ((bruit de bouche)) vous rendez compte à personne^... mm mm contrô:ler' élaborer des stratégies' représenter l'entreprise dans le groupe' bon ça peut-êt= pas' établir la politique qualité:' établir l'organisation' procéder à la revue d= direction, (Entretien locuteur H1b – [242])

- donc contrôler' euh dans la mesure où je où je j'ai quelqu'un qui travaille sur l' argumentaire. au complet" (Entretien locuteur F2b – [243])

- hm hm (Entretien locuteur H1b – [244])

- j= contrôle quand même bien' euh: l'organisation des documents, (Entretien locuteur [F2b] – [245])

- bien sûr c=la ne m'étonne pas' (...) de le rajouter 'moi' à mon avis enfin on va continuer, vous verrez^.. euh:: ((sourires)) donc on en est à contrôler'.. élaborer des stratégies bon définir des objectifs^.. euh: ça c'est un peu dans planifier^ quoi mais (Entretien locuteur H1b – [246])

(6)¹⁹ E20

- (...) enfin vous voyez il y en a quelques' uns on peut en rajouter^ (Entretien locuteur H1c – [879])

- euh c'est plus effectivement'.. quand on dit promotion' c'est: y faudrait pouvoir mener de front' euh le produit' et: l'aide' qu'on peut amener' pour pour l= vendre» quoi moi j= dis toujours on peut faire l=meilleur produit au monde' ((raclement de gorge)) (Entretien locuteur [H2c] – [880])

- attendez là on parle de concept (Entretien locuteur (Entretien locuteur [H1c] – [881])

- si on le rend pas vendable' (Entretien locuteur [H2c] – [882])

- ça c'est sûr,, mais on parle de concept^.. Ok' c'est sur les nouveaux

produits (Entretien locuteur H1c – [883])

- on est toujours dans les concepts^ là oui (Entretien locuteur [H2c] – [884])

(22) E37

- pffff ils ont fait un bond en avant' (Entretien locuteur H1a – [913])

– ¹⁹ Exemple déjà présenté, cf. supra ch.1, p. 40.

- 6 alors, ((rires)) **non là ça veut di:re** que mon niveau d= satisfaction il est élevé^ problème que j'ai' c'est que j'ai pa::s euh après l= dysfonctionnement l= dysfonctionnement' il est au niveau du des supports' que je vais leur leur remettre au niveau du marketing, la du fournisseur de l'argumentaire, il est là l= problème,, (Entretien locuteur F2a – [914])

- (23) E55 - hm hm, c'est ça,, mais (Entretien locuteur H1c – [710])
 - =fin moi j'ai en souci' de n= pas tomber dans le: le côté lourdeur' administrative aussi^ quoi y a des y a peut-êt= des cho:s'es' qu'on peut régler au téléphone' sans pour autant sortir le parapluie' et du papier quoi (Entretien locuteur H2c – [711])

En (20) la locutrice A valide premièrement l'affirmation faite par l'interviewer dans un échange antérieur « **ouais' non mais c'est ça'** » (voir dans le volume des annexes, transcription locutrice A, séquence H1a [220]). Dans la même intervention A apporte la clarification demandée par H : « **c'est retou:r d'informations de du marché' donc y a plusieurs sou:rces' effectivement^** ». Idem en (21) où la locutrice B apporte une précision à un échange antérieur avec H « **j= contrôle quand même bien' euh:: l'organisation des documents,** » (voir dans le volume des annexes, transcription locutrice B, séquence H1b [204]).

L'assertion de B est ici modalisée au niveau linguistique en raison de la montée intonative sur « **bien'** » dans « **quand même bien'** ». Nous notons que la montée intonative est suivie d'une pause non silencieuse avec un allongement marqué sur « **euh::** ». Dans l'échange (6), l'interlocuteur C cherche à apporter une précision au contenu de l'information sur lequel il est interviewé « euh c'est plus **effectivement'**.. quand on dit promotion' c'est: y faudrait pouvoir mener de front' euh le produit' et: l'aide' qu'on peut amener' pour pour l= vendre » . L'adverbe modal épistémique « **effectivement** », définit ici le degré de certitude de l'information que le locuteur C s'apprête à énoncer.

Dans les échanges (22) et (23), l'interviewer a compris ce qui a été dit mais il a du mal à le croire ou le trouve surprenant. Il veut s'assurer de ce que pense son interlocuteur et demande

des clarifications. En (22) l'intonation montante de la surprise sur « **avant'** » transforme la phrase affirmative « **pfffff ils ont fait un bond en avant'** » en demande de justification de l'interviewer et par conséquent renverse la modalité de la proposition qui prend alors la valeur du questionnement. La clarification sera formellement apportée par le locuteur C et marquée au plan lexical par « **ça veut dire que** ». Le groupe verbal « Je veux dire » ou « ça veut dire » appartient à la classe des performatifs mais il présente ici la marque de la reformulation. Sa valeur est de signaler, voire valider l'intention de l'énonciateur dans le choix qu'il opère dans son travail de formulation.

La plupart des exemples ci-dessus de (20) à (22) ont mis en évidence la dominance de la structure prosodique sur la structure syntaxique pour motiver l'acte du questionnement ou de l'assertion. Ce phénomène a déjà été illustré dans de nombreuses études mentionnées plus haut p. 61 et qui ont en particulier examiné le trait de l'amplitude d'une variation mélodique, la durée de la syllabe accentuée et le sens de variation mélodique.

Se pose à ce stade de notre description le problème de la dénotation des marqueurs linguistiques et pragmatiques ; c'est-à-dire comment la modalité des actes de parole tels que la question et l'assertion en tant qu'entités linguistiques, renvoient à une unité culturelle. Par dénotation nous entendons ici la référence immédiate qu'un élément linguistique, paralinguistique ou pragmatique peut susciter chez le destinataire du message. La dénotation serait la référence immédiate que le code assigne aux termes lexicaux et aux marqueurs linguistiques et pragmatiques dans une culture donnée. Peut-on alors poser ces marqueurs linguistiques et pragmatiques comme « invariants » dans le processus de réception, voire de traduction d'une langue à l'autre ? Pour vérifier cette hypothèse il faudrait que les champs sémantiques des diverses cultures soient isomorphes. Puisqu'ils ne le sont pas il nous faudra dans une étude ultérieure comparer les unités d'un champs aux unités d'un autre champs à travers des essais de commutation et de substitution. Une telle opération nous permettra alors d'analyser les différents marqueurs linguistiques, prosodiques et conversationnels insérés dans le contexte de diverses cultures et de voir si le signifié change selon les cultures. Les résultats des tests perceptifs et l'étude des marqueurs prosodiques et conversationnels que nous identifierons comme marqueurs de la voix de la certitude dans l'étude présente nous permettent de mettre en place, aujourd'hui, les outils d'analyse nécessaires à cette prochaine recherche.

2.3.3. Réponse à une demande d'opinion

Le locuteur pose une question car il veut savoir ce que pense l'autre du sujet dont ils parlent ou connaître l'opinion de son interlocuteur sur son dire. Ces questions peuvent amorcer un nouveau thème aussi bien qu'en continuer un, conclure un tour, constituer un changement de tour.

- (24) E18 - fréquent pas très fréquent la sévérité est-ce que c'est grave ou pas grave
 (Entretien locuteur H1a – [836])
 - ben moi **je trouve que** c'est grave justement (Entretien locuteur F2a – [837])
 - d'accord (Entretien locuteur H1a – [838])
 - c'est pour ça que j'ai mis 3 (Entretien locuteur F2a – [839])
- (25) E36 - euh est-ce que c'est toujours détecté, oui' est-ce que c'est un problème de main d'oeuvre' de méthode' de matériel' de milieu' (Entretien locuteur H1b – [1009])
 - **j= pense que** c'est d= la méthode' mais aussi c'est d= la matière c'est à dire dans l= sens ou euh: on a pas forcément toute la matière (disponible'
 (Entretien locuteur F2b – [1010])
 - ouais
 (Entretien locuteur [H1b] – [1011])
 - suffisamment tôt,, c (Entretien locuteur F2b – [1012])
- (26) E77 - hm hm' (Entretien locuteur H1a – [947])
 - et [aujourd'hui] la difficulté qu'on a' en interne' mais ça c'est c'est je c'est pas que moi' c'est tout c'est toute les équipes qui travaillent sur l= sujet' on a du mal' à formaliser' un argumentaire suffisamment tôt' euh quand on veut tester un projet, donc j'ai des bribes d'argumentaire' et

donc le travail n'est pas satisfaisant à la clé, vous voyez c= que j= veux dire» on s= donne pas les moyens' (Entretien locuteur F2a – [948])
 - hm hm (Entretien locuteur [H1a] – [949])

Dans les échanges (24) à (26) l'interviewer cherche à savoir ce que son interlocuteur pense du sujet dont ils parlent. Dans les réponses (24) et (25) l'expression de l'opinion de l'interlocuteur est marquée formellement par les verbes performatifs « je trouve que » et « j= pense que ». L'emploi du « je » par les différents locuteurs indique que l'information est présentée par le locuteur comme émanant de sa propre sphère de repérage. Le « je » ou « j'ai » selon Morel et Boileau (1998 : 142) apparaissent quand la réponse à fournir nécessite une certaine recherche de la part du locuteur. Il prévoit que sa réponse ne conviendra pas à l'interlocuteur faute de précision ou qu'elle sera perçue comme décevante. Le « je » signalerait alors une rupture par rapport aux attentes de l'interlocuteur sans que le locuteur se dégage de l'interlocution. Le repérage de la présence des pronoms dans l'énonciation a déjà été abordé dans le chapitre précédent comme lieux d'inscription de la modalité assertive. Cf. supra chapitre 1, p. 45-47.

2.3.4. Réponse à une question métadiscursive

Dans ce type de question, le locuteur cherche à savoir ou vérifier si son interlocuteur comprend bien ce qu'il dit ou s'il le suit dans son argumentation. Ce type de question est généralement une continuation de thème et de tour.

(27) E14 - 'd'accord, et ben d'accord, (Entretien locuteur [F2a] – [815])
 - les cabinets d'étude de marché (Entretien locuteur [H1a] – [816])
 - on est clair alors c'est moi je qui sur le terme fournisseur là je savais plus euh où on en était donc c'est bon donc en fait mon problème principal c'est qu'ils me ramènent pas beaucoup d'informations c'est surtout ça par rapport aux filiales (Entretien locuteur [F2a] – [817])

- donc on était **bien** sur fi- les **filiales'** (Entretien locuteur H1a – [818])
 - on était sur filiale (Entretien locuteur [F2a] – [819])

- (28) E73 - 'bon quand j= dis "merchandising"' euh c'est vous voyez c= que je veux di:re' c'est des transparen::ts' (Entretien locuteur H2c – [854])
 - qui' oui' bien sû:r' (Entretien locuteur [H1c] – [855])
 - et c'est un peu ce qui illu:stre le concept' quoi' (Entretien locuteur H2c – [856])
 - hm hm (Entretien locuteur [H1c] – [857])

En (27) la question métadiscursive est exprimée par une affirmation formellement exprimée et modalisée, au plan lexical, par « **bien** » et, au plan phonologique, par une montée intonative sur « **filiales'** ». Dans sa réplique « on était sur filiale. » A reprend intégralement l'énoncé de H. Les énoncés et segments d'énoncés explicitement métalangagiers ne reflètent pas les faits qui contribuent à la structuration des discours (De Gaulmyn, 1987 : 197). Ils réfèrent à l'activité verbale mais ne se substituent pas aux modalisateurs d'opinion et aux connecteurs discursifs à valeur argumentative qui réfèrent à l'implicite. En (28), nous notons la montée intonative sur « **merchandising'** » suivi de la marque de l'hésitation « euh c'est vous voyez c= que je veux di:re' » et l'emploi du pronom « vous » marqueur ici de l'appel, par C, à la consensualité. Nous les avons cependant retenus pour notre corpus d'observables car même si ces termes ne constituent pas les seuls indices de l'activité organisatrice du discours, ils en constituent néanmoins des indices fiables qui orienteront notre description des indices phonologiques en finale de propositions au sein d'une intervention. Ces énoncés métalangagiers peuvent également se combiner à d'autres marques formelles qu'ils accompagnent et qui partagent avec eux les fonctions organisatrices du discours tels que les pronoms, le temps et les mots qui renvoient à la modalité épistémique que nous avons présenté précédemment.

2.3.5. Premières remarques conclusives

À l'aide des exemples (16) à (28) nous venons de montrer que les unités prosodiques jouent un rôle au même titre que les unités syntaxiques dans les réponses aux divers types de questionnement formellement exprimées. Ces unités ne sont pas toujours redondantes par rapport aux unités syntaxiques et peuvent devenir les seuls supports d'un signifié; elles sont capables d'apparaître en un point du discours en l'absence de toute présence de marqueurs syntaxique de la question ou de l'assertion. Ces unités prosodiques peuvent remplacer une structure syntaxique inévitable à l'écrit, charger un développement de conviction intense, atténuer l'effet trop brutal d'une unité syntaxique qui serait plus proche de l'ordre que du questionnement et permettre le renvoi instantané à des présupposés culturels communs. Surtout elles peuvent dire ce que le locuteur ne veut pas avoir l'air de dire.

Le problème épineux que posent ces unités prosodiques est de savoir si elles doivent être considérées comme un ensemble autonome ou si elles appartiennent à l'ensemble formé par la composante syntaxique de l'énonciation, sa composante sémantique, ou à plusieurs de ces composantes.

Afin de mieux saisir la complexité de l'emploi de ces unités prosodiques par un locuteur francophone dans l'acte d'asserter, nous avons également procédé au repérage d'énoncés qui se présentent formellement comme des assertions mais dont le contenu pourrait être interprété comme une « question orientée »²⁰ Nous avons également recensé les échanges de type « assertion-assertion » afin de distinguer dans notre analyse des résultats de notre étude acoustique les différents cas de figures associés au savoir des interlocuteurs.



– ²⁰ Voir la définition de la question orientée donnée par Kerbrat-Orecchioni (1991 : 99) cf. supra p. 59. La question orientée se situerait entre deux cas extrêmes « La vraie » question qui ne préjuge en rien de la nature de la réponse et la question « rhétorique », vraie fausse question qui doit ni plus ni moins être traitée comme une assertion (un trope).

2.4. L'ACTE DE QUESTIONNER ET L'ACTE D'ASSERTER : REPERAGE DE QUELQUES STRUCTURES PROBLEMATIQUES INTERESSANTES

Le balayage du corpus et l'écoute synchronisée des enregistrements a mis en évidence certains types d'énoncés qui semblent, en effet, illustrer des cas intermédiaires entre la question et l'assertion dans la mesure où l'énoncé est soit partiellement asserté soit renvoie partiellement à une question. Nous discuterons au chapitre 5 la variabilité des réponses apportées, par les différents locuteurs, à ce type de question.

2.4.1. Réponse à un énoncé dont le contour mélodique ne correspond ni à celui d'une question, ni à celui d'une assertion

Dans ces échanges nous observons, à l'intérieur d'une même intervention, des conflits de structuration au niveau interactionnel et l'ambiguïté se rencontre lorsque l'interviewé modifie la valeur fonctionnelle de son énoncé. Le locuteur peut introduire alors un nouvel acte secondaire tel que celui de la justification au lieu d'être rétroactif à l'acte directeur de l'échange qui dans notre étude est celui du questionnement.

- (29) E23
- ça c'est simplement euh c'est simplement parce que quand on ressort pas mal d'infos après au niveau informatique' qu'on puisse que les gens puissent bien (Entretien locuteur H1a – [378])
 - hm hm' (Entretien locuteur F2a – [379])
 - que les gens puissent bien recibler^ (Entretien locuteur H1a – [380])
 - hm hm' (Entretien locuteur [F2a] – [381])
 - ce pourquoi ils avaient euh:: utilisé cette ressource (Entretien locuteur H1a – [382])
 - 'moi ce que cherche à faire c'est trouver la meilleu:re adéquation possible' entre le produit qu'on va lancer' euh et

le besoin du consommateur,,... consommateur (Entretien locuteur [F2a] –
 [383])
 - hm hm, (Entretien
 locuteur [H1a] – [384])

- consommateur ou distribution, (Entretien locuteur F2a – [385])

{ouais,, (Entretien locuteur [H1a] – [386])

{mais plus particulièrement consommateur,, (Entretien locuteur F2a –
 [387])

- euh je suppose oui,, d'acco:rd,,... donc voilà' c'est enregistré' ensuite
 euh:: ben si on va à autres ressou:rces' et qu'on fait externes'.. là on va
 aller évaluer les ress- les sources donc tout c= qui est information du
 marché. exte:rne' (Entretien locuteur H1a – [388])

Dans l'exemple (29), le schéma bas-haut-bas sur « **recibler[^]** » est interprété comme porteur d'une valeur implicative²¹. Quand il apparaît sur la dernière syllabe, ce signal prosodique peut indiquer le désir de convergence de l'interlocuteur et le point de vue personnel de l'énonciateur. L'enchaînement de H avec « **hm hm'** » constitue ici un indice que l'énoncé implicatif a bien été interprété comme une question. La question modalisée permet alors au locuteur d'introduire un nouveau thème, avec un jugement sur ce thème exprimé par le pronom « moi ». Avec « 'moi ce que cherche à faire' », A contraint son colocuteur à prendre position et à signifier son accord ou désaccord sur son point de vue. L'interviewer valide les propos de A dans les différentes interventions suivantes « **hm hm,** », « **ouais,,** » et « **euh je suppose oui,, d'acco:rd,,...** » à l'aide de régulateurs intonés sur un ton descendant très bas qui signale la finalité.

Le contour intonatif de l'assertion modalisée « [^] » a été repéré dans de nombreuses interventions de l'interviewer H. Ce ton bas-haut-bas est fréquent en effet dans l'entretien professionnel dans lequel l'interviewer a pour fonction de montrer qu'il sait ce dont l'interviewé va parler. Dans le cadre de notre audit, ce mouvement intonatif a également été

– ²¹ Cf. Morel (1998 : 167), supra p. 42.

relevé dans les réactions des interviewés dans les échanges qui ont pour fonction de présenter ou préciser à ces derniers les étapes et les modalités de l'entretien.

2.4.2. Réponse à un énoncé qui se présente formellement, mélodie comprise, comme des assertions, mais dont le contenu est néanmoins partiellement mis en question

Dans cette catégorie, nos échantillons illustrent des réponses à des assertions modalisées et des réponses à des assertions non modalisées.

- (11)²² E12 - surtout que vous devez euh à mon avis passer **pas mal de temps** à bien cibler vos messages et (Entretien locuteur H1b – [67])
- ouais ((sourires)) voilà (Entretien locuteur [F2b] – [68])
- tiens () (Entretien locuteur H1b – [69])
- mais ça euh pour l'instant on y est pas donc toute la partie commerciale y y faut la travailler aujourd'hui (Entretien locuteur F2b – [70])
- hm hm (Entretien locuteur H1b – [71])
- on est on est pas abouti euh enfin moi je suis je travaille là-dessus que depuis quelques mois donc euh j'ai fait un peu un bilan de de ce qui allait pas (Entretien locuteur F2b – [72])
- (21)²³ E30 - hm hm d'accord ok euh donc manager euh ça à mon mon avis ((bruit de bouche)) vous rendez compte à personne mm mm contrôler élaborer des stratégies représenter l'entreprise dans le groupe bon ça **peut être pas** établir la politique qualité établir l'organisation procéder à la revue de direction (Entretien locuteur [H1b] – [242])

– ²² Exemple présenté, supra ch.1, p. 43.

– ²³ Exemple présenté, supra ch.2, p. 72.

- donc contrôler euh dans la mesure où je où je j'ai quelqu'un qui travaille sur l' argumentaire au complet (Entretien locuteur F2b – [243])

[hm hm] (Entretien locuteur H1b – [244])

[je contrôle] quand même bien euh l'organisation des documents (Entretien locuteur [F2b] – [245])

- [bien sûr] (Entretien locuteur [H1b] – [246])

(30) E29 - donc c'est aussi' euh ouais,, **ce serait** un argumentai:re' euh: donc ça ça en fait ça devrait faire partie de l'argumentai:re' (Entretien locuteur H1c – [567])

- ah oui, oui,.. parce que là' c'est carrément' euh y a l'argumentaire au niveau des produits' mais il y a l'argumentaire au niveau conce:pt^ et à partir du moment où on lan:ce un nouveau conce:pt' il faut que ce soit très fo:rt' euh au dépa:rt' pour ê= convaincant'. être convaincant' et j=**dirais** en même temps c'est c'est c= qui fait toute la subtilité' c'est.. c'est d= pas sombrer dans des discours trop techniques aussi' parce que on va on va quand même s'adresser à des gens' euh: qui sont qui sont pas des ingénieurs formés sur un tru::c' euh: (Entretien locuteur H2c – [568])

- hm hm' (Entretien locuteur H1c – [569])

(31) E72

- c'est la responsab= du projet' de toute façon^ (Entretien locuteur H1a – [420])

- 'ouais ouais ouais ouais.. ben elle est fournisseur dans l= sens ou c'est avec avec le **marketing'** et avec le resp- le le le **correspondant en communication^** c'est clair'. enfin c'est à dire que aujourd'hui dans la réalisation d'un argumentai:re' ça c= **fait entre le chef d= produit marketing'** et la com^. donc c'est ensemble qu'ils rédigent un argumentai:re, (Entretien locuteur F2a – [421])

- hm hm,... mais par cont= qui est-ce qui fournit les infos sur le marché'
ou les infos qui est-ce qui devrait vous fournir les infos sur le marché'
(Entretien locuteur H1a – [422])

- (32) E67 - c'est euh:.. questionnai:re c'est... (Entretien locuteur H1a – [438])
- enfin questionnai:re c'est euh la finalité' c'est **optimiser les argumentai:res**, après c'est **pas forcément par des questionnai:res'** hein^...(5s) (Entretien locuteur F2a – [439])
- moi ça m= plaisait bien' parce que c'était un peu plus précis' mais bon j= fais c= que c= que vous voulez' ((entrée de données)) ok,, donc on a terminé avec être à l'écoute du marché'.. pour tout c= qui concerne la partie utilisation' maintenant c= que je vais vous demander' et justement c'est là que:: ((nom)) interviendra peut-être' euh c'est qu'est-ce que vous fournissez,, donc vous m'avez parlé de questionnai:res' (Entretien locuteur H1a – [440])

- (33) E61 - donc ça serait ((entrée de données)) (Entretien locuteur [H1b] – [1141])
- mais là pour moi c'est c'est =fin l'argumentaire c'est **le projet dans l= service communication produit' qui utilise le moins d= fournisseurs,** (Entretien locuteur [F2b] – [1142])
- oui,, (Entretien locuteur H1b – [1143])
- ((rires)) **extérieurs,,** (Entretien locuteur F2b – [1144])

- (34) E52 - c'est bien ça, c= sont des argumentai:res papier pour l'instant,, (Entretien locuteur H1c – [4])
[oui,, (Entretien locuteur H2c – [5])
pas encore vidéo,, (Entretien locuteur [H1c] – [6])]

- euh:: non, ils sont purement papier effectivement, (Entretien locuteur H2c – [7])
- d'acco:rd, donc c'est des documents' (Entretien locuteur [H1c] – [8])
- maintenant bon vidéo' c'est l'illustration des produits' euh: qui peu:vent être assortis d'une ambian:ce' hein, une ambiance ski' ça a toujours un côté plus sympa^ et récréationnel' (Entretien locuteur H2c – [9])

Dans chacun des échanges présentés ci-dessus, l'assertion est modalisée, au plan énonciatif, soit sémantiquement soit morphosyntaxiquement et les échanges illustrent la situation d'hypothèse dans laquelle se place l'énonciateur. Dans (11) au niveau lexical avec « **pas mal de temps** » et dans (21) avec l'adverbe épistémique « **peut-être pas** » Dans les énoncés (30) et (33) la modalité est exprimée par le « le tiroir en - rais »²⁴ avec « **ça serait** » et « **ça devrait faire partie** » et marque une évaluation du locuteur par rapport au contenu propositionnel de son énoncé. Les énoncés (31), (32) et (34), sont des assertions non modalisées. La valeur partiellement questionnante de l'énoncé repose ici sur les données contextuelles c'est à dire l'état relatif des savoirs de l'interviewer et de son interlocuteur.

Nous avons relevé également dans ces énoncés les marqueurs énonciatifs présentés à diverses reprises dans ce chapitre tels que les pronoms personnels « je », « vous » et « on » et pronoms disjoints « moi » qui indiquent l'attitude monologale ou dialogale du locuteur et par conséquent renforcent ou la modalité énonciative de la proposition ; cette dernière prenant soit une prédominance assertive soit une dominance questionnante.

Ces exemples nous ont permis aussi de décrire la valeur intrinsèque d'un certain nombre de petits mots qui balisent le discours oral et permettent, d'une part aux colocuteurs de réguler l'échange, et d'autre part, d'indiquer l'orientation argumentative de leurs affirmations. Ce sont les prépositions et conjonctions de coordination et connecteurs discursifs tels que « **bon** » dans « **bon** ça peut-être pas établir la politique qualité » en (21) qui exprime l'évaluation positive de l'interviewer sur le choix de l'argument qu'il se prépare à énoncer, « **enfin** » dans « **enfin** questionnai:re c'est euh la finalité' » (32) qui indique ici que la locutrice A cherche à boucler la

– ²⁴ Cf. terminologie proposée par Le Querler, supra chapitre 1, p. 39.

séquence introduite par l'interviewer dans l'intervention précédente. La plage intonative basse sur « enfin » marquerait ici la non remise en cause, par A, de la coénonciation préalablement établie par l'interviewer H et soulignerait ainsi la liaison étroite existante entre les deux segments entre lesquels « enfin » s'intercale.

Les conjonctions de coordination comme « donc » dans (30) « **donc** c'est aussi' euh ouais,, ce serait un argumentai:re' euh: **donc** ça ça en fait ça devrait faire partie de l'argumentai:re' », et « mais » dans (33) « **mais** là pour moi c'est c'est =fin l'argumentaire » appartiennent à la catégorie des marqueurs du récit. Le mot « donc » est un marqueur de cohésion et de progression. Il permet à l'interlocuteur et par conséquent à l'auditeur de percevoir le niveau de consensualité adopté ou recherché par les locuteurs au sein d'un échange. La conjonction « mais » est également un indice de la démarche coopérative qui s'établit entre les locuteurs et selon le contexte peut recevoir, comme l'a formulé Ducrot (1972 : 271), la valeur d'une inversion argumentative. Nous observons toutefois que dans les divers échanges de notre corpus l'emploi du « mais » permet également au locuteur d'indiquer qu'il conserve l'objet du discours co-construit par les divers colocuteurs. Il indique alors non pas une inversion argumentative complète mais un changement de point de vue sur l'objet du discours.

Finalement, les échanges présentés ont mis en évidence l'emploi très fréquent chez les divers locuteurs de ponctuant d'énoncés tels que « hein » et « quoi ». Dans l'exemple (32) « c'est pas forcément par des questionnai:res' hein^(5s) », « hein » qui est intonné par avec montée à la finale de la voyelle, est un marqueur conversationnel qui permet au locuteur d'attirer son interlocuteur à la position adoptée. (cf. étude détaillée des régulateurs vocaux et verbaux de la conversation, *infra* p. 93).

Le recensement que nous venons de proposer sur les assertions modalisées qui figurent au sein de la zone « question-réponse » ont mis en valeur que les réactions contraignantes de l'interviewer étaient singulièrement bien perçues, au niveau pragmatique, comme des demandes de confirmation par les interviewés. L'interviewer exprime ainsi un savoir mêlé d'incertitude qu'il demande à son interlocuteur de transformer en certitude.

Nous discuterons donc à partir de ces observables, au chapitre 5, le rôle des marqueurs syntaxiques, phonologiques et conversationnels dont l'usage est très fréquent dans le discours

oral et plus particulièrement celui des interviews professionnelles. Nous chercherons alors à cerner si ces marqueurs de la coénonciation aident l'interlocuteur ou l'auditeur à mieux saisir la modalité de la phrase.

2.4.3. Réponse à une assertion réactive de validation exprimée formellement par l'interviewer par « oui », « non », « d'accord », « ok », « hm, hm »

- (35) E33 - parce que je j= parce que je donne des j= donne du travail à des gens' mais je. ((rires)) j= suis responsable de d'aucune équipe^... c'est là où y a un problème, ((rires)) (Entretien locuteur F2b – [823])
- **d'accord**, (Entretien locuteur H1b – [824])
- c'est que les gens qui doivent travailler avec moi sur l'argumentaire' dépendent de quelqu'un d'au:tre, (Entretien locuteur F2b – [825])
- **hm hm'** (Entretien locuteur H1b – [826])
- et: du coup' la priorité' est forcément par rapport à à un à un hiérarchique' oh ((rires)) la les priorités sont forcément par rapport au travail du de la personne qui les gère' plutôt qu'a quelqu'un qui est à côté^ ((rire)) (Entretien locuteur F2b – [827])
- (36) E70 - c'est un peu éviter la lourdeu:r'. qu'on fasse pas un mon:stre administratif derrière tout ça' quoi,.. d'abo:rd' parce ce que j= suis convaincu' qu'à partir du moment' où y a consultation mutuelle comme ça' ben c'est toujours plus ri:che'.. que de dire ben voilà le produit' vous l= prenez' et vous transmettez' quoi,... parce que notre rô:le' c'est effectivement^ bon j= disais qu'il fallait faire venir peut-êt= des représentants dans certains cas' mais y a eu notre rô:le' est quand même d'être un peu des ambassadeurs aussi' et on est censé' avoir déjà' un bon бага::ge de d'impressions' d'informations' commercia::les' terrain::' détaillan::ts'.. c'est en ayant tout c= бага:ge' que on peut donner un avis' justement, (Entretien locuteur H2c – [598])

- **hm'**... **oui**,, **oui**, **oui**, **oui**,, ((entrée de données)) (Entretien locuteur H1c – [599])

- **oui**, parce que. si on remon:te' euh en amont' aussi on va avoir par exemp= la semaine prochain:ne' un séminaire marketing' où c'est la présentation de nouveaux produi:ts' euh: on parle tout d= suite d'argumentaire en même temps' (Entretien locuteur H2c – [600]).

Les échanges (35) et (36) illustrent l'activité participative et co-verbale des deux locuteurs. Les régulateurs²⁵ verbaux tels que « hm, hm », « oui », « ouais », « d'accord », « ok » que nous avons repérés dans notre corpus contribuent à la construction et à la fluidité des échanges dans le sens qu'ils ne provoquent pas d'interruption dans les interactions entre les deux locuteurs, ils l'encouragent au contraire. Le locuteur comme le récepteur participent verbalement à l'échange sans pour autant prendre la parole à l'autre.

Le « oui », en initiale comme dans la réplique de C en (36) « **oui**, parce que. si on remon:te' » est l'amorce d'un point de vue divergent. L'énonciateur souligne ici par le « oui » qu'il saisit l'opinion de l'autre et que, après avoir exprimé son propre point de vue, il va tenter de retrouver un terrain d'entente. En revanche l'intonation descendante sur « **d'accord**, » en (35) permet à l'interviewer H d'indiquer à C qu'il veut changer de thème et clore l'échange.

Dans notre analyse détaillée de ces échantillons au chapitre 5 nous montrerons en quoi ces régulateurs jouent un rôle important dans la structuration des échanges, en quoi ils expriment une convergence ou une divergence avec l'acte d'énonciation. Nous étudierons alors si cette convergence/divergence avec l'acte directeur ou dans la gestion des tours de parole peut être perçue par un francophone et par un non francophone.

Nous mentionnerons ici que pour notre sélection d'observables nous n'avons pas retenu les échanges dans lesquels le régulateur signale l'interruption d'un locuteur par l'autre, ceux qui illustrent la prise de parole de force, ni les cas de conflit où les deux locuteurs parlent ensemble sans s'écouter et par conséquent refusent la règle d'alternance. Nous avons au contraire retenu les régulateurs verbaux qui illustrent l'activité participative du récepteur pendant l'émission du

–²⁵ Nous adoptons ici la terminologie proposée par Fontaney et Cosnier (1991), cité supra p. 65.

locuteur ; les émissions de soutien, les interventions dans lesquelles le récepteur approuve le locuteur et l'encourage à continuer et celles où le régulateur indique un refus et qui constituent l'amorce d'une intervention et un changement de thème.

2.4.4. Réponse à une question qui se présente formellement avec une structure interrogative mais dont le contenu est partiellement asserté : cas de questions « orientées »²⁶

Nous avons retenu, dans cette catégorie, les énoncés marqués formellement par une interro-négation comme « vous **n'**êtes **pas** la personne qui va faire les dessins' » dans (37) et les structures interrogatives du type « oui ou non ? » comme « est-ce que y **en a' ou non**^ » dans (28) qui, comme les assertions modalisées présentées ci-dessus, sont perçues par l'interlocuteur comme des demandes de confirmation.

- (37) E05 - vous **n'**êtes **pas** la personne qui va faire les dessins' ou qui va euh taper à la machi:ne' ou (Entretien locuteur [H1c] – [119])
- **non**, c'est plutôt euh on a une vocation d'être un peu une plaque tournan:te' entre transmission d'informations dans l= sens descendant' on pourrait dire d= la part des divisions^ (Entretien locuteur H2c – [120])
- { hm hm, } (Entretien locuteur H1c – [121])
- vers le terrain': et vice versa' de faire remonter d= l'information terrain:' notamment d= la concurren:ce' aussi' (Entretien locuteur [H2c] – [122])
- { hm hm, } (Entretien locuteur [H1c] – [123])
- (28)²⁷ E73 - ouais, ouais, c'est ça,, ((entrée de données)) **est-ce que y en a' ou non**^.
- ça on avait vu que^ (Entretien locuteur H1c – [851])
- ben **on est en pénurie** ça c'est très net' euh. **c'est un manque de support concret**,, (Entretien locuteur [H2c] – [852])

– ²⁶ Cf. Kerbrat-Orecchioni (1991 : 44), cité supra p. 59.

– ²⁷ Exemple déjà présenté. Cf. supra, chapitre 2, p. 78.

- hm hm, (Entretien locuteur H1c – [853])
- 'bon quand j= dis “merchandising”' euh c'est vous voyez c= que je veux di:re' c'est des transparen::ts' (Entretien locuteur H2c – [854])
- qui' oui' bien sû:y' (Entretien locuteur [H1c] – [855])

L'emploi dans l'exemple (37) de « non » en initiale et une hauteur intonative basse indique une discordance chez l'interviewé avec la position affichée par l'interviewer ainsi qu'un ton d'autorité. Néanmoins, bien que l'interviewé refuse la proposition de son interlocuteur, la présence de la pause remplie (« euh » d'hésitation) indique une recherche dans la formulation de la réplique. Dans l'exemple (28) la réaction à la question de l'interviewer « ben on est en **pénurie** ça c'est très net' euh. c'est **un manque** de support concret, » révèle, au plan sémantique l'emploi de termes à orientation négative « pénurie », « manque » qui marquent la consensualité argumentative entre les deux locuteurs. Au plan phonologique, l'énoncé est dit entre deux pauses silence assez longues (1015 ms et 879 ms) avec un contour intonatif très plat.

Le ton final bas ne sert pas à clore sur « **concret** » indique ici que l'interviewé reconnaît la qualité de ce qui a été dit par l'interviewer et se résigne à exprimer verbalement sa résignation et son incapacité à apporter l'information demandée. Nous venons de voir que l'intonation joue un rôle important dans la gestion des rapports de place et précisément au sein de l'échange professionnel. L'indice phonologique devient ici un indice conversationnel important que nous nous proposons d'étudier plus loin comme marqueur de la modalité assertive ou questionnante d'un énoncé.

2.4.5. Premières découvertes

Les échanges dans lesquels nous avons recensé les diverses réponses apportées par les interviewés à une question montrent bien qu'en la présence ou qu'en l'absence de tout marqueur verbal, une question peut être orientée du fait de son schéma prosodique, de son environnement contextuel ou de la nature même de son contenu.

Notons par ailleurs que dans le repérage des opérations énonciatives qui caractérisent des cas intermédiaires entre l'assertion et le questionnement nous avons éliminé de notre corpus d'observables toute assertion ou réponse à des questions préliminaires ou rituelles imposées par la politesse et toute réponse à une question absurde ou ludique. Nous avons jugé plus pertinent de porter notre sélection sur des énoncés qui illustrent la manifestation d'une plénitude cognitive (complétude) en réaction à un vide cognitif que l'interviewer demande à son interlocuteur de combler.

L'étude de la corrélation entre les invariants perceptuels identifiés lors de l'enquête perceptive et l'information réactive aux types de questions recensés ci-dessus fera tout particulièrement l'objet d'une discussion au chapitre 5. Nous cherchons aujourd'hui à dégager un système de correspondances entre les schémas prosodiques et les constituants conversationnels repérés dans le corpus d'observables sélectionnés pour nos tests perceptifs ; c'est à dire identifier les différences de sens et de fonction véhiculée par ces traits et constituants pour motiver l'acte d'asserter dans le discours oral.

Comme Konopczynski, (1979 : 55) nous pensons que les paramètres dégagés lors de l'analyse acoustique ne présentent guère d'intérêt, malgré le degré de finesse auquel l'analyste peut arriver, s'ils ne peuvent être interprétés linguistiquement et discursivement, et s'ils ne débouchent sur des invariants perceptuels, qui valident les indices découverts par l'analyse acoustique. Ainsi l'analyse acoustique sert dans l'étude présente d'instrument de mesure pour, d'une part, l'analyse des schémas intonatifs qui ont été perçus comme marqueurs linguistiques, prosodiques et pragmatiques de l'acte d'asserter, et d'autre part, pour l'analyse des phonostyles chez les locuteurs A, B et C, qui peuvent être interprétés comme les indices de la voix de la certitude

L'étude de la littérature sur les marqueurs linguistiques, prosodiques et conversationnels de la phrase interrogative/déclarative ou de l'acte de questionnement/assertion indique en effet clairement qu'il est aujourd'hui indispensable de mettre en relation les marqueurs linguistiques et phonologiques avec d'autres marqueurs sémiologiques ou contextuels afin d'étudier les facteurs qui jouent un rôle essentiel dans l'identification de l'acte d'asserter. Nous renvoyons ici aux travaux de (Labov et Fanschel : 1977), (Léon et Bhatt : 1987), (Martins-Baltar : 1977), (Kerbrat-Orechionni : 1991). Ces facteurs se localisent au niveau du contenu de l'énoncé, en

relation avec le contexte dans lequel celui-ci s'actualise. C'est précisément à partir du contenu de l'information (Kerbrat-Orecchioni : 1991), ou du contenu référentiel²⁸ (Bronckart et Schneuwly : 1984) que l'on peut repérer si l'information est donnée ou recherchée.

C'est à partir d'échanges *in situ*, et non dans une perspective théorique, que nous avons repéré les marqueurs linguistiques formels et non formels du questionnement et de l'assertion. C'est donc en référence au « site » c'est à dire les entretiens de type professionnel de notre corpus et au type d'interactions dans lequel se réalise l'acte de questionner et l'acte d'asserter que nous allons essayer de décrire de la façon la plus efficace ces deux actes. La typologie des questions et assertions se pose en effet différemment selon la finalité propre au type d'interaction envisagée.



– ²⁸ Voir également les travaux de recherches du centre de recherche sémiologique de Apothéloz et Grize sur le contenu de l'information comme objets de la schématisation. D. Apothéloz et J.-B. Grize (1987), *Langage, processus cognitifs et genèse de la communication*, Neuchâtel : Université de Neuchâtel, Centre de recherches sémiologiques.

2.5. LES CONSTITUANTS CONVERSATIONNELS DE LA VOIX DE LA CERTITUDE

Nous avons repéré dans les échanges de notre corpus, les constituants conversationnels qui, dans l'attitude assertive, mettent en place les rapports de place et de face entre les différents locuteurs. Il est important de noter en effet dans quelle mesure l'acte de questionner et l'acte d'asserter, accomplis de part et d'autre par l'interviewé et l'intervieweur dans les échanges conversationnels sélectionnés, sont susceptibles de recevoir une valeur en tant que « Face Threatening Acts »²⁹ et qui, en conséquence, peuvent informer sur le profil interactionnel des locuteurs A, B et C.

Tout discours donné manifeste le point de vue de son auteur. Dans une étude pragmatique de la voix de la certitude/incertitude il est donc important de repérer au sein de la zone « question-réponse » :

- les interventions « A-event »³⁰ dans lesquelles le locuteur intervient sur un fait que lui-même connaît (composante assertive). Le locuteur infère du contexte une information qu'il croit plus ou moins connaître,
- les interventions « B-event » et « A-B event »³¹ dans lesquelles le locuteur intervient sur un fait que son interlocuteur connaît (composante questionnante). L'interlocuteur peut alors confirmer ou infirmer le contenu et en ce sens apporter une complétude à l'information. En réalité la répartition des savoirs apparaît moins clairement. Seule la situation de communication peut donner des indications.

Les échanges (38), (39), (40) et (1) ci-dessous illustrent des réactions à des commentaires faits par l'interviewer sur la situation de communication. Léon et Bhatt (1987 : 100) ont montré que la situation de communication peut fournir des informations pertinentes sur la

– 29 Catherine Kerbrat-Orrechioni propose pour la traduction française « actes menaçant pour la face » ou pour le « territoire » des interactants. Voir Kerbrat-Orrechioni, C. (1990), *Les interactions verbales. Approche interactionnelle et structure des conversations.*, t. 1, Paris : Armand Colin, pp. 135, 2^{éd.} (1998).

– ³⁰ Le terme « shared knowledge » est empruntée à W. Labov et D. Fanshel (1977), *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as Conversation.*, New York : New York Academic Press.

– ³¹ Depuis Benveniste (1966), c.f. supra p. 27 on sait que toute activité de langage exige un JE et un TU. Il est donc plausible de postuler que A et B existent en tous les cas, mais que certains discours les effacent en surface.

valeur illocutoire de l'acte d'énonciation car l'interlocuteur réagit en fonction de ses présupposés situationnels qui projettent une grille préétablie sur les énoncés linguistiques.

Les affirmations telles que « bon toutes **ces remarques'** je je les fais » dans (38), « sinon ça **ça nous brouille trop'** » dans (40) et finalement dans (1) « c= que je vous ai dit' » renvoient à la situation de communication et aux buts de la coénonciation. Dans ce type d'échange nous relevons, comme étudié plus haut dans le chapitre 1 p. 45, une fréquence importante des marques de la personne ; les pronoms personnels et disjoints qui permettent aux locuteurs de gérer leurs rapports de places et des tours de parole. Nous retrouvons également les régulateurs vocaux et verbaux qui permettent aux colocuteurs de préciser leur degré de compréhension et d'implication dans le dialogue ainsi que des expressions tels que « je crois », « je sais », « je vous dis » que nous avons analysé lors du balayage des verbes performatifs (cf. supra chapitre 1, p. 37), et des verbes et expressions de perception intellectuelle (c.f. supra chapitre 1, p. 44). Ce qui nous intéresse au niveau de ces régulateurs discursifs ou conversationnels de l'échange c'est le système intonatif qui les gère.

Nous avons en effet repéré, associée aux régulateurs, une variété de schémas intonatifs, soit descendants, soit montants ou sur les régulateurs verbaux de plus de deux syllabes, quelques cas d'intonation en forme de cloche. Fontaney (1987 : 250-258) a déjà souligné les fonctions distinctives des différentes associations entre formes verbales et formes intonatives. Nous avons emprunté à l'auteur sa démarche descriptive des schémas intonatifs associés aux régulateurs dans notre interprétation des résultats au chapitre 4.

L'écoute des échanges a révélé également une fréquence importante de connecteurs ou ponctuels d'énoncés tels que « hein » et « quoi » (cf. supra, p. 87) ; deux régulateurs qui disposent de fonctions parallèles dans la conversation. Au plan discursif, les études antérieures ont montré que ces deux ponctuels peuvent servir à marquer :

- a) une exclamation de surprise
- b) une interrogation par incompréhension, une demande d'explication sur des présupposés situationnels
- c) une ponctuation finale du thème

Dans leur emploi d'exclamatif ces connecteurs discursifs provoquent une rupture dans le cours de la coénonciation. Toutefois, la valeur sémantique de « hein » et de « quoi » varient selon le schéma intonatif qui les accompagne. La hauteur intonative de « hein » est variable selon le contexte mais il est toujours caractérisé par une remontée à la finale de la voyelle. Dans l'échange (1) « hein » participe à la construction d'une convergence de point de vue. Il s'interprète alors comme un appel à l'autre de A pour attirer l'interviewer sur la position qu'elle lui propose.

Le « quoi » en revanche dans l'échange (39) est plat, sans grande intensité, et intonné au niveau H1- ou H1 (points les plus bas de la plage mélodique). L'interviewé signale ici à son colocuteur qu'il énonce sa position et qu'elle n'est pas soumise à discussion. L'insertion d'un « quoi » en finale de proposition induit la validation et écarte tout partage coénonciatif. Cette qualité de ponctuant fortement égocentré permet au locuteur d'affirmer voire asserter un dire qui pourrait se gloser par « je clôture en disant que je donne ici un contenu qualitatif qui m'est personnel et que je sais être une proposition de vérité ».

- (38) E22 - ok,, hm c'est intéressant ça^ (Entretien locuteur H1b – [304])
 - ((hésitation)) bon **toutes ces remarques'** je je les fais parce que justement^... on on a essayé de changer un p=tit peu la formule de l'argumentaire cette année^ par rapport à c= qui faisait à ce qui se faisait l'année dernière^ et que on on essaye de la de le faire encore évoluer par rapport à aussi des concepts de communication' c'est à dire aller plus à l'étape vraiment ou euh commerciale de. la la rédiger la partie commerciale du du des produits' (Entretien locuteur F2b – [305])
- (39) E16 - il y a pas d= gestion des expéditions' **quoi**, donc j'avais fait déjà une première sélection' mais sinon euh bon, y c'est sûr qu'y a d'autres choses (Entretien locuteur H1c – [187])
 - bon 'là où je vais être gêné particulièrement' **c'est que je je ratisse très large dans ma fonction** en fait^ parce que j= travaille d'abord en structure horizonta:le' euh j'ai besoin d= tout l= monde' et tout l=

monde a besoin d= moi' ((rires)) si on peut di:re' (Entretien locuteur [H2c] – [188])

- hm hm' (Entretien locuteur H1c – [189])

(40) E34 - c'est évident' c'est évident, (Entretien locuteur H1c – [927])

- bon j= crois que:: c'est en c'est en en toile de fond' surtout' ça parce que.. à la limite y a certaines choses qu'on sait fai:re' mais qu'y a peu^ (Entretien locuteur [H2c] – [930])

- donc là' pouf, ((sifflements)) (Entretien locuteur H1c – [931])

- bon j= crois qu'il vaut mieux en faire abstraction' sinon ça ça nous brouille trop' c'est.. c'est la créativité là' j= crois, (Entretien locuteur H2c – [932])

(1)³² E26 - 'donc là plutôt que filiales' c'est plutôt.. c'est plutôt marketing, (Entretien locuteur H1a – [801])

- le le fournisseur pour moi' à chaque fois' hein' c= que je vous ai dit' c'est l= marketing, systématiquement,, par con:tre.. euh auprès de qui je vais évaluer' c'est filiales consommateurs' distribution' c= que je vous ai dit tout à l'heu:re,... vous voyez c= que j= veux dire» (Entretien locuteur F2a – [802])

- hm hm alors est-ce qu'on laisse filiale (Entretien locuteur H1a – [803])

À ce stade de l'investigation, nous proposons de mettre à profit le corpus d'observables pour orienter l'investigation dans les prochains chapitres. Il s'agit donc de soumettre ces échanges au jugement perceptif d'auditeurs francophones et non francophones afin de trouver des fils conducteurs entre les différents paramètres que nous venons de décrire et qui caractérisent la modalité assertive au plan syntaxique, phonologique et conversationnel.



– ³² Exemple déjà présenté. C.f. supra, chapitre 1 p. 38.

2.6. CONCLUSION

Nous avons présenté, dans ce chapitre les concepts opératoires et d'analyse retenus pour la sélection de notre corpus d'observables pour l'étude perceptive de la voix de la certitude. Nous avons ainsi illustré et décrit la sélection des interventions et des échanges à partir desquelles nous nous proposons d'étudier le rôle des divers traits énonciatifs retenus comme marqueurs de la modalité assertive – linguistiques, prosodiques et conversationnels - et étudier leur mise en réseau dans la zone « question-réponse ».

L'inventaire de notre corpus d'observables a montré que toute approche éthologique commence par une évaluation macroscopique du matériel à étudier c'est à dire par le relevé d'impressions d'ensemble, d'intuitions de l'analyste que nous étayerons, au chapitre 4, par une description détaillée de l'analyse acoustique des énoncés retenus comme pertinents grâce aux résultats de notre enquête perceptive présentés au chapitre 3.

Notre travail qui s'appuie sur un corpus d'entretiens oraux, réalisés en milieu professionnel, présente une certaine rigidité et une typification extrême des rôles et des échanges verbaux. Dans ce contexte d'action et d'interaction, les divers types de questions habituellement utilisées réfèrent à des implicites que nous avons jugés pertinents pour l'étude de la perception de la voix de la certitude. Les échanges que nous avons sélectionnés au sein de la zone « question-réponse » mettent en lumière de plus les modes de co-opération entre les locuteurs et le rôle joué par les éléments prosodiques et pragmatiques en frontière des régulateurs du discours.

Conscients de la limite de notre corpus, nous espérons néanmoins que les résultats de notre étude de la perception de l'acte d'asserter, dans le contexte conversationnel spécifique qu'est l'entretien professionnel, apportera certains éclairages aux travaux menés actuellement en pragmatique du discours et aux recherches menées sur la communication exolingue en salle de classe. Les interactions verbales dans nos entretiens et ceux observés dans la salle de classe sont en effet des situations de communication similaires par le caractère dissymétrique de l'échange (entre un expert et un consultant pour l'une entre un enseignant et un apprenant pour l'autre) ainsi que par le caractère fortement contraint du dispositif communicatif.

Les actes d'énonciation sont classés en fonction des rôles des locuteurs en présence et des activités à accomplir de part et d'autre. Si toute interaction en face-à-face implique, à des degrés divers, une double gestion relationnelle et référentielle, dans la communication en salle de classe la négociation de la relation des rapports de place est néanmoins considérablement limitée et la composante négociation des contenus occupe l'essentiel des discours des participants. Dans nos entretiens professionnels nous verrons, au contraire, que la négociation des rapports de place occupe une place prépondérante.

Il s'agit donc maintenant de mettre à profit les observables dont nous disposons et de présenter les instruments de mesure auxquels nous avons eu recours pour recueillir le jugement d'un groupe d'auditeurs ciblés sur la perception de la voix de la certitude. Nous cherchons ainsi à mesurer la fiabilité de nos outils conceptuels dans la prospective d'un transfert de la méthodologie³³ adoptée dans cette recherche consacrée à la voix de la certitude lors d'entretiens professionnels à des discours didactiques.



– ³³ D'autres domaines pourraient être intéressés à appliquer cette méthodologie à l'analyse des discours politiques et publicitaires.