



**Université Abderrahmane MIRA de
Bejaia**

Faculté des Lettres et des Langues

Département de Français

Mémoire de fin de cycle

Option : Science du Langage

Intitulé

Les interactions verbales au sein des agences de
voyage de Bejaia 2021/2022

Préparé par :

- BENAÏSSA KARIMA
- ABID BOUCHRA

Encadré par :

Mme. BELLIL KAHINA

Année universitaire : 2021/2022

Remerciements

- ❖ Nous remercions avant tout, Dieu le tout puissant, de nous avoir donné le courage de réaliser ce travail.

- ❖ Nous adressons nos sincères remerciements à notre encadrante, Mme BELLIL K. pour sa disponibilité et ses orientations. Grâce à son soutien, cette recherche s'est déroulée dans un contexte agréable.

- ❖ Nous remercions les membres de jury qui ont accepté de lire et évalué notre travail.

- ❖ Nos chers parents, nos familles ABID et BENAÏSSA et tous nos amis pour leurs encouragements.

- ❖ Les deux agences de voyages ISABELLE voyage et tourisme et HAMIL tourisme qui nous ont aidées à collecter notre corpus.

- ❖ Nos remerciements vont également à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Dédicaces

Je dédie cet humble travail :

A mes chers parents, que je remercie énormément pour leurs sacrifices, leurs amours et soutien.

A mes chères sœurs : **LYNDA, WARDA** et **KAMILLIA**

A mes chers frères : **HACHEMI** et **HAMZA**

A mes chers neveux : **SAMY, FOUZI** et **ADEM**

A ma chère nièce : **AYA**

A mes amis et à toute ma famille.

BOUCHRA

Je dédie cet humble travail :

A mes chers parents, que je remercie énormément pour leurs sacrifices, leur amour et soutien.

A ma chère sœur : **LINA**

A mes amis et à toute ma famille.

KARIMA

Table des matières

Remerciement	
Dédicaces	
Introduction générale	
1. Présentation du sujet de recherche	6
2. Objectifs et motivations	7
3. Problématique	7
4. Hypothèses	7
5. Méthodologie	8
6. Plan et organisation du travail	8
Chapitre 1	9
Présentation du cadre théorique de l'interaction verbale	9
Première partie	10
Situation sociolinguistique de l'Algérie et de Bejaia	10
1. Introduction partielle	11
2. Aperçu historique	11
3. Etat sociolinguistique de l'Algérie	11
4. Le statut des langues en Algérie	12
4.1 Le berbère en Algérie	12
4.2 La langue Arabe en Algérie	12
4.2.1 L'arabe classique	12
4.2.2 L'Arabe dialectal	13
4.3 Le français en Algérie	13
5. Etat sociolinguistique à Bejaia	14
5.1 Le kabyle à Bejaia	15
5.2 L'arabe à Bejaia	15
5.3 Le français à Bejaia	15
6. Le bilinguisme	16
7. Le plurilinguisme	16
8. Conclusion partielle	16
Deuxième partie	17

Théories, notions, concepts	17
Relatifs à l'interaction verbale	17
1. Introduction partielle	18
1.1 Notion d'interaction	18
1.2 Conversation ou interaction	19
1.3 Les inter-actants	19
1.4 Typologies des interactions verbales	20
1.5 Les fonctions de l'interaction verbale	21
1.6 Rapport de places ou relation verticale	22
1.6.1 Les Facteurs et marqueurs du rapport de places	23
1.6.1.1 Taxèmes verbaux	25
1.6.1.1.1 Taxèmes se localisent au niveau de la forme de l'interaction	25
1.6.1.1.2 Taxèmes se localisant au niveau de la structure de l'interaction	26
1.6.1.1.2.1 L'organisation des tours de paroles	26
1.6.1.1.2.2 L'organisation hiérarchique de l'interaction	27
1.6.1.1.3 Taxèmes se localisant au niveau du contenu de l'interaction	28
1.6.1.1.3.1 Thèmes et sous-thèmes	28
1.6.1.1.3.2 Les signes manipulés	28
1.6.1.1.3.3 Les opinions confrontées	29
1.6.1.1.3.4 Les actes de langages	29
1.6.1.1.4 Les termes d'adresses comme marqueurs de la relation verticale	30
1.7 La négociation des places	31
1.8 Conclusion partielle	32
2. Présentation du corpus	34
2.1 Présentation de La situation de l'interaction	34
2.1.1 Les données spatio-temporelles	34
2.1.1.1 Le temps	34
2.1.1.2 Le lieu	36
2.1.2 Les participants	36
2.1.2.1 Le nombre	36
2.1.2.2 Leurs caractéristiques	36

2.1.2.3 La relation	38
2.1.3 Objectif de l'interaction	39
Chapitre 2	33
La partie pratique	33
L'analyse des interactions.	33
1. Interaction n° 01	34
1.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 01	40
1.2 Les thèmes	40
1.3 Le fonctionnement des tours de paroles	43
1.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°1	44
1.4.1 Pourcentage	45
1.5 Le monopole de la langue française	45
1.6 Conclusion de l'interaction N°1	46
2. Interaction N°2	46
2.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°2	46
2.2 Les thèmes	47
2.3 Le fonctionnement des tours de parole	47
2.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°2	48
2.4.1 Le pourcentage	50
2.5 Le monopole de la langue française	50
2.6 Conclusion de l'interaction	50
3. Interaction N°3	51
3.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°3	51
3.2 Les thèmes	52
3.3 Le fonctionnement des tours de paroles	52
3.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°3	53
3.4.1 Le pourcentage	53
3.5 Le monopole de la langue française	53
3.6 Conclusion de l'interaction N°3	54
4. Interaction N°4	54
4.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction	54

4.2 Les thèmes	55
4.3 Le fonctionnement des tours de parole	55
4.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°4	55
4.4.1 Pourcentage	57
4.5 Le monopole de la langue française	57
4.6 Conclusion de l'interaction N°4	57
5.Interaction N°5	57
5.1 L'ouverture et la clôture	57
5.2 Les thèmes	58
5.3 Le fonctionnement des tours de paroles	58
5.4 Les langues utilisées dans cette interaction	58
5.4.1 Pourcentage	59
5.5 Le monopole de la langue française	59
5.6 Conclusion de l'interaction N°5	59
6.Interaction N°6	59
6.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction	59
6.2 Les thèmes	60
6.3 Fonctionnement des tours de paroles	60
6.4 Les langues utilisées dans l'interaction	61
6.4.1 Pourcentage	61
6.5 Le monopole de la langue française	62
6.6 Conclusion de l'interaction N°6	62
7.Interaction N°07	62
7.1 L'ouverture et le clôture de l'interaction	63
7.2 Les thèmes	63
7.3 Le fonctionnement des tours de paroles	64
7.4 Les langues utilisées dans l'interaction	64
7.4.1 Pourcentage	64
7.5 Le monopole de la langue française	64
7.6 Conclusion de l'interaction N°7	65
8.Interaction N°8	65

8.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction	65
8.2 Les thèmes	65
8.3 Le fonctionnement des tours de parole	66
8.4 Les langues utilisées dans l'interaction	68
8.4.1 Le pourcentage	68
8.5 Le monopole de la langue française	68
8.6 Conclusion de l'interaction N°8	68
9.Interaction N°09	69
9.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction	69
9.2 Le thème	69
9.3 Le fonctionnement des tours de parole	70
9.4 Les langues utilisées	71
9.4.1 Le pourcentage	72
9.5 Le monopole de la langue française	72
9.6 La conclusion de l'interaction N°09	72
10.Interaction N°10	72
10.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 10	73
10.2 Le thème	73
10.3 Le fonctionnement de tours de parole	75
10.4 Les langues utilisées dans l'interaction°N10	75
10.4.1 Le pourcentage	76
10.5 Le monopole de la langue française	76
10.6 Conclusion de l'interaction N°10	76
11.Interaction N°11	76
11.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 11	77
11.2Les thèmes	77
11.3 Le fonctionnement de tours de parole	78
11.4 Les langues utilisées dans l'interaction N° 11	79
11.4.1 Le pourcentage	79
11.5 Le monopole de la langue française	79
11.6 Conclusion de l'interaction N°11	79

12. Interaction N° 12	80
12.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°12	80
12.2 Les thèmes	80
12.3 Le fonctionnement de tour de parole	81
12.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°12	81
12.4.1 Le pourcentage	82
12.5 Le monopole de la langue française	82
12.6 La conclusion de l'interaction N° 12	83
13. L'interaction N°13	83
13.1 L'ouverture et la clôture de l'interactionN°13	83
13.2 Les thèmes	84
13.3 Le fonctionnement de tour de parole	84
13.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°13	85
13.4.1 Pourcentage	85
13.5 Le monopole de la langue française	86
13.6 Conclusion de l'interaction N°13	86
14. Interaction N°14	86
14.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 14	86
14.2 Les thèmes	87
14.3 Fonctionnement des tours de parole	88
14.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°14	89
14.4.1 Le pourcentage	90
14.5 Le monopole de la langue française	90
14.6 La conclusion de l'interaction N°14	91
15. Interaction N°15	91
15.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°15	91
15.2 Les thèmes	92
15.3 Le fonctionnement des tours de parole	93
15.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°15	94
15.4.1 Le pourcentage	95
15.5 Le monopole de la langue française	95

15.6 La conclusion de l'interaction N°15	95
16. Interaction N°16	96
16.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°16	96
16.2 Les thèmes	96
16.3 Le fonctionnement des tours de parole	97
16.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°16	98
16.4.1 Le pourcentage	99
16.5 Le monopole de la langue française	99
16.6 Conclusion de l'interaction N°16	99
17.La synthèse	99
Conclusion générale	102
Annexes	107

Transcription des interactions

Résumé

Introduction générale

1. Présentation du sujet de recherche

L'interaction est une action quotidienne, qui signifie un échange communicatif que les différents participants exercent les uns sur les autres. La notion d'interaction suppose une mise en présence concrète des deux personnes qui vont développer entre elles une succession d'échanges. La richesse de cette notion, fait d'elle une vraie source intarissable de questions et de recherche, KERBRAT-ORECCHIONI et TRAVERSO font partie des auteurs qui ont le plus contribué aux travaux les plus récents. Cependant, ce concept continue à s'étendre et d'attirer l'attention.

Notre présent travail de recherche vise principalement l'analyse des interactions verbales se déroulant entre des interactants ayant des statuts professionnels différents, entretenant des relations « verticales » classées sur l'axe hiérarchique. Autrement dit, nous nous intéressons aux interactions dites « dissymétriques » développant des rapports de places entre les participants. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi deux agences de voyage qui se situent à Bejaia, afin d'étudier les interactions verbales dissymétriques qui se produisent entre gérant et clients, gérant et employés, ainsi entre clients et employés.

Dans l'analyse de ces interactions dissymétriques, deux facteurs sont mis en lumière : le statut professionnel déterminant le rapport de places entre les participants, mais également, les langues utilisées. Celles-ci, rappelons-le, peuvent jouer un rôle déterminant dans la redistribution des places dans une interaction.

L'observation de la situation linguistique des agences de voyages que nous avons pris comme corpus d'étude nous a permis de constater que les langues parlées sont essentiellement le français et le kabyle (considéré comme la langue maternelle de la majorité des participants). La langue arabe classique ou dialectale est de fréquence faible. Ceci peut s'expliquer par l'ancrage géographique de ces deux agences qui se situent à Bejaia, une région kabyle où la majorité de ses locuteurs sont kabyles. Ces deux langues en présence se trouvent généralement mélangées, donnant naissance à des phénomènes linguistiques tels que l'alternance codique.

Quant aux statuts de ces deux langues (français/kabyle) dans la communauté algérienne, des études antérieures ont montré qu'elles ne jouissent pas d'une égalité : le français occupe une place et une fonction plus importantes que celles occupées par le kabyle.

Introduction générale

Une certaine hiérarchie est installée entre le français et le kabyle. C'est ce qui nous a poussées d'ailleurs à poser la question de savoir si le statut inégal de ces deux langues peut être un facteur déterminant qui peut redistribuer le rapport de places entre les participants des deux agences en question, instauré au préalable par le facteur du statut professionnel.

2. Objectifs et motivations

Notre étude a pour objectif d'explicitier le rôle du facteur linguistique dans les interactions verbales dissymétriques en milieu professionnel et plurilingue. Nous avons choisi Bejaia comme terrain de recherche parce que c'est le lieu de notre résidence et parce qu'elle est une région plurilingue, ce qui se reflète d'ailleurs dans le contexte des agences de voyage où la diversité des langues est fortement présente.

3. Problématique

Dans notre travail, nous voulons nous interroger sur l'usage de la langue française mélangée avec la langue kabyle dans toutes ces interactions à caractère inégalitaire. Les questions principales auxquelles nous tenterons de répondre sont les suivantes :

- Est-ce que la langue française accorde une position haute pour le locuteur qui l'utilise sur l'axe vertical reliant les deux participants à l'interaction ? Autrement dit, le statut valorisé et inégal de la langue française peut-il être considéré comme un facteur qui peut donner naissance à un changement dans les positions déterminées par le facteur du statut professionnel ?

4. Hypothèses

Afin d'apporter des réponses à ces questions posées, nous émettons les hypothèses suivantes :

- La langue française est une langue étrangère qui jouit d'un statut social privilégié dans la mesure où elle se pratique dans plusieurs situations de communication comme les lieux de travail et aussi c'est une langue de prestige. De ce fait, elle accorde une position haute pour le locuteur quel que soit son statut dans l'interaction. en d'autres

Introduction générale

termes, la personne qui utilise la langue française occupera la position haute même s'il occupait au début une position basse, inversement, celui qui ne maîtrise pas le français occupera la position basse même s'il occupait une position haute.

5. Méthodologie

Pour atteindre les objectifs de ce travail en fonction du public ciblé, nous avons opté pour la méthode qualitative, et cela par l'utilisation des enregistrements audio. Notre recherche vise surtout à examiner et analyser les interactions verbales produites au sein des deux agences de voyage entre (gérant/ employés, gérant/clients et entre clients/employés).

6. Plan et organisation du travail

Notre travail comprendra deux chapitres :

- le premier chapitre sera divisé en deux parties : la première partie portera sur la situation sociolinguistique de l'Algérie et de Bejaia, dans la deuxième partie se focalisera sur la théorie, notions, concepts, relatifs à l'interaction verbale, nous allons présenter les notions de base et les différentes théories en relation avec notre travail.
- le deuxième chapitre sera consacré à l'analyse et à l'interprétation des données. Ces deux chapitres s'achèveront par une conclusion générale.

Chapitre 1

Présentation du cadre théorique de l'interaction verbale

Première partie
Situation sociolinguistique de
l'Algérie et de Bejaia

1. Introduction partielle

Notre travail vise à analyser les interactions verbales qui se produisent entre les employés des agences de voyages et celles qui se déroulent entre employés et leurs clients. C'est pour cette raison que nous avons jugé important de présenter, dans ce premier chapitre, l'état sociolinguistique actuel de l'Algérie et plus spécifiquement celui de Bejaia pour dégager les langues existant dans notre lieu d'enquête. Mais avant cela, nous allons d'abord exposer un bref aperçu historique pour expliquer le plurilinguisme en Algérie. Ensuite, nous essayerons de présenter les langues utilisées dans ce milieu. Enfin, nous nous focaliserons sur la définition de certains concepts incontournables pour notre travail.

2. Aperçu historique

L'Algérie fait partie des pays de nord africains, qui ont connu beaucoup d'irruptions, telle que la colonisation byzantine, carthaginoise, phénicienne, romaine, turque, et française, etc. Ces deux dernières ont amené de nouvelles formes linguistiques dans notre pays et c'est ce qui a fait de l'Algérie postcoloniale un milieu plurilingue, composé de plusieurs variétés linguistiques.

3. Etat sociolinguistique de l'Algérie

Comme nous l'avons avancé ci-dessus, l'Algérie est un pays qui dispose d'une situation linguistique très riche et intéressante. Elle se caractérise par la coexistence de plusieurs langues et dialectes, c'est un pays plurilingue et multiculturel. DOURARI A :

« L'Algérie historique, a toujours été un pays plurilingue. Il est difficile d'imaginer un pays aussi Grand que le Maghreb (de la frontière égypto-libyenne jusqu'aux îles Canarie, puis au sud, le Niger, et La Mauritanie) avec des groupe humains vivants aux quatre coins, qui parlerait en dépit de cela une Langue unique à une époque où les moyens de communication étaient rudimentaires ! »¹

Les différentes conquêtes ont donné naissance à divers codes linguistiques : à côté de la langue berbère, langue des autochtones, nous y trouvons également la forte présence de la langue arabe, c'est ainsi que se constituent deux groupes bien distincts : « les berbérophones »

¹ DOURARI A. « contribution : politique linguistique en Algérie, entre le monolinguisme d'Etat et le plurilinguisme de la société 1 er partie », in Mbakir, 2011.

et « les arabophones ». La langue française marque également sa présence par une utilisation très fréquente des deux groupes. Dans présent travail, nous nous intéressons à l'usage de ces langues (le français, le kabyle et l'arabe dialectal) dans le milieu de professionnel.

Pour bien expliquer l'état sociolinguistique en Algérie, nous allons faire un bref aperçu sur les différents statuts de ces langues utilisées en Algérie.

4. Le statut des langues en Algérie

L'Algérie est un pays plurilingue, caractérisée par deux langues officielles : l'arabe classique et la langue berbère. La langue française est la première langue étrangère, toujours présente dans tous les domaines, utilisée par les Algériens en plus de leurs langues maternelles : avec l'arabe dialectal et le kabyle.

4.1 Le berbère en Algérie

La langue berbère est une variété linguistique, c'est la langue maternelle de grand nombre d'habitants en Algérie et ainsi de tous les pays d'Afrique du nord : Maroc, Tunisie, Mali, Niger, Libye. Elle se présente sous forme de plusieurs variétés comme : le chaoui, kabyle, mzabi, tergui, bdjaoui... Avant, elle n'était pas reconnue internationalement, mais depuis quelques années, la langue berbère a reçu une acceptation en Algérie et elle est considérée comme une langue nationale et officielle. L'Etat a imposé sa présence dans les écoles et les universités de l'Algérie.

4.2 La langue Arabe en Algérie

La langue arabe est la langue officielle de l'Algérie depuis l'indépendance, en 1962. Elle est également la plus utilisée par la majorité de la population (l'arabe dialectal est la langue maternelle),

On distingue donc : l'arabe classique (littéral) et l'arabe dialectal.

4.2.1 L'arabe classique

C'est une langue difficile et très vaste, une langue littéraire, elle est existée à partir de la révélation de l'Islam et c'est la langue du Coran ;

« C'est cette variété choisie par ALLAH pour s'adresser à ses fidèles qui va constituer la norme de la société arabo-musulmane la arabiyya fusha des linguistes, grammairiens et rhétoriciens et servira de base à la codification de la langue arabe entre le premier et le quatrième siècle hégirien »²

L'arabe classique est aussi un moyen de communication, cette langue se trouve dans plusieurs domaines comme : le milieu de travail et les écoles, et elle représente le symbole de l'unité nationale de l'Algérie.

4.2.2 L'Arabe dialectal

Appelée aussi « dardja » ou l'arabe algérien, c'est la langue orale qui a évolué au sein de la société algérienne dans des situations de communication intimes et informelles ; (en famille, entre amis, dans la rue et même dans le travail...). Tous cela, renvoie à l'usage quotidien de la langue arabe et son contact avec les autres langues comme : le français et le berbère.

L'arabe dialectal est différent de l'arabe classique, dardja n'a pas de règle à suivre, et elle se mélange même avec le kabyle et le français.

4.3 Le français en Algérie

La langue française tient en réalité une grande place dans la société algérienne, elle est imposée dans l'environnement algérien depuis 1830 par la colonisation française. C'était la langue officielle en Algérie et la langue la plus dominante pendant 132 ans, elle a modifié complètement la construction sociale du peuple et surtout l'aspect linguistique du pays. TALEB IBRAHIM, affirme que : *« c'est le français qui a le plus perduré et influencé les usages, bouleversé l'espace linguistique et culturel algérien »³*.

Après l'indépendance, tous les secteurs de l'Algérie fonctionnent toujours en français (l'administration, l'enseignement...), malgré l'indépendance et la présence de la langue arabe, le français n'a pas perdu sa place dans la société algérienne et elle est considérée comme une première langue étrangère dans l'enseignement.

²IBRAHIMI T., 1997 « Les Algériens et leur(s) langue(s) », élément pour une approche sociolinguistique de la société, P.24.

³ TALEB-IBRAHIMI K. , L'Algérie : coexistence et concurrence des langues, Année du Maghreb, Algérie 1 / 2004, (En ligne) <http://journals.openedition.org/anneemaghreb/305> consulté le 02/04/2021

L'Algérie est le deuxième pays francophone dans le monde. Ainsi, le français est très utilisé par le peuple algérien dans la vie quotidienne avec la langue arabe et kabyle surtout dans les régions kabyles. Selon RAHAL.S,

« La réalité sociolinguistique algérienne permet de montrer l'existence de trois catégories de locuteurs francophones algériens. Nous avons premièrement les « francophones réels », c'est-à-dire, les personnes qui parlent réellement le français dans la vie de tous les jours ; deuxièmement, les « francophones occasionnels », et là, il s'agit des individus qui utilisent le français dans des situations bien spécifiques (formelles ou informelles) et dans ce cas nous relevons le fait qu'il a un usage alternatif des langues qui sont le français et l'arabe (...). Enfin, ce que nous nommons des « francophones passifs », et il est clair que cette catégorie concerne les locuteurs qui comprennent cette langue mais qui ne la parle pas »⁴.

5. Etat sociolinguistique à Bejaia

« Avant d'entamer ce point, il est à signaler que Bejaia, connu sous le nom la perle de l'Afrique du nord se situe dans le littoral Nord Est du pays. Surnommée la petite Kabylie, cette ville se range en bordure de la mer méditerranéenne. Une zone géographiquement privilégiée, témoigne le passage de différents envahisseurs et une présence marquante de plusieurs civilisations et de culture. Ses quartiers et ses villes présentent un tableau d'un métissage parfait entre ce qui est ancien et moderne. »⁵

La ville de Bejaia d'origine berbère, elle dispose d'une situation sociolinguistique complexe, elle se caractérise par la diversité des langues (le kabyle, l'arabe classique, l'arabe dialectal et le français). Autrement dit, c'est une ville plurilingue. Cette dernière est influencée par d'autres villes et leurs langues grâce aux gens qui viennent s'installer dans cette ville.

La langue maternelle et quotidienne de la majorité des habitants de la ville de Bejaia est le kabyle mais les gens de la ville ou la population urbaine (les bougeottes) parlent l'arabe (bougeotte). Ainsi, on trouve l'arabe classique dans les domaines professionnels et les écoles à côté de la langue française, qui est la plus utilisée et dominante dans le parler de cette

⁴ RAHAL S., « La francophonie en Algérie : mythe ou réalité », cultures et langues, la place des minorités. (En ligne) « http://www.initiatives.refer.org/Initiatives-2001/_notes/sess610.htm »

⁵ MOUZAOU E, OUMANI K., « Alternance codique et pratique langagière dans le monde footballistique : Cas de Moulodia Olympique de Bejaia « MOB ». mémoire de master .Université Abderrahmane Mira- Bejaia.2019.P 24.

population surtout dans la communication quotidienne, on peut les appeler d'ailleurs des francophones.

5.1 Le kabyle à Bejaia

C'est la langue maternelle et la langue quotidienne à Bejaia, c'est un symbole identitaire du peuple kabyle et elle est plus utilisée à l'orale. Elle présente un aspect complètement oral, son usage diffère d'une région à une autre. Par ailleurs, beaucoup de revendications ont marqué la région pour revendiquer la langue kabyle en tant que langue nationale. Aujourd'hui, cette dernière est enseignée dans les écoles, dans les régions kabyles et même dans les régions arabophones.

5.2 L'arabe à Bejaia

Doté de son statut de langue officielle du pays, elle présente deux variétés essentielles à Bejaia : l'arabe classique ou littéraire celui du Coran, se trouve dans les écoles, les établissements étatiques etc. et quand on parle de l'arabe dialectal, c'est un aspect oral et le plus utilisé par la population surtout dans le centre-ville de Bejaia.

5.3 Le français à Bejaia

Le français occupe une place très importante dans la ville de Bejaia, et dans tous les niveaux : commercial, social, éducatif. La langue française connaît une large utilisation et garde son prestige dans le milieu intellectuel. Elle est utilisée par la majorité des locuteurs dans des situations différentes dans leurs vies quotidiennes. Du côté professionnel, les gens de Bejaia parlent beaucoup en français par exemple dans les boutiques commerciales, les universités et presque dans tous les secteurs. Par ailleurs, il y a des parents qui préfèrent communiquer avec leurs enfants en français dès leur jeune âge pour améliorer leurs niveaux car la langue française reste pour eux une langue du savoir et de prestige qui ouvre les portes de l'avenir à leurs enfants... Donc, on peut dire que la population kabyle est francophone.

Quand nous avons présenté la situation sociolinguistique en l'Algérie et de Bejaia, nous avons fait référence à deux termes qui sont le bilinguisme et le plurilinguisme, nous allons essayer de leur donner une brève définition ci-dessous.

6. Le bilinguisme

C'est un phénomène sociolinguistique qui renvoie aux contacts de langues. C'est la capacité d'employer deux langues différentes dans une situation de communication (orale ou écrite), il n'est pas nécessaire du bien maîtrisé, mais c'est de produire des phrases et des mots dans les deux langues avec un sens. C.HAGEGE⁶ a défini le bilinguisme, ainsi :

« Etre vraiment bilingue implique que l'on sache parler, comprendre, lire et écrire deux langues avec la même aisance... Un bilingue véritable est censé posséder doublement ce qu'on appelle une compétence communicative. Cela signifie qu'il connaît les principes d'utilisations de chacune des deux langues dans des situations concrètes de communication. »

7. Le plurilinguisme

Tous les pays du monde se caractérisent par la diversité des langues, c'est un avantage qui donne aux locuteurs de parler des langues différentes en plus de la langue maternelle. Le plurilinguisme signifie que l'on parle plusieurs langues oralement et parfois même par écrit. Dans une situation de communication, le locuteur fait appel à d'autres langues qu'il maîtrise pour faire un mélange de langues, et il n'est pas nécessaire de bien maîtriser les langues couramment pour être plurilingue.

8. Conclusion partielle

Pour conclure, nous avons traité dans cette première partie de ce chapitre l'état sociolinguistique de l'Algérie, et celle de la ville de Bejaia. Nous avons mis en lumière les différentes langues coexistées dans notre pays. Nous avons également défini deux termes théoriques redondants qui sont le bilinguisme et le plurilinguisme. Dans la deuxième partie que nous allons présenter ci-dessous, nous allons nous focaliser fondamentalement sur les différentes notions les plus importantes relatives aux interactions verbales qui nous permettront de afin de répondre à la question de rapport de force ont jouisse les langues et en particulier la langue française.

⁶ Les différentes définitions du bilinguisme, (En ligne) <http://www.altereduc.com/article/70> , consulté 02/04/2022

Deuxième partie
Théories, notions, concepts
Relatifs à l'interaction verbale

1. Introduction partielle

Notre travail vise à analyser les facteurs qui déterminent les rapports de places ou la relation verticale qu'entretiennent les employés et les clients dans l'agence *ISABELLE voyage et tourisme* et dans celle qui se déroulent entre gérant, employés et clients à *HAMIL tourisme et services*. Avant de passer à l'analyse de nos données (deux agences de voyages se situant à Bejaia), il convient de commencer par expliquer l'ensemble de ces notions de base.

1.1 Notion d'interaction

Le mot interaction est une juxtaposition de deux termes, ce qui sous-entend une double approche : inter, une approche relationnelle ; action, une approche active. Les échanges impliquent donc la participation active de chacun des participants dans l'établissement d'une relation. Ce terme s'applique à plusieurs domaines, comme les échanges verbaux, non verbaux, les transactions financières, et même certaines activités sportives...etc. mais ce sont toujours des domaines qui se réfèrent aux communications. Comme le montre VION⁷ :

«Ce dernier [le terme interaction] intègre toute action conjointe, conflictuelle et/ou coopérative, mettant en présence deux ou plus de deux acteurs. À ce titre, il couvre aussi bien les échanges conversationnels que les transactions financières, les jeux amoureux que les matches de boxe ».

Ce que nous avons défini ci-dessus est la signification générale de l'interaction, mais dans notre analyse nous intéresserons uniquement aux *interactions verbales*. Il y a interaction verbale lorsque les personnes rassemblées agissent les unes sur les autres en participant à une activité orale. Selon KERBRAT ORECCHIONI⁸ :

« L'exercice de la parole implique une interaction, c'est-à-dire que tout au long du déroulement d'un échange communicatif quelconque, les différents participants, que l'on dira donc des « interactants », exercent les uns sur les autres un réseau d'influences mutuelles – parler c'est échanger, et c'est changer en échangeant ».

Elle poursuit en ce sens : *« Pour qu'il y ait échange communicatif, il ne faut pas que deux locuteurs (ou plus) parlent alternativement ; encore faut-il qu'ils se parlent, c'est-à-dire qu'ils soient tous deux « engagés » dans l'échange ».*

⁷VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 17.

⁸KERBRAT-ORECCHIONI C., 1996, *La Conversation*, Paris : Seuil, p. 55.

KERBRAT-ORECCHIONI explique que les interlocuteurs « *produisent des signes de cet engagement mutuel, en recourant à divers procédés de validation interlocutoire* »⁹. Il existe deux types de signes : les phatiques produites par le locuteur et les régulateurs émis par l'interlocuteur. Donc, le message lors de l'interaction est entièrement co-produit.

1.2 Conversation ou interaction

Le terme conversation s'emploie de façons différentes, certains ethnométhodologues tels que SCHEGLOFF¹⁰, GOFFMAN¹¹ et même ROULET *ET AL*¹² optent pour une conception très large du terme : le mot désigne tout type d'échange verbal, quelle que soit sa nature ou sa forme, car il a le même sens que le mot interaction verbale. Toutefois, on peut comprendre ce terme comme le mot qui se produit quand un petit nombre de participants se réunissent et s'installent dans ce qu'ils perçoivent comme une courte période de coupure par rapport aux tâches matérielles. D'après TRAVERSO¹³, il s'agit de tous « discours informels » produit dans une atmosphère de paix et de tranquillité.

Dans notre analyse, nous nous intéressons qu'au terme interaction, car son sens se diffère à celui de la conversation, d'après les auteurs à qui nous nous sommes référés.

1.3 Les interactants

Dans la définition de la notion d'interaction, nous nous sommes référées au terme interactant, qui signifie les individus qui sont en interaction. Ils ne sont pas toujours des « instances homogènes », d'après le concept de TRAVERSO¹⁴ : « *Le locuteur peut faire entendre plusieurs voix à travers son énoncé et les récepteurs des messages ne se réduisent pas toujours à leurs destinataires* ».

Nous allons dégager les caractéristiques de nos participants pour voir si elles influent sur les rapports de places qui s'instaurent entre eux.

⁹KERBRAT-ORECCHIONI C., 1998, *Les Interactions verbales*, tome 1, Paris: Armand Colin, p. 17.

¹⁰SCHEGLOFF E., 1968, « Sequencing in conversational openings », *American Anthropologist* 70-4, pp. 1075-1095. Cité par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 120.

¹¹Goffman E., 1987, *Façons de parler*, Paris : Minuit, p. 20. Cité par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 120.

¹²Roulet E. (éd.), 1980, *Cahier de Linguistique Française* de Genève 1, « Actes de langages et structure de la conversation », Genève : Université de Genève. Cité par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris: Hachette, p. 120.

¹³TRAVERSO V., 1999, *L'Analyse des conversations*, Paris : Nathan, p. 5.

¹⁴TRAVERSO V., 1999, *Op.Cit.*, p.6.

1.4 Typologies des interactions verbales

Après avoir défini ce que désigne le terme *interaction*, il nous reste à nous interroger sur la typologie des interactions verbales qui constituent notre corpus d'étude. Pour adopter une typologie, il convient tout d'abord de présenter certains critères¹⁵.

- Selon le critère « coopération/compétition », on distingue :
 1. des interactions de nature coopérative, telle que la conversation.
 2. des interactions de nature compétitive, comme la dispute et le débat.

Selon VION¹⁶ « *Il n'existe aucune interaction qui fonctionne dans la plus parfaite coopérativité. [...] Inversement, même dans les interactions compétitives, comme le débat ou la dispute, nous trouvons des formes de coopération* ». C'est pour cela ces deux types d'interactions ne se rassemblent pas en deux catégories différentes.

- Selon la nature des finalités, on distingue :
 1. des interactions internes : notamment la conversation.
 2. des interactions externes : ce sont des interactions qui signifient en termes de bénéfice ou de perte, comme la consultation médicale, les discussions dans la réunion de conseil ou dans les groupes de travail, les transactions commerciales, les débats, etc.
- Selon le critère formel/informel :
 1. Les interactions informelles : dans ce type d'interaction, le nombre des participants est limité, une position égale de ceux-ci, ainsi la possibilité de traiter un nombre indéterminé de thèmes.
 2. Les interactions formelles : ce type d'interaction, se déroule à l'intérieur d'un cadre institutionnel, et chaque locuteur dispose d'un temps de parole limité.
- Selon le critère symétrie/complémentarité :
 1. Les interactions symétriques : où les interactants ont une position égale, telle que les échanges qui se font entre inconnus et intimes (le débat, la dispute), selon WATZLAWICK ET AL.¹⁷, « *les partenaires ont tendance à adopter un comportement en miroir, leur interaction peut donc être dite symétrique. [...] Une*

¹⁵VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 124.

¹⁶VION R., 2000, *Op.Cit.*, p. 126.

¹⁷WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D.A., 1972, *Une Logique de la communication*, Paris : Le Seuil, 66-67. Cités par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 124.

interaction symétrique se caractérise donc par l'égalité et la minimisation de la différence ».

2. Les interactions complémentaires (dissymétriques) : d'après WATZLAWICK ET AL.¹⁸, « le comportement de l'un des partenaires complète celui de l'autre pour former une « Gestalt » de type différent : on l'appellera complémentaire. [...] Une interaction complémentaire se fonde sur la maximalisation de la différence ». contrairement à l'interaction symétrique, l'interaction complémentaire se caractérise par l'inégalité des positions des inter-actants, comme dans les entretiens, les consultations, les enquêtes, etc.

Selon VION¹⁹ : « les interactions complémentaires (dissymétriques) se développent à partir d'un rapport de places complémentaires souvent appréhendées en terme d'inégalitaire ».

Parlant du terme *rapport de places*, pour mieux comprendre le sens de ce terme, il est obligatoire de souligner d'abord les fonctions principales de l'interaction verbale.

1.5 Les fonctions de l'interaction verbale

Selon VION²⁰ l'interaction verbale contient trois fonctions : la construction du sens, de la relation sociale et des images identitaires.

- La construction du sens : cette fonction de l'interaction vise à produire et reproduire les valeurs culturelles, le confirme VION²¹ :

« La construction du sens va donc bien au-delà des seules dispositions sémantiques des messages. [...] Il convient de rappeler que cette fonction de l'interaction concerne la production et la reproduction des valeurs culturelles. En tant qu'elle procède de la reproduction de significations pré-établies, l'interaction participe à la justification et à la structuration de l'ordre social pré-existant. En tant qu'elle réactualise et reconstruit ces significations, elle contribue à la modification et à la restructuration des valeurs culturelles et, par voie de conséquence, elle modifie cet ordre social ».

- La construction de la relation sociale : cette seconde fonction de l'interaction verbale contribue à l'établissement de la relation sociale entre les participants, d'après VION²²

¹⁸WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D.A., 1972, *Une Logique de la communication*, Paris : Le Seuil, 66-67. Cités par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 124.

¹⁹VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 129.

²⁰VION R., 2000, *Op.cit.*, p.93.

²¹VION R., 2000, *Op.cit.*, p.94.

²²VION R., 2000, *Op.cit.*, p.95.

:

« Dans la mesure où on ne peut parler sans le faire d'une place et convoquer l'autre dans une place symétrique ou complémentaire (dissymétrique), toute interaction s'édifie à partir de rapport de places qui visualisent la forme effective prise par la relation sociale entre deux individus. [...] La fonction de la conversation consiste à affirmer et confirmer l'existence de liens sociaux privilégiés entre des individus ».

- La construction des images identitaires : elle contribue à la construction de la personnalité du sujet.

Pour résumer ces trois fonctions, nous allons nous référer à HABERMAS²³ :

« Du point de vue fonctionnel de l'intercompréhension, l'activité communicationnelle sert à transmettre et à renouveler le savoir culturel ; du point de vue de la coordination de l'action, elle remplit les fonctions de l'intégration sociale et de la création de solidarités ; du point de vue de la socialisation, enfin, l'activité communicationnelle a pour fonction de former des identités, personnelles. [...] A ces processus de la reproduction culturelle, de l'intégration sociale et de la socialisation, correspondent les composantes structurelles du monde vécu : la culture, la société et la personne. ».

Après avoir cité et expliqué les trois fonctions précédentes, nous abordons minutieusement, ci-dessous, le terme *rapport de places*.

1.6 Rapport de places ou relation verticale

Plusieurs linguistes ont abordé la notion de rapport de places, et chacun selon sa conception. Chez MARC & PICARD²⁴, qui ont inspiré VION²⁵, le rapport de places est :

« peut être, en effet, déterminé de l'extérieur par les statuts et les rôles des interactants (fournisseur/client, médecin/malade, maître/élève...) ou par leur identité sociale (parent/enfant, homme/femme) ; mais il l'est aussi de l'intérieur même de la relation, par la place subjective que chacun prend par rapport à l'autre (dominant/dominé, demandeur/conseiller, séducteur/séduit...) ».

Donc, à partir de cette définition, nous concluons que, pour ces chercheurs, le terme « place » désigne trois types de positions :

²³Habermas J., 1987, *Logique des sciences sociales et autres essais*, Paris : Presses Universitaires de France, p. 435. Cité par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 95.

²⁴Marc E. & Picard J., 1989, *L'Interaction sociale*, Paris : Presses Universitaires de France, p. 46. Cités par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 107.

²⁵VION R., 2000, *Op.cit.*p.106-107.

- les positions statutaires : ce sont des positions extérieures et antérieures au déroulement de l'interaction : la position de médecin, d'avocat, d'adulte, de père, de vendeur, de psychologue, de client, etc. ;
- les positions interactives (occasionnelles) : ce sont des positions internes à l'interaction, elles se produisent lors du déroulement de l'échange, on peut citer la position de quémandeur, de séducteur, de conciliateur, d'accusateur, de conseiller, de demandeur, etc.
- les positions de prestige (dominant/dominé) : elles découlent des deux catégories précédentes et de la combinaison des éléments de ces deux catégories.

La notion de places sur laquelle porte notre analyse, correspond certainement à la troisième catégorie de ces positions, dominant / dominé, mais nous ne pouvons pas négliger les positions statutaires et interactives qui participent également à l'établissement de ces rapports de dominance. Ainsi la notion de rapport de places, comme elle est abordée dans notre travail, correspond à celle présentée par KERBRAT-ORECCHIONI²⁶ qui s'inspire elle-même de la conception de FLAHAUT²⁷ (qui a abordé le concept de place pour la première fois) tout en la poursuivant et en la renouvelant. KERBRAT-ORECCHIONI²⁸ définit le système de places comme la relation entre deux ou plusieurs locuteurs qui occupent des places différentes, lors d'une interaction, ainsi l'un occupe la position du dominant et l'autre la position du dominé. Selon WATZLAWICK et AL²⁹ :

« Dans une relation complémentaire (dissymétrique), il y a deux positions différentes possibles. L'un des partenaires occupe une position qui a été désignée comme supérieure, première ou haute (one-up), et l'autre la position correspondante dite inférieure, seconde ou basse (one-down) ».

1.6.1 Les Facteurs et marqueurs du rapport de places

Toute interaction verbale, aussi minime soit-elle, se repose sur un arrière-plan d'inégalité qui s'est construit essentiellement par des facteurs externes et des facteurs internes. KERBRAT-ORECCHIONI³⁰ parle de « facteurs externes » quand elle fait référence au contexte dans

²⁶KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin, p. 71.

²⁷FLAHAULT F., 1978, *La Parole intermédiaire*, Paris : Le Seuil. Cité par KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin, p. 71.

²⁸KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Op.cit*, p.71.

²⁹WATZLAWICK P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D.A., 1972, *Une Logique de la communication*, Paris : Le Seuil, p. 66-67. Cité par VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette, p. 124.

Chapitre 1 Présentation du cadre théorique de l'interaction verbale

lequel s'inscrit une interaction. Par contexte, KERBRAT-ORECCHIONI se rapporte à tous ces facteurs qui mettent en avant :

- les différences biologiques liées au sujet participant (sexe, âge, couleur de peau, force physique, talent oratoire...).
- Ses différents statuts (professionnel, social) ainsi que ceux de ses des partenaires.
- Ses compétences (professionnelles et/ou autres).
- le prestige, le charisme et la maîtrise de la langue.

Ces éléments permettent de cadrer les espaces, les temps et les circonstances de toute rencontre, offrant ainsi une vision claire de la nature de celle-ci, bien qu'elle soit dans certain cas, loin d'être sûre et stable.

Les interactions verbales ne se déroulent pas toutes dans un contexte hiérarchique, et de ce fait, elles ne sont pas toutes de caractère inégalitaire. Il existe un certain type d'interactions qui se caractérise par une égalité de positions entre les participants. Cependant, des moments d'égalité ou d'inégalité de places peuvent surgir au cours de ces deux types d'échange. On peut donc déduire que le système de places ne dépend pas uniquement des données contextuelles, mais également de ce que font les interactants et de ce qui se passe dans l'interaction. Ces comportements des interactants leur permettant d'échanger sont en fait déterminants du rapport de place établi, ils sont une sorte de facteurs internes ou *les taxèmes*.

Les taxèmes sont des faits sémiotiques pertinents, qui, au cours de l'échange, fonctionnent à la fois comme des *indicateurs* de places, et des *donneurs* de places. Les taxèmes peuvent être classés selon plusieurs critères :

- selon la nature de leur signifié, on distingue des taxèmes de position haute vs basse,
- selon la nature de leur support signifiant, on distingue, outre les taxèmes de nature verbale, ceux qui relèvent des données prosodiques ou vocales (taxèmes paraverbaux), mais aussi proxémiques, posturales ou mimogestuelles (taxèmes non verbaux).

³⁰KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin, p. 72.

Dans cette présente étude, nous n'allons nous intéresser qu'aux taxèmes de nature verbale qui confèrent une position haute vs basse. Notre corpus étant de nature audio, nous ne permet pas une étude multimodale.

1.6.1.1 Taxèmes verbaux

Les taxèmes verbaux peuvent être classés en se basant sur leur localisation dans le fonctionnement de l'interaction. KERBRAT-ORECCHIONI³¹ les a répartis en quatre catégories :

1.6.1.1.1 Taxèmes se localisent au niveau de la forme de l'interaction

Dans les situations plurilingues, la langue dans laquelle s'effectue l'échange joue un rôle incontestable dans l'instauration du rapport de places entre les interactants. Nous prenons les exemples suivants :

- dans une interaction verbale, le locuteur natif occupe ainsi la position dominante par rapport au locuteur non natif, car il a une certaine maîtrise de la langue. D'ailleurs KERBRAT-ORECCHIONI³² le confirme en ces propos « *être contraint d'utiliser une langue que l'on maîtrise moins bien que son partenaire, c'est être proprement handicapé, et infantilisé* ». D'autres chercheurs ont même montré qu'il existe des analogies entre le parler de l'enfant, et celui de l'adulte au début d'apprentissage d'une langue étrangères.
- Il faut également souligner le fait que toutes les langues n'ont pas un même statut égalitaire dans une communauté bilingue ou plurilingue telle que la nôtre. Certaines sont favorisées, dites « high », d'autres sont « low » (termes utilisés par Ferguson). L'utilisation de la première, connotée de valeurs telles que le prestige et l'autorité (le cas de la langue française en Algérie), confère à son locuteur un statut élevé, par contre les autres parlars qui sont plus ou moins dévalorisés, voire stigmatisés (le kabyle en Algérie) attribue au locuteur une place dominée. C'est la valeur toxémique de cet élément linguistique qui fera l'objet de notre travail de recherche. Nous visons à

³¹KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin, p. 82.

³²KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Op.cit*, p.82.

démontrer si l'utilisation de la langue française, langue de prestige, peut renverser le rapport de dominance qu'a établi le statut professionnel.

- les différentes variétés d'une langue (dialectes, sociolectes ou « technoclectes ») ont également un pouvoir d'hierarchisation. Maîtriser un registre prestigieux (comme le « jargon » des juristes ou celui de médecins) attribue à son locuteur une place de dominance dans l'interaction. le contraire est valable dans le sens inverse, autrement dit, s'exprimer en un accent régional, ou en une tournure patoisante ou une expression populaire peuvent placer le locuteur dans une position de dominé.
- De manière générale, le locuteur qui impose dans une interaction son registre de communication (familier ou guindé, intime ou distant, relâché ou soutenu) ou le type d'échange (construire son protocole, ses enjeux et ses règles du jeu) occupe automatiquement position haute.

1.6.1.1.2 Taxèmes se localisant au niveau de la structure de l'interaction

1.6.1.1.2.1 L'organisation des tours de paroles

- Au cours d'un échange, la personne qui parle durant son tour, prend la position haute par rapport à celui qui écoute, « *c'est au locuteur qu'il revient de définir les différents rôles d'auditeur, de déterminer s'il le souhaite son succession, de décider du cours de la conversation, l'auditeur ne disposant que du pouvoir de subvertir les projets et activités du parleur* »³³.
- Celui qui prend beaucoup plus la parole, et il la garde le plus longtemps possible, peut aussi dominer l'interaction, ne pas laisser l'occasion à l'auditeur d'intervenir, montre l'occupation de la position haute (dans les débats politiques).
- Les participants d'une classe supérieure ont le privilège de gérer l'interaction, car c'est à eux que revient le rôle de poser des questions et solliciter leurs interlocuteurs. Ils se permettent également de contester ou de désapprouver. C'est ainsi qu'ils se situent en positionnement haut, la distribution des tours leur appartient.

³³HOCINI S., « *Interactions verbales au sein d'une entreprise algérienne : la situation linguistique de L'E.P.B* ». Mémoire de magistère. Université Abderrahmane mira. Bejaia, mars 2008, p54.

- Les interactants peuvent négocier l'alternance des tours de parole. C'est cette capacité à prendre et à garder la parole qui leur attribue le statut de dominant ou de dominé. Selon DANNEQUIN³⁴, « *les enfants de cinq à six ans, qui ont le talent de savoir prendre la parole durant une conversation, occupent souvent la position haute* ».
- L'interruption et l'intrusion, ont une fonction taxémique, car elles sont perçues comme un coup de force, une sorte de violations du système des tours.
 - o L'interruption se produit au moment où quelqu'un empêche l'autre de finir sa parole ou d'intervenir quand l'un des locuteurs parle, sans demander son accord. Les interruptions expriment généralement une position haute et elles sont accompagnées souvent d'un chevauchement.
 - o A propos de l'intrusion, L2 prend la parole alors qu'il n'a pas été sélectionné par L1. Nous constatons donc que l'intrusion de L2 démontre la domination sur L1 et même sur celui qui devait prendre la parole en premier.

1.6.1.1.2.2 L'organisation hiérarchique de l'interaction

Une interaction ne se constitue pas uniquement d'une succession de tours de parole, elle est également vue comme une organisation hiérarchique d'unités de différents rangs, emboîtées les unes dans les autres et qui peuvent, dans certains cas, être des éléments taxémiques.

Le locuteur qui ouvre le dialogue se voit prendre une position haute dans l'interaction, car il a le monopole d'entamer l'échange et de gérer son orientation. Il en est ainsi pour le commencement des sou-échanges et de la clôture. Pour illustrer ce que nous venons d'avancer, prenons l'exemple de la consultation médicale. C'est au médecin que revient le droit d'ouvrir les différentes étapes de la consultation : c'est à lui d'introduire le patient dans son cabinet de prendre l'initiative des salutations, de questionner le patient sur les raisons de sa visite, de décider du moment où commence et finit l'auscultation, de lancer les pré-clôtures et la clôture, c'est pour ces raisons qu'il occupe la position haute³⁵.

³⁴DANNEQUIN C., 1982, « Prise de parole et pouvoir de la parole, chez des enfants de 5-6 ans, au cours d'une discussion », *Études de Linguistique Appliquée* 46, pp. 33-57. Cité par KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin, p. 87.

³⁵BELLIL K., « La confiance dans l'interaction radiophonique : le cas de l'émission « embouteillage » d'Alger chaines3 » .mémoire de magistère. ENS de BOUZAREAH. Alger, 2010, p41.

1.6.1.1.3 Taxèmes se localisant au niveau du contenu de l'interaction

1.6.1.1.3.1 Thèmes et sous-thèmes

Les thèmes abordés durant une interaction, contribuent dans la détermination des positions des interactants. Et cela se fait sur deux niveaux :

- Au niveau de la séquence, l'occupation de la position haute est prise par celui qui arrive à régner sur l'organisation thématique de l'interaction.
- Au niveau de la nature du thème, le locuteur qui se met en position haute, c'est bien celui qui manifeste des connaissances approfondies sur le thème introduit (l'interactant qui maîtrise plus le thème aura la chance d'occuper la position de dominant).

Il arrive qu'un locuteur introduise un thème qui sera avantageux pour son interlocuteur. De ce fait, celui qui a initié le thème prend momentanément la position haute, car il sera renversé par son interlocuteur qui maîtrise le sujet. Donc, les deux valeurs taxémiques du thème sont interdépendantes.

1.6.1.1.3.2 Les signes manipulés

Selon KERBRAT-ORECCHIONI³⁶ : « *parler, c'est décrire une réalité complexe et fluctuante, à l'aide d'un code lexical flou et de notion « plastique »* ». Pendant l'interaction, certains signes qui sont manipulés, prêtent souvent à débat ou à des négociations entre les participants, pour arriver au mot juste ou à la bonne interprétation. Le résultat de ces négociations est décisif du point de vue du rapport de places : se met en position haute, celui qui parvient à imposer à l'autre son vocabulaire, son interprétation des mots et des énoncés... etc.

En outre, nous estimons intéressant de mentionner un type particulier d'intervention, que KERBRAT-ORECCHIONI appelle « soufflage »³⁷ : un locuteur peut souffler à son partenaire une expérience qu'il considère convenable pour combler des lacunes se manifestant dans le discours de ce dernier, ou comme une forme addictive ou correctrice. Le rapport de place dans

³⁶KERBRAT-ORECCHIONI C., 1992, les interactions verbales, Tome2, Paris : Armand Colin, p.92.

³⁷KERBRAT-ORECCHIONI C., 1987, « la mise en place », in COSNIER J. & KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd), décrire la conversation, Lyon : presse universitaires de Lyon, pp.319-352, p.332.

ce cas, est déterminé par la réaction de l'interlocuteur : s'il décide d'accepter l'aide de son partenaire, il se met donc en position basse, laisse ainsi à son partenaire la position haute car le soufflage est synonyme de maîtrise langagière. Mais en cas de refus, l'interlocuteur reste placé en position haute (si c'est lui qui domine l'interaction).

1.6.1.1.3.3 Les opinions confrontées

Dans la majorité des interactions, on trouve une confrontation d'opinions, éventuellement contradictoires. Chaque locuteur cherche à imposer son opinion. Le locuteur qui accepte le point de vue de son partenaire, après une courte ou longue période d'échanges d'arguments et de contre arguments, se voit placé dans une position basse, et son partenaire dans un positionnement haut. Selon KERBRAT-ORECCHIONI ³⁸ « *se met en position haute celui qui a le dessus dans les négociations d'opinions* ».

1.6.1.1.3.4 Les actes de langages

Certains actes de langage reçoivent une valeur taxémique, car ils fonctionnent comme des « face threatening » (FTAs)³⁹. Autrement dit, en utilisant ces actes de langage, un locuteur peut menacer les deux faces (positives et négatives) de son interlocuteur lors d'un échange. Il peut même mettre en péril les siennes.

Les actes de langage qui provoquent une menace pour la face de l'interlocuteur fonctionnent comme des taxèmes de position haute :

- Face négative : ordre, interdiction, autorisation, conseil...etc.
- Face positive : critique, moquerie, désaccord, reproche et blâme ...etc.

Les actes de langage qui constituent une menace pour celui qui les produit (le locuteur) fonctionnent comme des taxèmes de position basse.

- Face négative : promesse.

³⁸KERBRAT-ORECCHIONI C, 1992, les interactions verbales, tome2, Paris: Armand Colin, p.94.

³⁹Brown P. & Levinson S., 1978, « Universals in language use: Politeness phenomena », in Goody E. (éd.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 256-289.

- Face positive : excuse, remerciement, ainsi que d'autres comportements auto-dégradants.

KERBRAT-ORECCHIONI⁴⁰ a mis en lumière « l'acte de question », un acte fort présent dans nos interactions. Il s'avère qu'il a une valeur taxémique un peu complexe :

- La question fonctionne comme un taxème de position haute, puisqu'elle constitue une menace pour la face négative du questionné. DANNEQUIN⁴¹ avance que :

« Toute question constitue [...] un coup de force sur celui à qui elle s'adresse ; c'est le mettre en demeure de répondre dans le cadre syntaxique qu'on lui impose. En outre, une question suppose qu'on est habilité à la poser ; il suffit d'énumérer quelques-unes des situations dans lesquelles on pose des questions : dispositif pédagogique, interrogatoires ».

- La question fonctionne également comme un taxème de position basse, puisqu'elle constitue ce qu'on appelle « anti-menace », c'est-à-dire une menace sur la face du questionneur. KERBRAT ORECCHIONI⁴² considère

« Le questionneur comme un solliciteur : « en posant une question, on s'inféode à l'autre, supposé supérieur dépositaire du savoir, et on le charge d'apporter la matière conversationnelle, lui permettant ainsi d'occuper le terrain, en quelque sorte, on s'octroie la maîtrise pour s'en laisser déposséder ».

1.6.1.1.4 Les termes d'adresses comme marqueurs de la relation verticale

« Terme d'adresse », signifie l'ensemble des expressions qu'utilise le locuteur pour désigner son destinataire, ces expressions servent à construire un type particulier de lien social.

Il existe plusieurs types de relations entre les interactants, parmi eux on trouve *la relation verticale*, selon les principes ci-dessous :

- La réciprocité d'usage entre les participants indique une égalité de statut ;

⁴⁰KERBRAT-ORECCHIONI C., 1987, « La mise en place », in COSNIER J. & KERBRAT-ORECCHIONI C., (éd.), *Décrire la conversation*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 319-352, p. 340.

⁴¹DANNEQUIN C., 1982, « Prise de parole et pouvoir de la parole, chez des enfants de 5-6 ans, au cours d'une discussion », *Études de linguistique appliquée*⁴⁶, pp. 33-57. Cité par KERBRAT-ORECCHIONI C., 1987, « La mise en place », in COSNIER J. & KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd.), *Décrire la conversation*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 319-352, p. 340.

⁴²KERBRAT-ORECCHIONI C. 1987, « La mise en place », in COSNIER J. & KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd.), *Décrire la conversation*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 319-352, p. 341.

- leur fonctionnement dissymétrique affirme une relation hiérarchique.

Les marqueurs de la relation verticale les plus voyants sont : les pronoms personnels d'adresse « Vous » et « Tu », (qui expriment automatiquement une hiérarchie entre les interlocuteurs), les titres et les autres appellatifs.

Dans cette approche, il convient de distinguer une différence dans l'usage des pronoms personnels d'adresse du français, arabe et ceux du kabyle. Le français dispose de deux formes de pronoms personnels de deuxième personne (l'une utilisée lors d'une discussion entre proche, et l'autre dans une relation distante), alors que l'arabe et le kabyle contient qu'une seule forme pour désigner leur partenaire d'interaction.

1.7 La négociation des places

Comme nous l'avons mentionné auparavant, les facteurs internes sont des faits sémiotiques pertinents considérés comme des indicateurs de places, car ces unités taxémiques sont des donneurs de positions interactionnelles. C'est-à-dire, les facteurs internes (taxèmes) peuvent changer les positions déterminées par le contexte (facteurs externes), celui qui occupait le positionnement haut déterminées par les facteurs externes peut se placer à la position basse. KERBRAT-ORECCHIONI⁴³ appelle ce changement dans les positions «*la négociation des places* » : «*les cartes peuvent presque toujours être redistribuées* », elle poursuit «*les places sont l'objet de négociation permanentes entre les interactants, et [que] l'on observe très fréquemment de la part du dominé institutionnel la mise en œuvre de stratégies de résistance, de contre-offensives et de contre-pouvoirs, qui peuvent bien entendu échouer, ou réussir* ».

La négociation de place présentée ci-dessus, s'effectue entre les facteurs externes et les facteurs internes, mais dans certaines interactions, elle peut se faire entre deux facteurs internes et même entre deux facteurs externes. Dans notre travail, nous s'intéressons uniquement au premier type de négociation.

1.8 Conclusion partielle

Maintenant que nous avons clarifié tous les concepts de base de notre analyse, nous allons passer à l'analyse des données proprement dite.

⁴³KERBRAT-ORECCHIONI C., 1987, « La mise en place », in COSNIER J. & KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd.), *Décrire la conversation*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 319-352, p. 320.

Chapitre 2
La partie pratique
Analyse des interactions.

1. Présentation du corpus

Notre corpus est constitué d'enregistrements audio, effectués durant un mois, au sein de ces deux agences de voyage situées à Bejaia :

- *HAMIL* tourisme et services : dans cette agence nous nous focalisons sur les interactions verbales produites entre les employés et les clients.
- *ISABELLE* voyage et tourisme : dans celle-ci, nous nous intéressons aux interactions verbales qui se déroulent entre le gérant et les employés et parfois gérant et clients.

Nous avons sélectionné 16 interactions qui regroupent des participants de différents sexes (08 dans chaque agence).

2. Présentation de la situation de l'interaction

Dans notre étude, la description de la situation de l'interaction sera faite selon la conception de KERBRAT-ORECCHIONI⁴⁴, qui a inspiré TRAVERSO⁴⁵, il s'agit, par conséquence, de trois éléments essentiels : les données spatio-temporelles (le lieu, le temps), les participants (le nombre, leurs caractéristiques, la relation), et l'objectif de l'interaction. Ces éléments contiennent des critères de base qui permettent de distinguer les divers types d'interaction. D'après TRAVERSO⁴⁶ : « *en spécifiant et classifiant les variations des éléments constitutifs de la situation, on construit une typologie des interactions* ».

2.1. Les données spatio-temporelles

Les données spatio-temporelles, désignent selon TRAVERSO⁴⁷ : « *le moment et l'endroit où se déroule l'acte de parole et, d'une manière générale, tout ce qui le caractérise du point de vue matériel* ».

2.1.1. Le temps

Le facteur temps peut être pris en considération en fonction des contraintes temporelles.

⁴⁴KERBRAT-ORECCHIONI C., 1998, *Les Interactions verbales*, tome 1, Paris: Armand Colin, p.77.

⁴⁵TRAVERSO V., 1999, *L'Analyse des conversations*, Paris : Nathan, p. 17.

⁴⁶*Op.cit.*, p. 19.

⁴⁷*Ibid.*

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Selon TRAVERSO : « *il n'est pas possible de préciser une durée moyenne, minimale ou maximale, pour la conversation, bien que le manque de temps soit susceptible d'en compromettre l'émergence. [...] Dans une conversation, les individus sont totalement tournés les uns vers les autres pour un temps qu'ils ne comptent pas* »⁴⁸.

Dans notre travail, la collecte des enregistrements audio a pris presque un mois, du 16 février jusqu'au 12 mars 2022. La durée des enregistrements ne dépasse pas un quart d'heure, et cela pour pouvoir enregistrer plusieurs échanges verbaux.

Nous ne nions pas qu'il y ait parfois des interactions qui durent jusqu'à une heure, particulièrement avec les anciens et loyaux clients de l'agence, dans notre travail nous n'avons pas pris en analyse ces interactions.

Les interactions effectuées au sein de l'agence HAMIL, ont été réalisées le matin, entre 09H30 et 11H. Voici la durée des enregistrements :

Interaction N°1 09 minutes 49 secondes.

Interaction N°2 05 minutes 35 secondes.

Interaction N°3 07 minutes 19 secondes.

Interaction N°4 06 minutes 50 secondes.

Interaction N°5 03 minutes 05 secondes.

Interaction N°6 04 minutes 22 secondes.

Interaction N°7 02 minutes 10 secondes.

Interaction N°8 07 minutes 02 secondes.

Les interactions effectuées au sein de l'agence ISABELLE, ont été réalisées l'après-midi, entre 13H et 15H. Voici la durée des enregistrements :

Interaction N°9 01 minute 01 seconde.

Interaction N°10 01 minute 17 secondes.

Interaction N°11 01 minute 45 secondes.

⁴⁸TRAVERSO V., 1996, *La Conversation familiale : Analyse pragmatique des interactions*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, p. 9.

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Interaction N°12 03 minutes 53 secondes.

Interaction N°13 02 minutes.

Interaction N°14 01 minute 03 secondes.

Interaction N°15 03 minutes 09 secondes.

Interaction N°16 03 minutes 27 secondes.

2.1.2 Le lieu

Afin de pouvoir enregistrer ces diverses interactions, nous nous sommes adressées à deux agences de voyage, la première nommée HAMIL tourisme et services qui se situent au centre-ville de Bejaia, et la deuxième nommée ISABELLE voyage et tourisme, se situe à la commune de Sidi Aiche.

On a choisi ces deux terrains par rapport à la présence de plusieurs langues, plus précisément la langue française car c'est la langue la plus utilisée par les clients ainsi que par les employés, suivi du kabyle et la langue arabe, généralement l'arabe dialectale.

La majorité des interactions ont été enregistrées dans les bureaux d'accueil et d'autres dans le bureau du gérant, quand il s'agit d'un appel téléphonique.

2.1.3 Les participants

2.1.3.1 Le nombre

Dans notre corpus, nous avons un nombre limité de participants pour chaque interaction. Les deux agences de voyage que nous avons choisies, contiennent trois employés et un gérant.

Chaque interaction se déroule entre un nombre limité de participant (nous nous sommes intéressées aux interactions dyatiques, c'est -à- dire qui se déroulent entre deux participants, et triadique (entre trois participants).

2.1.3.2 Leurs caractéristiques

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Selon TRAVERSO⁴⁹ : « chacune des caractéristiques des participants (appartenance socioprofessionnelle, âge, sexe, appartenance géographique, est susceptible d'influencer, à son niveau, le fonctionnement de l'interaction ».

Dans notre étude, voici les caractéristiques des participants de chaque agence :

les participants de l'agence ISABELLE voyage et tourisme	Sexe	Age	Région	langue	Profession
G	Homme	32ans	Bejaia	Français Arabe Kabyle	Gérant
E1	Homme	28ans	Sidi aiche	Français Arabe Kabyle	Employé
E2	Homme	26ans	Sidi aiche	Français Arabe Kabyle	Employé
H	Homme	34ans	Oran	Français Arabe	Gérant d'un hôtel
C	Homme/Femme	/	/	Cela varie d'un client à l'autre	/

⁴⁹TRAVERSO V., 1999, *L'Analyse des conversations*, Paris : Nathan, p. 18.

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Les participants de l'agence HAMIL tourisme et service	Sexe	Age	région	langue	Profession
E1	Femme	30ans	Bejaia	Arabe Français Kabyle	Secrétaire
E2	Homme	/	Bejaia	Kabyle arabe Français	Employé
S V	Femme	/	Alger	Arabe Français	Secrétaire générale
C	Homme /Femme	/	Bejaia	Cela varie d'un client à l'autre	/

2.1.3.4 La relation

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Les interactions que nous avons enregistrées se déroulent entre deux ou trois participants, ils ont des statuts professionnels différents, cela montre que ces participants entretiennent une relation verticale entre eux, car on trouve un dominant et un dominé.

Dans les interactions produites entre gérant et employés, généralement c'est le gérant qui occupe la position *haute* par rapport à son statut, et son employé occupe la position *basse*, mais la situation peut changer au cours de l'interaction (par rapport au facteur interne), tout en respectant le statut du gérant. Et même dans les interactions produites entre le client et l'employé, au début c'est toujours l'employé qui occupe la position *haute*, et le client occupe la position *basse*, mais cela aussi peut changer durant l'interaction.

2.1.4 Objectif de l'interaction

Selon TRAVERSO : « *en parlant de l'objectif de l'interaction, on désigne la raison pour laquelle les individus sont réunis* »⁵⁰. On peut en effet distinguer les interactions selon qu'elles ont une finalité externe (c'est-à-dire la réalisation d'un travail, comme l'achat ou la vente dans les transactions commerciales) ou interne (qui a pour but « *l'approfondissement des liens sociaux* »)⁵¹.

Dans notre travail, les interactions que nous avons enregistrées ont une finalité externe, l'objectif visé par l'employé est de vendre des vols, réservation d'hôtel..., et celui visé par le client est d'avoir des informations sur le pays de destination, tarifs des billets, et il y'a aussi l'objectif visé par le gérant, qui de recevoir des clients, faire connaître son agence et satisfaire ses clients.

3. Analyse des données

3.1. Interaction n° 01

Cette interaction été enregistrée au sein de l'agence de voyage HAMIL, elle se déroule entre trois participants, l'employé (E1), et les deux clients, la femme (C1) et son mari (C2), cet échange a durée 9 minutes 48 secondes.

⁵⁰TRAVERSO V., 1999, *op. cit.*, p. 19.

⁵¹*Ibid.*

3.1.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 01

L'ouverture

Généralement, un échange verbal est géré par la personne qui occupe le positionnement haut par rapport à son statut professionnel, ce qui veut dire que c'est à lui que revient le lancement de l'ouverture et de la clôture de l'interaction.

Dans cette interaction l'ouverture est absente, car nous n'avons pas pu l'enregistrer pour des raisons techniques.

La Clôture

38 C1 : ... d'accord c'est bon↑

39 E : ... ayweq itedisidim⁵² Y'a / pas de problème tenez↓notre carte↓

40 C2 : ok ... merci bonne journée↑

Dans cet extrait de l'interaction le C1 a lancé la clôture de l'échange, mais cela ne lui permet pas de se mettre en position haute, parce que ça nous montre qu'il s'est bien renseigné et que l'employé l'a bien aidé, en disant « d'accord c'est bon », aussi on trouve un remerciement de la part de C2. De ce fait, l'employé occupe la position haute et les deux clients occupent la position basse.

3.1.2 Les thèmes

Les thèmes abordés généralement dans une agence de voyage, sont sur le tourisme, les voyages, réservation d'hôtel...etc.

1 C1 : les offres de travail↓tkhadmem⁵³↑

2 E : = les offres de travail↑[...]

3 C1 : Ih :⁵⁴ permis de travail / est-ce que tkhadmem \

4 E : Canada↑

5 C1 : Ih /

6 E : Non↑ on ne fait pas nekni⁵⁵nkhedem⁵⁶ l'immigration à madame /

⁵² Quand vous décidez

⁵³ Vous travaillez

⁵⁴ Oui

⁵⁵ Nous

Chapitre 2 : Analyse des interactions

7 E : C'est ça vous intéresse l'émigration ou visa touristique /

8 C1 : =Touristique

9 E : -Touristiqueoui \

10 C1 : Dond [visa touristique tzemrem atkhadmem⁵⁷ lettre d'invitation /

11 E : L'hébergementoui tassned g⁵⁸ Québec /

12 C1 : D'accord ... C'est assuré y'a aucun problème zaama :⁵⁹ [...]

13 E : - Ma takhdamt⁶⁰ a Madame [takhdam]

14 C1 : ... Euh noinetta idakhdam⁶¹ / euh : [...]

15 E : -Le monsieur ... est-ce que votre salaire dépasse 6-7 million

16 C2 : Oui/

17 E : In tessaim⁶² les chances nwen⁶³ surtout matsaaim akham / tonobil⁶⁴

18 C1 : Tonobil \ oui ::

19 E : Oui tesaaïm les chances matsaaim un bon salaire un bon travail qeblenten /⁶⁵

20 C2 : -Et pour l'immigration comment ça se passe/

21 E : ...= L'immigration

22 C2 : oui \

23 E : donc : pour l'émigration awenaalegh⁶⁶ un test d'évaluation azregh⁶⁷ est ce que vous êtes aptes pour l'immigration / euh :: vous êtes des universitaires tesaaïm les diplômés /

24 C1 : oui /

⁵⁶On fait

⁵⁷Vous pouvez faire

⁵⁸Viennent de

⁵⁹Peut-être

⁶⁰Tu travailles

⁶¹C'est lui qui travaille

⁶²Vous avez

⁶³Vos

⁶⁴Si vous avez une maison une voiture

⁶⁵Ils les acceptent

⁶⁶Je vous ferai

⁶⁷Je vais voir

Chapitre 2 : Analyse des interactions

25 C2 : =je ne suis pas universitaire mais seaaigh⁶⁸ un diplôme technicien supérieur

26 E: ... [Donc: ataalem⁶⁹ UN test/ TCF (.) Canada (.) negh⁷⁰ TEF anzer achehal itewim⁷¹ minimum b2/ ↑

27 C1 : [mais TCF ce n'est pas possible atetfet⁷² un rendez-vous(.) sur Alger ↓

28 E := nekni netawi /matbghit⁷³ ↑

29 C1 : ... [achehal⁷⁴ visa touristique \ ↑

30 E : s l'hébergement ↑ s l'hébergement / paiement les frais en ligne la paperasse les formulaires à 67000

31 C1 : ... est-ce que c'est assuré / ↑

32 E : =rien n'est sûr dans la vie [

33 C2 : -l'hébergement dina amek / ⁷⁵ ↑

34 E : avec un citoyen canadien(.) Québec ↓

35 C2 : ahh:::⁷⁶ y'a quelqu'un qui prend en charge anchtayi/⁷⁷

36 E : oui :

37 C2 : oui/ laalit/⁷⁸ ↓

Au début de cette interaction la cliente (C1) pose une question à l'employé sur (les offres de travail au canada), au cours de l'échange, l'employé impose un autre thème sur (le visa touristique), puis un troisième thème sur (l'hébergement), et à ce moment-là le client (C2) intervient et demande des informations, on a remarqué que l'employé répond et explique à toutes les questions, car c'est lui qui propose ces thèmes. D'après KERBRAT-ORECCHIONI : « *le locuteur occupant la position haute impose les thèmes qui seront traités au cours de l'échange* ».

⁶⁸ J'ai

⁶⁹ Vous allez faire

⁷⁰ Ou

⁷¹ On va voir combien vous avez eu

⁷² Prendre

⁷³ On prend si vous voulez

⁷⁴ Combien

⁷⁵ Comment

⁷⁶ Quoi

⁷⁷ Tout ça

⁷⁸ Bien

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Nous remarquons dans cette interaction que le (E1) propose à chaque fois des thèmes, et c'est lui-même qui donne des explications et des conseils. Donc c'est l'employé(E1) qui domine l'interaction et occupe la position haute.

3.1.3 Le fonctionnement des tours de paroles

Les tours de paroles dans une agence de voyage sont généralement réglés par l'employé, vu que c'est lui l'expert du domaine, qui dirige l'échange. Au début de cette interaction, on trouve que la cliente prend plus la parole par rapport à l'employé (du tour 1 jusqu'au 5), et cela à cause d'une question posée par (C1) qui n'est pas claire, donc (E1) a tardé pour répondre.

Exemple

1 C1 : les offres de travail tkhadmem⁷⁹↑

2 E : = les offres de travail [...] ↑

3 C1 : Ih :⁸⁰ permis de travail / est-ce que tkhadmem \

4 E : Canada↑

5 C1 : Ih / ↓

Dans cette interaction, nous avons remarqué que dans la plupart du temps, les tours de paroles s'enchaînent, à part les deux tours (6 et 7).

Exemple

5 C1 : Ih / ↑

6 E : Non on ne fait pas nekni⁸¹nkhedem⁸² l'immigration à madame /

7 E : C'est ça vous intéresse l'émigration ou visa touristique / ↑

8 C1 : =Touristique

Les principaux participants de cette échange se sont : (E1) et (C1), le (C1) pose des questions, et le (E1) répond, explique et donne des conseils, dans le tour 16 l'employé pose une question à (C2) afin de le faire participer à l'interaction.

⁷⁹Vous travailler

⁸⁰ Oui

⁸¹ Nous

⁸²On fait

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Nous pouvons dire alors que c'est l'employé qui distribue les tours de parole dans cette interaction donc c'est lui qui occupe la position haute.

3.1.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°1

L'agence de voyage HAMIL impose à ses employés la maîtrise de plusieurs langues, cela afin de pouvoir communiquer avec tous les clients de l'agence, vu que la société algérienne ou plus précisément la société bougiotte utilise ces trois langues : le français, la kabyle et l'arabe.

Dans cette interaction, les langues présentes sont le français en première position, suivi du kabyle. Nous avons remarqué que les clients (C1) et (C2), en parlant, ils mélangent le français et le kabyle, c'est le même cas aussi pour l'employé (E1).

Exemple

20 C2 : -Et pour l'immigration comment ça se passe/

21 E : ...= L'immigration↑

22 C2 : oui \

23 E : donc : pour l'émigration awenaalegh⁸³ un test d'évaluation azregh⁸⁴ est ce que vous êtes aptes pour l'immigration / euh ::: vous êtes des universitaires tesaaim les diplômes /

24 C1 : oui /

25 C2 : =je ne suis pas universitaire mais↑ seaaigh⁸⁵ un diplôme technicien supérieur↑

26 E : ... [Donc: ataalem⁸⁶ UN test/ TCF (.) Canada (.) negh⁸⁷ TEF anzer achehal itewim⁸⁸ minimum b2/

27 C1 : [mais↑ TCF ce n'est pas possible atetfet⁸⁹ un rendez-vous(.) sur Alger ↓

28 E := nekni netawi /matbgh↑t⁹⁰

⁸³ Je vous ferai

⁸⁴ Je vais voir

⁸⁵ J'ai

⁸⁶ Vous allez faire

⁸⁷ Ou

⁸⁸ On va voir combien vous avez eu

⁸⁹ Prendre

⁹⁰ On prend si vous voulez

Chapitre 2 : Analyse des interactions

29 C1 : ... [ach]e[hal]⁹¹ visa touristique \

Comme nous avons trouvé aussi l'absence totale du kabyle dans certains passages.

Exemple

30 E : l'hébergement s[l'hébergement / paiement les frais en ligne la paperasse les formulaires à 67000]

31 C1 : ... est-ce que c'est assuré /

32 E : =rien n'est sûr dans la vie [

3.1.4.1 Pourcentage

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, dans cette interaction les deux clients (C1) (C2) et l'employé (E1) utilisent beaucoup plus le français que le kabyle.

Le tableau ci-dessous montre le pourcentage d'utilisation de chaque langue (français, kabyle):

	Extrait 01 (du 01 au 10)	Extrait 02 (du 11 au 20)	Extrait 03 (du 21 au 30)	Extrait04 (du 31 au 40)
Pourcentage du français (%)	94%	85%	85%	95%
Pourcentage du kabyle (%)	6%	15%	15%	5%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 59%

3.1.5 Le monopole de la langue française

La langue française occupe une place importante chez certaines citoyens bougiottes, des fois ils parlent plus en français qu'en leur langue maternelle (le kabyle), l'utilisation de cette langue diffère d'une personne à l'autre, certains l'utilisent uniquement car c'est un moyen de

⁹¹Combien

Chapitre 2 : Analyse des interactions

communication, et d'autres pensent que c'est une langue de prestige, et ils la pratiquent afin de montrer une certaine supériorité.

La langue française occupe dans cette interaction une place importante, les trois participants la maîtrisent parfaitement, de ce fait elle est valorisée, puisqu'elle est la langue utilisée au détriment du kabyle. Mais ce n'est pas la langue française qui donne le pouvoir aux participants d'occuper la position haute, c'est juste le statut professionnel.

3.1.6 Conclusion de l'interaction N°1

D'après l'analyse de cette interaction, nous remarquons dès le début, les positions sont déterminées par le statut professionnel. L'employé occupe à chaque fois la position haute : dans la proposition des thèmes et la distribution des tours de parole.

Nous avons constaté aussi que les langues utilisées dans cet échange (français et kabyle), ainsi que la domination de la langue française, mais sans qu'elle soit une langue qui confère la position haute.

3.2. Interaction N°2

L'interaction n°2 se déroule entre deux participants, l'employé (E2) et le client (C3), à l'agence de voyage HAMIL, elle a duré 5 minutes 35 secondes.

3.2.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°2

L'ouverture

Absence de l'ouverture pour des raisons techniques.

Clôture

La clôture de cet échange est lancée par le client (C3), en montrant son doute et perplexité envers les offres de cette agence.

Exemple

16 C3: ... Ghlay tayi touhwaj idrimen⁹² (rire)

⁹² C'est cher ça demande de l'argent

Chapitre 2 : Analyse des interactions

17 E : (Rire) les études ikel hwajent idrimen⁹³ (rire)

18 C3: ... Azregh↓ inshallah/⁹⁴

19 E: d' accord↑ merci:::

La clôture de cet échange est lancée par (C3), car c'est lui qui rentre dans le terrain de (E2), par stratégie. L'employé préfère laisser le client prendre en charge la clôture afin de le mettre à l'aise, cela montre aussi que cet employé maîtrise son travail, son statut professionnel le met en position haute.

3.2.2 Les thèmes

Le thème principal de cet échange porte sur le visa d'étude à l'étranger, il est proposé par le client (C3) afin de se renseigner, l'employé(E2) dans cette interaction répond uniquement aux questions plus une explication dans le tour 13.

Nous avons remarqué dans cette interaction que l'employé n'a pas beaucoup aidé le client, car il ne fait que répondre à ses questions sans qu'il impose d'autres thèmes. De ce fait l'occupation de la position haute est prise par l'employé (E2) grâce à son statut professionnel qui lui accorde le pouvoir de répondre aux questions. Ainsi le client se trouve en position basse demandant des informations à l'employé.

3.2.3 Le fonctionnement des tours de parole

Dans cet échange, on trouve un enchaînement immédiat dans les tours de parole. Chaque question posée par le client (C3), est suivie d'une réponse de (E2), le client n'attend pas que l'employé lui cède la parole, parce que le (E2) en prennent la parole, il n'occupe pas un tour long, ainsi ses réponses sont suivies à chaque fois d'un silence, cela permet à (C3) d'enchaîner sans demander la permission.

Exemple

⁹³ Tout a besoin d'argent

⁹⁴ Je vais voir si dieu le veut

Chapitre 2 : Analyse des interactions

2 C3 : Dachou itesaaim ikel⁹⁵

3 E : =Nesaa⁹⁶ l'Espagne[↑] la Belgique[↑]

4 C3 : ... Dachou[↓] iglaqen^{/97}

5 E : Dachou iglaq[↑] diplôme du bac/ plus relevé/

6 C3 : ...Daya kan[↓]

7 E : ... Oui/ pour un début[↑] daya kan\

Dans ce cas le client est venu demander des informations, il pose ses questions, l'employé lui répond. Il se met en position basse et les tours de paroles dépendent de la réponse de l'employé.

Donc (E2) se met en position haute par rapport à son statut professionnel.

3.2.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°2

Les langues parlées dans cet échange sont le kabyle et le français.

Nous remarquons que ces deux langues sont utilisées par l'employé(E2),

Exemple

7 E : ... Oui/ pour un début daya kan\

8 C3: ... Neki bandonigh⁹⁸ deuxième Année ... les études \

9 E: maalich ... ih⁹⁹:

10 C3: -Achehal adiker¹⁰⁰ /

11 E: ... 65000[↓] euh:

12 C3: 65000[↑]

13 E: Oui anebdou¹⁰¹ g l'admission/ une fois diplôme du bac et relevé traduit en espagnol

⁹⁵ Quels sont les pays que vous proposé

⁹⁶ Nous avons

⁹⁷ Qu'est-ce qu'il faut

⁹⁸ J'ai abandonné

⁹⁹ Ce n'est pas grave oui

¹⁰⁰ C'est à combien

¹⁰¹ On commence

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Le client utilise plus le kabyle, on trouve la langue française uniquement dans les tours 8, 12 et 14.

Exemple

8 C3: ... Neki bandonigh¹⁰² deuxième Année ... les études \

9 E: maalich ... ih¹⁰³:

10 C3: -Achehal adiker¹⁰⁴ /

11 E: ... 65000 euh:

12 C3: 65000

13 E: Oui anebdou¹⁰⁵ g l'admission/ une fois diplôme du bac et relevé traduit en espagnol

14 C3 : [Relevé et diplôme

15 E : Oui/

16 C3: ... Ghlay tayi touhwaj idrimen¹⁰⁶ (rire)

La langue dominante dans cette interaction c'est le kabyle.

En plus de son statut professionnel, l'employé garde sa position haute grâce à sa maîtrise de la langue française.

¹⁰² J'ai abandonné

¹⁰³ Ce n'est pas grave oui

¹⁰⁴ C'est à combien

¹⁰⁵ On commence

¹⁰⁶ C'est cher ça demande de l'argent

2.4.1 Le pourcentage

	Extrait 01 (du 1 au 9)	Extrait 02 (du 10 au 19)
Pourcentage du français (%)	8%	6%
Pourcentage du kabyle (%)	92%	94%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 15%

3.2.5 Le monopole de la langue française

Comme nous l'avons mentionné auparavant, la langue française est utilisée seulement par l'employé(E2), à côté du kabyle, car le client(C3) ne la maîtrise pas. De ce fait l'employé garde sa position haute grâce à son statut professionnel en plus à sa maîtrise de la langue française.

3.2.6 Conclusion de l'interaction

Nous concluons de cet échange que du début jusqu'à la fin, l'interaction se présente sous forme de questions-réponses. L'employé répond uniquement aux points demandés par son client et ne cherche pas à enrichir l'échange. Cette façon de procéder par l'employé peut être menaçante pour la face positive du client. C'est aussi un indice de la position haute qu'occupe l'employé par rapport au client.

Nous avons constaté aussi que les langues utilisées par les interactants de cet échange sont : le kabyle et le français, le kabyle en première position, car c'est leur langue maternelle, mais l'employé se trouve obligé de l'utiliser car son client ne maîtrise pas la langue française, considérée comme la langue du travail dans les agences. Par son statut professionnel, l'employé se met au service de son client même dans l'utilisation des langues. Cette facilité

de passer d'une langue à une autre, cette alternance de langues par l'employé n'est que la preuve concrète de son statut de dominant.

3.3. Interaction N°3

Une interaction qui se déroule entre trois participants, le client (C4), l'employé (E1) et le service voyage (SV), au sein de l'agence HAMIL, elle a durée 7 minutes 19 secondes.

3.3.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°3

Ouverture

Absence des salutations chez (E2) et (C4), le client(C4) ouvre l'interaction en posant une question à l'employé(E2). On peut dire qu'il a offensé l'employé et cela constitue une menace potentielle sur sa face positive. Mais, on peut supposer que le client ne veut pas prendre du temps de l'employé ou qu'il est pressé, donc son intention n'est nullement celle de l'agresser.

1 C4 : Les voyages Turquie dachou itasaai mikel/¹⁰⁷

2 E : Voyage organisé

3 C3 : Oui -Après le 10

Clôture

Après avoir eu les renseignements dont il a besoin, (C4) lance la clôture de l'interaction en exprimant sa satisfaction et son remerciement envers (E1).

36 C4 : Aya bien/ adseqsigh imala¹⁰⁸ merci

37 E : Au revoir

Malgré le lancement de l'ouverture et de la clôture par (C4), c'est l'employé qui occupe la position haute, le client ouvre l'interaction car c'est lui qui a intégré le terrain de (E1) et pour protéger sa face positive, il est obligé de montrer son respect envers le statut professionnel de l'employé.

¹⁰⁷ Quels sont vos services

¹⁰⁸ Je reviendrai alors

3.3.2 Les thèmes

Le thème principal de cette interaction est les voyages organisés en Turquie, il est proposé par le client car il cherche des informations. En avançant dans l'interaction, l'employé impose d'autres thèmes tels que : l'achat des billets, préparation du dossier, ou (E1) demande des informations sur la fonction des parents de (C4).

Exemple

25 E : Dossier | donc: ils sont retraités\

26 C4: Ah::: en fin baba ikhadam imma khati/¹⁰⁹

27 E: Fonctionnaire/

28 C4 : Non\

29 E : Euh: commerçant

30 C4 : ... Avocat |

31 E : Ah: libéral

32 C4 : Oui | libéral

Donc nous avons remarqué dans cet échange que l'employé répond aux questions posées par le client en lui proposant des solutions,

15 E : Monsieur(.) tnyaid¹¹⁰complet mais | ils vont lancez d'autres départs

Aussi après chaque thèmes proposé par (E1), (C1) demande des renseignements, cela montre que (C4) accepte les propositions de l'employé.

Nous pourrions dire alors que (E1) domine l'interaction et occupe la position haute.

3.3.3 Le fonctionnement des tours de paroles

Du tour 1 jusqu'au 7 on trouve un enchaînement immédiat entre (C4) et (E1), question/réponse, dans le tour 8 (E1) appelle le service voyage(SV) pour se renseigner sur les dates des voyages en Turquie, dans le tour 15 (E1) reprend la parole avec (C4).

¹⁰⁹ Mon père travail ma Mère non

¹¹⁰ Elle m'a dit

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Dans l'interaction produite entre le client et l'employé, (E1) prend la position haute car c'est lui qui domine l'interaction grâce à son statut, dans l'interaction produite entre (SV) et (E1), l'employé n'a pas pu répondre au client sans avoir la confirmation de (SV), ce qui montre que le statut du (SV) est plus élevé à celui de (E1), ce qui lui a permis une position haute et l'employé occupe la position basse.

3.3.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°3

D'après l'observation qu'on a faite lors de l'enregistrement et en lisant la transcription, nous avons remarqué la présence de trois langues : le français, le kabyle et l'arabe.

Ces trois langues ont un pourcentage d'utilisation différent, commençant par la langue la plus utilisée qui est le français, puis le kabyle et enfin la langue la moins utilisée, l'arabe dialectal, qu'on trouve uniquement dans le tour 12.

3.3.4.1 Le pourcentage

	Extrait01 (de 1 au 14)	Extrait02 (de 15 au 25)	Extrait03 (de 26 aux 37)
Pourcentage du français (%)	94%	80%	95%
Pourcentage du kabyle (%)	5%	10%	5%
Pourcentage de l'arabe (%)	1%	0%	0%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 79%

3.3.5 Le monopole de la langue française

La langue française occupe une position importante dans cette interaction, vu qu'elle est la plus utilisée par les participants, elle domine quasiment tous les tours, cela nous montre que c'est une langue valorisée, mais sans avoir le pouvoir de déterminer les positions de l'interaction.

3.3.6 Conclusion de l'interaction N°3

Nous avons constaté d'après l'analyse de cette interaction que le statut professionnel joue un rôle très important dans la détermination des positions. L'employé, en s'adressant à (C4) occupe la position haute et quand il s'adresse au (SV) il occupe la position basse.

Le français est la langue dominante dans cet échange malgré la présence du kabyle et de l'arabe mais ne détermine pas les positions.

3.4. Interaction N°4

Cette interaction a été enregistrée au sein de l'agence HAMIL, elle se divise en deux parties, la première se déroule entre le client(C5) et l'employé (E2), et la deuxième se déroule entre le client (C6) et l'employé (E2), cet échange a duré 6 minutes 50 secondes.

3.4.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction

Ouverture

Dans la première partie, (C5) ouvre l'interaction par une salutation, dans le tour 2 (E2) répond à la salutation.

1 C5 : Salam ouaalaykoum/¹¹¹

2 E : =salam/¹¹²

Dans la deuxième partie, (E2) lance l'ouverture par un « bonjour », suivi d'une présentation et une question sur la santé.

15 E: - Sbahlkhir¹¹³c'est l'agence HAMIL/ monsieur labass hamdoullah wenta wechrak/¹¹⁴

La clôture

L'absence de la clôture dans la première partie de l'interaction entre (C5) et (E2)

Dans la deuxième partie, le client (C6) lance la clôture dans le tour 22.

¹¹¹ La paix soit avec vous

¹¹² Paix

¹¹³ Bonjour

¹¹⁴ Bien Dieu merci et toi comment vas-tu

Chapitre 2 : Analyse des interactions

22 C6 : Dok nchouf¹¹⁵ je vous appelle

23 E : Kima thab/¹¹⁶

Malgré le lancement de l'ouverture par (C5) dans la première partie de cette interaction, le client occupe la position basse car il est rentré dans le terrain de (E2) en demandant son aide, ce qui confirme l'importance du statut de (E2) dans cet échange, donc il se place à la position haute.

A propos de la deuxième partie de cette interaction, l'ouverture est lancée par l'employé et il a laissé le client clôturer pour ne pas montrer qu'il veut s'en débarrasser, donc il garde sa position haute.

3.4.2 Les thèmes

Le thème abordé dans la première partie de cet échange, est l'ouverture des frontières en Tunisie, il est proposé par (C5) pour avoir des informations, (E2) répond globalement aux questions de (C5), il ne détaille pas ses réponses afin de pouvoir développer d'autres thèmes. Dans la deuxième partie (E2) appelle (C6) pour lui proposer les dates disponibles pour son voyage. Le client dans les tours 18 et 20 pose des questions à l'employé en gardant le même thème.

3.4.2 Le fonctionnement des tours de parole

Dans les deux parties de l'interaction, il y'a un enchaînement des tours de parole, aucun des participants n'a pris la parole pour une longue durée, cette interaction est sous forme de question/réponse.

Par rapport à la distribution des tours, nous remarquons dans le tour 15 l'employé interrompt le tour du client (C5), et lance un appel avec (C6), et aucune réclamation de (C5). Cela montre que c'est (E2) qui occupe la position haute dans l'interaction.

3.4.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°4

Dans la première partie de cette interaction, nous remarquons l'utilisation du kabyle et du français

¹¹⁵ Je vais voir

¹¹⁶ Comme tu veux

Chapitre 2 : Analyse des interactions

3 C5 : Tounes\¹¹⁷ les frontières(.) maza↓ uldinaramazal¹¹⁸

4 E : Trouhen¹¹⁹ normale/

5 C5 : Ahh/¹²⁰

6 7 E : Trouh:en ↑

8 C5 : Aadan\¹²¹ normale\

9 E : S tonobil¹²² ↑

10 C5 : Ihh /

11 E : Non mazal par avion kan/

12 C5 : Ahh\

13 E : Par avion ↑

Et dans la deuxième partie on trouve l'utilisation du français et de l'arabe.

17 E : Lqitlek¹²³ pour le 6 mars tweli¹²⁴ le 11 mars /

18 C6 : Maa tassili toujours/

19 E : [Oui la compagnie tassili oui

20 C6 : Chehal/¹²⁵

21 E : 9 millions/

22 C6 : Dok nchouf\¹²⁶ je vous appelle ↑

23 E : Kima thab/¹²⁷

Dans les deux parties, on trouve la présence de la langue française ce qui prouve sa dominance dans l'interaction.

¹¹⁷ Tunisie

¹¹⁸ Pas encore elles ne sont pas ouverte pas encore

¹¹⁹ Ils vont

¹²⁰ Quoi

¹²¹ Ils ont passé

¹²² Voiture

¹²³ J'ai trouvé

¹²⁴ Tu reviens

¹²⁵ Combien

¹²⁶ Je vais voir

¹²⁷ Comme tu veux

3.4.5.1 Pourcentage

		Extrait01 (du 1 au 9)	Extrait 02 (du 10 au 14)	Extrait 03 (du 15 au 23)
Pourcentage	du	3%	97%	85%
français (%)				
Pourcentage	de	5%	0%	15%
l'arabe (%)				
Pourcentage	du	94%	3%	0%
kabyle (%)				

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 60%

3.4.5 Le monopole de la langue française

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, la langue française est présente dans les deux parties de cet échange, cela montre que les trois participants (E2), (C5) et (C6) maîtrisent le français, donc c'est une langue dominante et valorisée.

3.4.6 Conclusion de l'interaction N°4

Après l'analyse de cette interaction, on a constaté que dans les deux parties la position haute est prise par (E2) par rapport à son statut. Dans la distribution des tours de parole on trouve la domination de (E2), ce qui lui permet d'interrompre et lui confère ainsi une position haute. Et pour l'utilisation des langues, on a trouvé la présence des trois langues : l'arabe, le français et la kabyle, mais le français est la langue la plus dominante.

3.5. Interaction N°5

Cette interaction se déroule entre l'employé (E1) et le client (C7) à l'agence de voyage HAMIL, elle a durée 3 minutes 44 secondes.

3.5.1 L'ouverture et la clôture

L'ouverture

L'employé (E1) prend en charge l'ouverture de cette interaction.

Chapitre 2 : Analyse des interactions

1 E : oui: à votre service

La clôture

Dans le tour 17, (C7) lance la clôture, car il a eu toutes les informations demandée, suivies d'un remerciement.

12 C7 : d'a::: ccord merci /

L'employé ouvre l'interaction en se mettant au service du client, mais vers la fin de l'interaction, il laisse le client prendre en charge la clôture, car cette phase est critique. Si l'employé s'engage dans la clôture, il pourrait mettre la face de son client en danger. Donc il préfère se retirer au profil de son client. Cette stratégie n'est que la preuve de la diplomatie de l'employé qui maîtrise parfaitement son travail. Il occupe ainsi la position haute.

Donc, d'après l'ouverture et la clôture de cette interaction, (E1) occupe la position haute par rapport à son statut professionnel et (C7) occupe la position basse.

3.5.2 Les thèmes

Les participants de cette interaction ont gardé le thème principal qui est la résidence à Qatar. On ne trouve pas une imposition d'autres thèmes dans cette interaction, de ce fait la position haute appartient toujours à l'employé qui de son savoir, a répondu aux questions de son client.

3.5.3 Le fonctionnement des tours de paroles

Enchaînement immédiat du début jusqu'à la fin de cet échange, dans le tour 5 l'employé cède la parole à (C7), au tour 6 il répond par un (euh) après un silence, ce qui montre son hésitation, (E1) reprend la parole dans le tour 7 et répond à sa place. Le premier tour montre que cette interaction est dirigée par (E1), donc c'est lui qui occupe la position haute.

3.5.4 Les langues utilisées dans cette interaction

La présence de deux langues, le français et le kabyle.

1 E : oui: à votre service

2 C7 : (inaudible)

↑

Chapitre 2 : Analyse des interactions

3 E : anida itbghit / Qatar | Dubaï

4 C7 : Qatar/

5 E : Qatar résidence negh visa kan/

3.5.4.1 Pourcentage

	Extrait 01 (du 1 au 7)	Extrait 02 (du 8 au 13)
Pourcentage du français (%)	95%	97%
Pourcentage du kabyle (%)	5%	3%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 92%

3.5.5 Le monopole de la langue française

La langue française est utilisée par les deux participants, elle est présente plus que le kabyle dans cette interaction, mais cela ne lui donne pas le pouvoir de déterminer les positions des participants, (E1) garde la position haute vu son statut professionnel.

3.5.6 Conclusion de l'interaction N°5

(E1) occupe la position haute tout au long de cet échange, il a réussi à aider le client et le satisfaire vu que c'est lui l'expert du domaine. Au niveau des langues utilisées, qui sont le kabyle et le français, les deux participants les maîtrisent, le français en première position, ce qui fait d'elle une langue valorisée mais qui n'a Pas le pouvoir de déterminer les positions des participants.

3.5.6. Interaction N°6

Cette interaction a été enregistrée à l'agence HAMIL, elle se déroule entre deux participants, l'employé (E1) et le client (C8) (ancien client), l'interaction a durée 4 minutes 20 secondes.

3.6.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction

Ouverture

L'absence de l'ouverture à cause d'un petit retard de notre part.

Clôture

Cette interaction ne contient pas une pré-clôture, le client (C8) clôture directement l'échange dans le tour 12.

10 C8 : -espérons bien adilheq¹²⁸

11 E : patientez encore cette semaine atfrou¹²⁹

12 C8 : euh: inshallah /

D'après la clôture lancée par (C8), nous avons remarqué qu'il a décidé d'appliquer le conseil de (E1) en disant (inshallah). Puisque l'employé a réussi à le convaincre donc il maîtrise son travail et cela le met en position haute.

3.6.2 Les thèmes

Le thème de cette interaction n'est pas très clair, les deux participants parlent d'un thème déjà traité en notre absence, nous trouvons dans cet échange la suite du thème qu'ils ont abordé. Le (C8) en revenant vers cette agence, cherche plus de détails, cela montre qu'il s'intéresse aux offres de l'agence, tout cela grâce à (E1) qui a bien maîtrisé son travail, de ce fait son statut professionnel lui a permis une position haute.

3.6.3 Fonctionnement des tours de paroles

D'après l'observation faite lors de l'enregistrement, le (C8) prend plus la parole malgré l'enchaînement des tours, les tours de (C8) sont plus long par rapport aux tours de (E1). Nous avons remarqué aussi la voix de (C8) est plus élevée comparant à la voix de (E1)

Exemple

4 C8 : justement adaadin¹³⁰ g février

¹²⁸ Il arrive

¹²⁹ Ça va se réglé

Chapitre 2 : Analyse des interactions

5 E : oui/ donc mayaada¹³¹ c'est bon/

6 C8 : ih/ netta dachou imdina toura/¹³²

7 E: inayid¹³³ maximum cette semaine andchyaagh\¹³⁴

8 C8: inshallah¹³⁵ parce que inayid c'est bon c'est confirmé pour le jeudi

Dans les tours 2/4/ 8, (C8) pose des questions en mettant une pression à (E1). Celui qui a le plus imposé sa présence dans cette interaction c'est (C8), de ce fait, c'est lui qui occupe la position haute et met (E1) en position basse.

3.6.4 Les langues utilisées dans l'interaction

7 E: inayid¹³⁶ maximum cette semaine andchyaagh\¹³⁷

8 C8: inshallah¹³⁸ parce que inayid c'est bon c'est confirmé pour le jeudi

9 E : euh: mais [...]

10 C8 : -espérons bien adilheq¹³⁹

11 E : patientez encore cette semaine atfrou¹⁴⁰

Cet extrait de l'interaction montre que les participants utilisent plus le français que le kabyle.

3.6.4.1 Pourcentage

	Extrait 01 (du 1 au 6)	Extrait 02 (du 6 au 12)
Pourcentage du français (%)	93%	91%

¹³⁰ Ils vont passer

¹³¹ S'il passe

¹³² Oui lui qu'est-ce qu'il t'a dit maintenant

¹³³ Il m'a dit

¹³⁴ Je vais les envoyés

¹³⁵ Si dieux le veux

¹³⁶ Il m'a dit

¹³⁷ Je vais les envoyer

¹³⁸ Si Dieu le veut

¹³⁹ Il arrive

¹⁴⁰ Ça va se régler

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Pourcentage du kabyle (%)	7%	9%
---------------------------	----	----

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 85%

3.6.5 Le monopole de la langue française

La langue française domine cette interaction, l'employé (E1) et le client (C8) utilisent beaucoup plus le français. Dans chaque tour de cet échange, nous remarquons des expressions du français, en mélangeant quelque mot du kabyle. La langue française occupe une place importante dans cette interaction, les deux participants la maîtrisent, nous avons remarqué aussi que cette langue est présente beaucoup plus dans les tours de (E1) ce qui veut dire que c'est lui qui utilise plus le français comparant à (C8).

1 E : au cours de cette semaine adlahqen¹⁴¹

2 C8 : ... [Est-ce que y'a une loi idiqaren¹⁴² obliger 6

3 E : parce que c'est des séjours linguistique/

4 C8 : justement¹⁴³ g février

3.6.6 Conclusion de l'interaction N°6

D'après l'analyse de cette interaction, nous avons constaté que l'employé occupe la position haute dans l'ouverture et la clôture par rapport à son statut professionnel. Dans le corps de cet échange, on trouve un renversement dans les positions, ou l'employé occupe la position basse et le client se met en position haute, et cela car (C8) prend plus la parole comparant à (E1). A propos des langues utilisées, nous avons trouvé la présence de la langue française ainsi que la langue kabyle, les deux participants maîtrisent et utilisent ces deux langues, le français un peu plus utilisée par (E1), sans lui permettre l'occupation de la position haute, nous pouvons dire alors que la langue française ne joue pas le rôle du déterminant des positions dans cette interaction.

¹⁴¹ Ils arrivent

¹⁴² Qui dit

¹⁴³ Ils vont passer

3.7. Interaction N°07

Cette interaction a été enregistrée au sein de l'agence de voyage ISABELLE, elle se déroule entre le gérant de l'agence (G) et le client (C9), l'interaction a duré 2 minutes 22 secondes.

3.7.1 L'ouverture et le clôturé de l'interaction

L'ouverture

Absence des salutations dans cette interaction de la part des deux participants, le (G) ouvre l'interaction par une question afin de savoir ce que cherche exactement le client (C9).

1 G : vous voulez Marseille Alger /

2 E : *zreyid*¹⁴⁴ Marseille *asinigh asernogh kra*¹⁴⁵ n 40 euro ou 50 euro (inaudible) téléphone *bzaf lghachi*¹⁴⁶ ↑

La clôture

Cette interaction ne contient pas une pré-clôture, après la réponse et l'explication de (G), le client répond par « d'accord », ce qui montre qu'il a bien compris, à ce moment-là le gérant clôture directement par un « ok » pour pouvoir passer à d'autres clients qui attendent.

5 G: ... *kim kan agdinigh dacho iglan*¹⁴⁷ ... Marseille Alger la fine de mois épuisé (inaudible)
g Bourdj badji mokhtar dommage

6 E : d'accord

7 G : ok.

Dans cette interaction le (G) prend en charge le lancement de l'ouverture et de la clôture, donc il occupe la position haute et le client occupe la position basse.

3.7.2 Les thèmes

¹⁴⁴ Vérifier

¹⁴⁵ Je vais rajouter

¹⁴⁶ Trop de monde

¹⁴⁷ Assoyez-vous

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Le thème abordé dans cette interaction, est la réservation d'un billet Marseille / Alger. Les deux participants gardent le même thème du début jusqu'à la fin, le (G) répond uniquement aux questions de (C9), il ne donne pas de détail car il y'a d'autres clients qui attendent leur tour, et même (C9) était pressé de partir. Donc ici le gérant se met en position haute par rapport à son statut professionnel.

3.7.3 Le fonctionnement des tours de paroles

Les tours de paroles dans cette interaction s'enchainent, le (G) n'a pas pris en charge la distribution des tours, chaque participant prend la parole dès que son interlocuteur termine sa phrase. Puisque c'est (C9) qui rentre dans le terrain de (G) afin de se renseigner, car c'est lui l'expert du domaine, donc d'après son statut c'est lui qui occupe la position haute.

3.7.4 Les langues utilisées dans l'interaction

Les deux participants utilisent la langue française en première position, suivi du kabyle.

3 G : oui c'est vrai / Marseille Alger [

4 C9: ↑*ihzreyt*↑¹⁴⁸ cette fin du moins

5 G: ... *kim kan a*↑*gdinigh dacho iglan*¹⁴⁹ ... Marseille Alger la fin de mois épuisé (inaudible) g Bourdj badji mokhtar dommage

3.7.4.1 Pourcentage

	Extrait01 (du 1 au 4)	Extrait02 (du 5 au 7)
Pourcentage du français (%)	92%	8%
Pourcentage du kabyle (%)	80%	5%

¹⁴⁸ Vérifie-moi

¹⁴⁹ Asseyez-vous

Chapitre 2 : Analyse des interactions

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 65%

3.7.5 Le monopole de la langue française

Nous remarquons que la langue française joue un rôle primordial dans cet échange, (C9) et (G) l'utilisent plus que le kabyle, cela montre sa valorisation.

3.7.6 Conclusion de l'interaction N°7

- L'utilisation du kabyle et du français dans cette interaction.
- La domination de la langue française
- Dans cette interaction le gérant occupe la position haute par rapport à son statut professionnel, et non par rapport à sa maîtrise de la langue française.

3.8. Interaction N°8

Cette interaction se déroule entre deux participants, le client (C10) et (E1) l'employé de l'agence ISABELLE, elle a durée 7 minutes 01 secondes.

3.8.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction

Ouverture

1 C : bon / je suis en deuxième année je veux faire les démarches à la Belgique

2 E : quelle spécialité ?

On trouve dans cette interaction l'absence des salutations dans l'ouverture, (C10) ouvre l'interaction par une question afin d'avoir des renseignements.

Clôture

L'absence de la clôture pour des raisons techniques, nous n'avons pas pu enregistrer toute l'interaction.

D'après la question pose par (C10), nous remarquons que (E1) se place en position haute, car il rentre dans son terrain pour se renseigner.

3.8.2 Les thèmes

Dans le tour 1, le client (C10) lance le premier thème de l'interaction qui est, (les démarche en Belgique) pour avoir des renseignements et des explications, (E1) répond et explique après chaque question posée par (C10). Au cours de l'interaction, l'employé explique en imposant d'autres thèmes

Exemple

6 E : maintenant électronique donc : en Belgique dès la première année vous allez faire une spécialisation *thfhmdyid*¹⁵⁰ ? La première étape généralement / c'est l'admission universitaire après la demande de visa ... pour postuler à : l'université ou : à une institue en générale institution d'éducation sois l'université ou la haute école il faut l'équivalence de votre diplôme ... *fhmdeyid*¹⁵¹ ↓

7 C10 : ih¹⁵² ↓

8 E : l'équivalence *ayi d chghol*¹⁵³ donc il faut avoir ton bac ... et ils vont vous – l'académie *fhmed*¹⁵⁴ ?

9 C10 : *ihfhmeghd*¹⁵⁵ ↓

10 E : *sahit*¹⁵⁶ / une fois *thfoked*¹⁵⁷ g l'académie *atawidgh*¹⁵⁸ ministre d'éducation ... après ils vont vous faire l'authentification ... *atrohedgh*¹⁵⁹ ministre des affaires – avec des timbres de 10 DA après vous revenez chez nous pour vous fixer un rendez-vous chez TLS contacte plus l'égalisation pour tes papiers bien sûr avec la traduction après je vais vous faire un dossier et une lettre de motivation plus le paiement de : 150 euro ... en ligne on va l'envoyer à Bruxelles ↓

11 C10 : et la procédure *achhal itghama*¹⁶⁰ ?

¹⁵⁰ Vous m'avez compris

¹⁵¹ Vous m'avez compris

¹⁵² Oui

¹⁵³ Un peu compliqué

¹⁵⁴ Tu as compris

¹⁵⁵ Oui

¹⁵⁶ Très bien

¹⁵⁷ C'est bon

¹⁵⁸ Vous allez les amener

¹⁵⁹ Vous allez au

¹⁶⁰ Il prend combien de temps

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Au cours de l'interaction, l'employé explique en imposant d'autres thèmes, donc (E1) occupe la position haute et (C10) occupe la position basse.

3.8.3 Le fonctionnement des tours de parole

On trouve dans cette interaction un enchaînement dans les tours de paroles, nous remarquons que (E1) prend plus la parole, ainsi ses tours sont plus long par rapport aux tours de (C10).

Exemple

4 E : tout d'abord je vais t'expliquer la première étape à faire il faut postuler baccalauréat (inaudible) en électronique *konwi dayi thgharem*¹⁶¹ soit disant – ST *ithghrid*¹⁶² l'année passée

5 C10 ↓ *ih*¹⁶³

6 E : maintenant électronique donc : en Belgique dès la première année vous allez faire une spécialisation *thfhmdyid*¹⁶⁴ ? La première étape généralement / c'est l'admission universitaire après la demande de visa ... pour postuler à : l'université ou : à une institue en générale institution d'éducation ↓ sois l'université ou la haute école il faut l'équivalence de votre diplôme ... *fhmdeyid*¹⁶⁵

7 C10 ↓ *ih*¹⁶⁶

8 E : l'équivalence *ayi d chghol*¹⁶⁷ donc il faut avoir ton bac ... et ils vont vous – l'académie *fhmed*¹⁶⁸ ?

(E1) après chaque explication, il cède la parole à (C10) afin de voir s'il a bien compris, cela montre que (E1) dirige cette interaction et pour cela il occupe la position haute.

Exemple

6 E: Maintenant électronique donc : en Belgique dès la première année vous allez faire une spécialisation *thfhmdyid*¹⁶⁹ ? La première étape généralement / c'est l'admission universitaire

¹⁶¹ Vous étudiez ici

¹⁶² Tu as étudié

¹⁶³ Oui

¹⁶⁴ Vous m'avez compris

¹⁶⁵ Vous m'avez compris

¹⁶⁶ Oui

¹⁶⁷ Un peu compliqué

¹⁶⁸ Tu as compris

¹⁶⁹ Vous m'avez compris

Chapitre 2 : Analyse des interactions

après la demande de visa ... pour postuler à : l'université ou : à une institue en générale institution d'éducation sois l'université ou la haute école il faut l'équivalence de votre diplôme ... *fhmdeyid*¹⁷⁰

7 C10 : ih¹⁷¹

8 E : l'équivalence *ayi d chghol*¹⁷² donc il faut avoir ton bac ... et ils vont vous – l'académie *fmed*¹⁷³ ?

9 C : *ihfhmeghd*¹⁷⁴ ↓

3.8.4 Les langues utilisées dans l'interaction

La langue la plus utilisée dans cette interaction est le français, suivi du kabyle dans quelques passages avec un faible pourcentage.

3.8.4.1 Le pourcentage

	Extrait 01 (du1 au 8)	Extrait 02 (du 9 au 16)
Pourcentage du français %	93%	91%
Pourcentage du kabyle %	7%	9%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 80%

3.8.5 Le monopole de la langue française

La langue française occupe une place importante dans cette interaction, les deux participants la maîtrisent parfaitement, donc elle est valorisée vu son utilisation par rapport au kabyle. Malgré la dominance du français dans cet échange, mais elle ne donne pas le pouvoir aux participant d'occuper la position haute.

¹⁷⁰ Vous m'avez compris

¹⁷¹ Oui

¹⁷² Un peu compliqué

¹⁷³ Tu as compris

¹⁷⁴ Oui

3.8.6 Conclusion de l'interaction N°8

La position haute dans cette interaction est occupée par l'employé (E1), grâce à son statut professionnel. Les deux participants maîtrisent la langue française, donc elle est valorisée, mais elle ne donne pas le pouvoir d'occuper la position haute.

3.9. Interaction N°09

C'est une interaction enregistrée au sein de l'agence de voyage ISABELLE, elle se déroule entre le gérant de l'agence (G) et un hôtelier (H), sur les détails de la réservation d'hôtel, elle a durée 01minute 01seconde.

3.9.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction

L'ouverture

Dans une interaction verbale, l'ouverture et la clôture sont deux taxèmes importants qui marquent la position haute. Ici l'ouverture est absente, car les deux locuteurs se connaissent très bien donc ils évitent les salutations à chaque fois.

La clôture

14 H :... parce que *lala aandi*¹⁷⁵ / des réservations *bzaf nchof kifach ndirlek rak fahmni*¹⁷⁶

15 G:ok merci.

Dans cette partie de l'interaction (G) a clôturé l'échange, donc ici le gérant occupe une position haute.

3.9.2 Le thème

1 G : Zouhir / *hab nréserver aandek*¹⁷⁷ le 24 et le 25 ...

2 H :24 25 mars ↑

3 G :mars *ih*¹⁷⁸ ... ↑

¹⁷⁵ J'ai

¹⁷⁶ Beaucoup, je vais voir comment je vais faire avec toi

¹⁷⁷ Je veux réserver chez toi

¹⁷⁸ Oui

Chapitre 2 : Analyse des interactions

4 H : *chhal mn* chambres¹⁷⁹

5 G : combien de chambres : euh 20 chambres ...

6 H : 24 ↑ ↑

7 G : 25 mars ↑

8 H : ... 24 w 25 ↑

9 G : voilà : ... la nuit *taaa*¹⁸⁰ le 24 w la nuit *taaa*¹⁸¹ le 25 ... deux nuitées / ↑

10 H : deux nuitées / ↑

11 G : en demi-pension ↑

12 H : ah bien sûr :

13 G : et on ne sait jamais peut-être y aura des clients avec une chambre single et : d'autres ↑
*balak*¹⁸² : euh double /

14 H : ... parce que *lala aandi*¹⁸³ / des réservations *bzaf nchof kifach ndirlek rak fahmi*¹⁸⁴ ↑

D'après cet extrait, le thème principal est (la réservation d'hôtel). Ce dernier est imposé par (G), dans le tour 04 (H) pose une question à (G), non pas pour se renseigner mais afin d'avoir plus de détails pour pouvoir répondre à sa demande. Vu que c'est le gérant qui a abordé le thème, on peut dire qu'il occupe la position haute.

3.9.3 Le fonctionnement des tours de parole

Généralement dans une agence de voyage les tours de paroles sont contrôlés soit par le gérant ou quelqu'un de ces employés car c'est leur devoir et surtout leurs domaines. Dans cette interaction, il y a un enchaînement des tours, le gérant commence l'échange (l'ouverture) et l'hôtellerie répond et reçoit les informations du gérant, ce dernier garde un peu plus la parole, il parle plus que l'autre.

¹⁷⁹ Combien de chambres

¹⁸⁰ De

¹⁸¹ De

¹⁸² Peut être

¹⁸³ J'ai

¹⁸⁴ Beaucoup, je vais voir comment je vais faire avec toi

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Exemple :

3 G : mars *ih*¹⁸⁵ ... ↑

4 H : *chhal mn* chambres¹⁸⁶ ↑

5 G : combien de chambres : euh 20 chambres ...

6 H : 24 ↑

7 G : 25 mars ↑

8 H : ... 24 w 25 ↑

9 G : voilà : ... la nuit *taaa*¹⁸⁷ le 24 w la nuit *taaa*¹⁸⁸ le 25 ... deux nuitées / ↑

10 H : deux nuitées / ↑

11 G : en demi-pension ↑

12 H : ah bien sûr :

13 G : et on ne sait jamais peut-être y aura des clients avec une chambre single et : d'autres
*balak*¹⁸⁹ : euh double / ↑

Donc ici les tours s'enchaînent et c'est le gérant qui distribue les tours de parole, alors on peut dire que le gérant occupe une position haute.

3.9.4 Les langues utilisées

Les langues utilisées dans cette interaction sont : l'arabe dialectal et le français.

Exemple :

9 G : voilà : ... la nuit *taaa*¹⁹⁰ le 24 w la nuit *taaa*¹⁹¹ le 25 ... deux nuitées / ↑

10 H : deux nuitées / ↑

¹⁸⁵ Oui

¹⁸⁶ Combien de chambres

¹⁸⁷ De

¹⁸⁸ De

¹⁸⁹ Peut être

¹⁹⁰ De

¹⁹¹ De

Chapitre 2 : Analyse des interactions

11 G : en demi-pension

12 H ↑ ah bien sûr :

13 G : et on ne sait jamais peut-être y aura des clients avec une chambre single et : d'autres *balak*¹⁹² : euh double /

14 H :... parce que *lala aandi*¹⁹³ / des réservations *bzaf nchof kifach ndir lekrak fahmni*¹⁹⁴

On a remarqué aussi l'absence de la langue kabyle, car l'hôtelier vient d'Oran.

3.9.4.1 Le pourcentage

Dans ce tableau, on va mentionner le pourcentage de chaque langue pour chaque participant :

	De 01 aux 05	De 06 aux 10	De 11 aux 15
Le pourcentage de l'arabe dialectal	80%	90%	80%
Le pourcentage de la langue française	40%	10%	20%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 60%

3.9.5 Le monopole de la langue française

La langue française occupe une place importante dans le domaine du travail surtout dans le domaine du tourisme et en particulier dans notre société. Dans cette interaction, la langue française est beaucoup plus présente dans la prise de parole du gérant de l'agence, elle se trouve ainsi valorisée.

3.9.6 La conclusion de l'interaction N°09

Selon le statut professionnel, nous remarquons tout au long de cette interaction que les deux inter-actants sont au même niveau de compétence et de connaissances professionnelles. En d'autres termes, chacun maîtrise bien son travail, mais selon le statut de la langue française le gérant de l'agence de voyage maîtrise la langue mieux que l'hôtelier, donc ici on peut dire que

¹⁹² Peut être

¹⁹³ J'ai

¹⁹⁴ Beaucoup, je vais voir comment je vais faire avec toi

Chapitre 2 : Analyse des interactions

le gérant occupe la position haute par son statut professionnel car c'est le (H) qui rentre dans le terrain de (G) plus le statut de la langue française.

3.10. Interaction N°10

Cette interaction se déroule entre deux participants : le gérant de l'agence (G) et son employé (E), à l'agence ISABELLE, elle a durée 01minute 17secondes.

3.10.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 10

Comme nous l'avons déjà dit, celui qui a le privilège d'ouvrir une interaction occupera la position haute dans la mesure où il s'assure son contrôle et décide de son orientation générale.

L'ouverture :

Dans cette interaction, on trouve l'absence des salutations car c'est une interaction de travail entre un gérant et son employé.

1 G : *chyeaa*¹⁹⁵ un email i hôtel Mouvampique et regarde est ce que *aghdafen*¹⁹⁶ les disponibilités pour le moins ce de mars et le moins d'avril euh : verifier aussi les deux / hôtels *ni iglan*¹⁹⁷ g rom [point

2 E: [*hbe*]¹⁹⁸ je vais noter *aaawdazd*¹⁹⁹svp

Le gérant ouvre l'interaction, on donnant un travail à son employé, qui est sous forme d'un ordre. Cela permet au (G) de prendre la position haute.

La clôture :

17 G : 25 mars ou 26 mars

18 E : d'accord \

19 G : d'accord /

Dans cet extrait, l'employé a clôturé l'interaction mais cela ne lui permet pas de prendre la position haute car quand il a dit « d'accord » il veut dire qu'il a compris ce qu'il va faire (son

¹⁹⁵ Envoie

¹⁹⁶ Ils vont te donner

¹⁹⁷ Qui se situe

¹⁹⁸ Attend

¹⁹⁹ Vous pouvez me répéter

Chapitre 2 : Analyse des interactions

travail) et même le gérant répond par « d'accord » donc ici l'employé prend la position base par rapport au gérant.

3.10.2 Le thème

1 G : *chyeaa*²⁰⁰ un email i hôtel Mouvampique et regarde est ce que *aghdafen*²⁰¹ les disponibilités pour le moins ce de mars et le moins d'avril euh : verifier aussi les deux / hôtels *ni iglan*²⁰² g rom [point

2 E: [*hbes*²⁰³ je vais noter *aaawdazd*²⁰⁴ *syp*

3 G: hôtel Mouvampique =

4 E: = *ih*²⁰⁵

5 G: est ce que *cheyaanaghd*²⁰⁶ les [disponibilités et les prix d'accord =

6 E: = d'accord \

7 G: donner moi tous les endroits que ta contacté normalement [↑] *thenideyid*²⁰⁷ *chyaaeagh*²⁰⁸ quelques hotels

8 E: hôtel Zodiaque \

9 G: Zodiaque d'accord ... *ombaad*²⁰⁹ *laalihen*²¹⁰ ces prix [

10 E : [ça va ça va moins cher que le moins passé

11 G : d'accord d'accord alors tu choisis un [↑] hôtel *chyeaaas*²¹¹ un offert ou une demande de réservation pour un groupe de 50 personnes [*aka*²¹²

²⁰⁰ Envoie

²⁰¹ Ils vont te donner

²⁰² Qui se situe

²⁰³ Attends

²⁰⁴ Vous pouvez me répéter

²⁰⁵ Oui

²⁰⁶ Vous ont-ils envoyé

²⁰⁷ Tu m'as dit

²⁰⁸ J'ai envoyé

²⁰⁹ Après

²¹⁰ Ça va

²¹¹ Envoie aussi

²¹² D'accord

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Dans cet échange le thème traité entre le gérant et son employé est (les hôtels). Au cours de l'interaction, leurs propos se sont orientés vers les disponibilités de moins de mars et les prix de la réservation dans chaque hôtel. Nous remarquons que le gérant domine cette interaction car il prend toujours la parole, il pose des questions et il donne des instructions à faire pour son employé.

3.10.3 Le fonctionnement de tours de parole

Dans cet extrait, le gérant occupe une position haute de par son statut professionnel et ses connaissances, il est le distributeur de tours de paroles. Le gérant lance un travail à son employé dans le tour 01 et l'employé prend des notes à son tour. Il lui pose des questions sur le travail pour le faire participer dans l'interaction. On trouve que l'employé répond par des réponses courtes et simples (tours 04 et 06), et dans le tour 11 le gérant essaie de vérifier s'il a bien compris.

Exemple :

8 G: Zodiaque d'accord ... *ombaad*²¹³*laali*²¹⁴ ces prix [

9 E : [ça va ça va moins cher que le moins passé

10 G : d'accord d'accord alors tu choisis un hôtel *chyeaaas*²¹⁵ un offert ou une demande de réservation pour un groupe de 50 personnes [*aka*²¹⁶

Le gérant distribue les tours de paroles dans cet échange donc il occupe la position haute.

3.10.4 Les langues utilisées dans l'interaction^oN10

Isabelle voyage est connue par les compétences de ses employés et leur maîtrise des langues dans le domaine du travail. Les langues parlées dans cette interaction sont deux (le kabyle et le français), d'après l'échange verbal les deux participants maîtrisent la langue française.

Exemple :

8 G: Zodiaque d'accord ... *ombaad*²¹⁷*laali*²¹⁸ ces prix [

²¹³ Après

²¹⁴ Ça va

²¹⁵ Envoie aussi

²¹⁶ D'accord

²¹⁷ Après

Chapitre 2 : Analyse des interactions

9 E : [ça va ça va moins cher que le moins passé

10 G : d'accord d'accord alors tu choisis un hôtel *chyeaaas*²¹⁹ un offert ou une demande de réservation pour un groupe de 50 personnes [*aka*²²⁰

11 E : [50 ?

12 G : 50 personnes

3.10.4.1 Le pourcentage

Le pourcentage des langues utilisées dans l'interaction

	De 1 aux 6	De 7 aux 12	De 13 aux 19
Le pourcentage de français	90%	90%	100%
Le pourcentage de kabyle	10%	6%	0%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 90%

3.10.5 Le monopole de la langue française

La langue française occupe une place importante dans cette interaction et elle est présente d'une manière remarquable, les deux participants la maîtrisent parfaitement donc elle est une langue valorisée car elle est la langue utilisée au détriment du kabyle, mais ce n'est pas la langue française qui donne le pouvoir d'occuper la position haute mais le statut professionnel.

3.10.6 Conclusion de l'interaction N°10

Après avoir analysé l'interaction, on constate que la position haute est déterminée au début de l'interaction par le statut professionnel et les compétences malgré l'utilisation parfaite du français de chaque interlocuteur. Le gérant est toujours celui qui occupe la position haute de par son statut professionnel.

²¹⁸ Ça va

²¹⁹ Envoie aussi

²²⁰ D'accord

3.11. Interaction N°11

C'est une interaction dans l'agence de voyage ISABELLE, elle se déroule entre le gérant (G) et un client (C), cet échange a durée 01minute 45 secondes.

3.11.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 11

L'ouverture

Dans cette interaction l'ouverture est présente, elle est lancée par le gérant.

1 G : bonjour

2 C : Bonjour je voulais réserver pour un voyage organisé qu'est-ce que vous avez comme voyage ? Merci

La clôture

19 G : d'accord / je peux avoir votre passeport

20 C : oui bien sur

21 G :merci.

Cet échange, ne contient pas une pré-clôture car le client était pressé de partir.

Dans cet extrait, le gérant a lancé la clôture avant le client, ce qui confirme que le (G) occupe une position haute.

3.11.2 Les thèmes

Le thème principal de cette interaction est (les voyages organisé).

Exemple :

1 G : bonjour

2 C : Bonjour je voulais réserver pour un voyage organisé qu'est-ce que vous avez comme voyage ? Merci

Au début de cette interaction, le (C) pose une question au (G) sur les voyages organisés. Suivi d'une réponse de (G) qui lui a proposé un voyage à la Bulgarie en donnant des explications et

Chapitre 2 : Analyse des interactions

des détails sur ce voyage. Au cours de l'échange le (C) propose un deuxième thème sur le voyage à Dubaï ou le gérant répond directement.

Dans cette interaction, c'est le client qui propose à chaque fois des thèmes non pas pour dominer l'interaction mais pour avoir des renseignements et des explications de la part du gérant vu que c'est lui l'expert du domaine, de ce fait on peut dire que c'est le gérant qui occupe la position haute.

Exemple 1

3 G : on a un voyage pour la Bulgarie pour le 6 mars départ d'Alger

4 C : oui

5 G : c'est avec la compagnie Tassili Air ligne c'est des vols par terre

Exemple 2

12 C : c'est intéressant ça vous n'avez pas pour Daubai ?

13 G : euh : Daubai : c'est pour la fine du moins [on a bien sur

3.11.3 Le fonctionnement de tours de parole

Dans cette interaction, les tours sont dirigés par le gérant car il est dans le domaine. Au début de l'interaction le client pose une question dans (le tour 02), après cette question, c'est toujours le gérant qui prend la parole du (tour 03 au tour 11).

3 G : on a un voyage pour la Bulgare pour le 6 mars départ d'Alger

4 C : oui

5 G : c'est avec la compagnie Tassili Air ligne c'est des vols par terre

6 C : d'accord

7 G : euh l'offert comprend une assistance et [▲]açcueille à l'aéroport de Sofia

8 C : oui \

Chapitre 2 : Analyse des interactions

9 G : vous avez 6 jours et 7 nuitées dans l'hôtel Marilina / c'est un 5 étoiles voilà programme inclue tous les transferts aéroport hôtel et hôtel aéroport l'hébergement pour 5 nuitées la visite de la ville de Sofia et du lac et des cascades au prix de cent soixante / sept mille huit cent [dinar

10 C : [d'accord

11 G :c'est en petit déjeuner

Tout au long de cette interaction les tours s'enchainent, le gérant prend toujours la parole tout en expliquant. Le client, quant à lui, se contente d'émettre des régulateurs du type « oui, d'accord » sauf dans (le tour 2, 12 et 18) où il a posé quelques questions, donc ici on peut dire que c'est le gérant qui occupe la position haute dans cette interaction.

3.11.4 Les langues utilisées dans l'interaction N° 11

Le domaine du tourisme impose aux experts de parler différentes langues. La seule langue parlée par les participants de cet échange est la langue française.

Exemple

1 G : bonjour

2 C : Bonjour je voulais réserver pour un voyage organisé qu'est-ce que vous avez comme voyage ? Merci

3 G : on a un voyage pour la Bulgare pour le 6 mars départ d'Alger

3.11.4.1 Le pourcentage

Le pourcentage des langues dans l'interaction 11 :

	De 01 aux 07	De 08 aux 14	De 15 aux 21
Le pourcentage de français	100%	100%	100%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 100%

3.11.5 Le monopole de la langue française

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Le français représente la langue du travail dans l'agence ISABELLE. Dans cette interaction le français occupe vraiment une place très importante dans l'échange, c'est la seule langue utilisée il n'y a pas la présence d'autres et les deux participants la maîtrisent parfaitement, donc elle valorisée.

3.11.6 Conclusion de l'interaction N°11

A la fin de cette analyse, on a déterminé les positions des participants au début de l'interaction car le gérant domine l'interaction : il prend toujours la parole, la garde plus de temps pour bien expliquer son travail. Les deux interlocuteurs maîtrisent très bien le français mais ce n'est pas la langue française qui détermine les positions dans cette interaction, c'est le statut professionnel du gérant.

3.12. Interaction N° 12

C'est une interaction au sein de l'agence Isabelle voyage, se développe entre un gérant et un ancien client de l'agence, elle a durée 03 minutes 53 secondes.

3.12.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°12

Généralement la personne qui ouvre et clôture l'interaction, c'est celui qui prend la position haute.

L'ouverture :

L'absence de l'ouverture dans cet échange, on n'a pas pu l'enregistrer pour des raisons techniques.

La clôture :

C'est la même chose dans cet extrait aucun de ces participants n'a lancé la clôture, ils ont arrêté de parler dès que le sujet est fini, car il y a beaucoup de monde dans l'agence.

Exemple :42 G: =oui obligatoire ... *sayi*²²¹ obligatoire [05 52

43 C:*wlahmasnegh*²²² [

²²¹ D'ici

²²² Je ne connais pas

Chapitre 2 : Analyse des interactions

44 G: [votre numéro

Dans cette partie on ne peut pas déterminer les positions car les deux éléments sont absents.

3.12.2 Les thèmes

Dans cette interaction, il existe différents thèmes : au début de l'échange le (G) lance le premier thème qui est « le vol Bejaia-Paris » et le (G) commence à le présenter, au cours de l'échange le (C) pose une question sur les contacts de l'agence, ensuite un autre thème proposé par le gérant « le teste PCR » et en même temps le (C) intervient et pose une question sur le teste et bien sur le gérant répond et donne des explications. Dans ce cas-là, le gérant occupe une position haute par son statut et sa compétence professionnelle malgré le (C) a proposé un thème.

3.12.3 Le fonctionnement de tour de parole

Les tours de paroles dans cette interaction sont organisés de la sorte : le (C) pose des questions et le (G) répond et explique les points posés par le client. On a remarqué que le client prend des fois la parole dans (les tours 2, 14, 18 et 36), il a un peu d'informations sur le domaine car c'est un ancien client mais à chaque fois il pose des questions et il cherche à mieux comprendre. Donc, c'est le gérant qui domine l'interaction par les informations qu'il donne et par sa prise de parole.

Exemple :

7 G : les billets / d'air Algérie rapidement / *tfakan*²²³ parce que c'est moins cher donc / les gens / préfèrent voyager moins cher

8 C : c'est claire c'est claire

9 G : mais [↑]sinon vous cherchez le confort c'est mieux à Bejaia / [

10 C : [*nekk iqerbeyi dayi*²²⁴

11 G : *ih*²²⁵ ... bon l[↑] vol de Bejaia l[↑] Paris j'ai vous ai dit c'est pour le 6 à 18h [

12 C : [18h[↓]oui le week-end *naghkhati*²²⁶

²²³ Expirent

²²⁴ Ici c'est plus proche pour moi

²²⁵ Oui

Chapitre 2 : Analyse des interactions

13 G: 18 h 30min l'arrivée l'abas c'est à 20h 40min voila

Au finale, on a constaté que c'est le gérant qui occupe la position haute.

3.12.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°12

Au sein dans agence de voyage, tous les participants (les employés et le gérant), y compris les clients pratiquent plusieurs langues. Les langues utilisées dans cet échange sont la langue française à côté de la langue kabyle, les deux participants mélangent le kabyle et le français.

Exemple :

1 G : oui le vol Bejaia Paris ?

2 C: oui Bejaia *wina akhir adrohegh alma*²²⁷ d Alger *bzaf*²²⁸

3 G: oui c'est vrai

4 C: Constantine c'est mieux mais *wina olach*²²⁹ [

5 G : *[ih olahed*²³⁰ / [les vols de Constantine [

3.12.4.1 Le pourcentage

	De 1 aux 14	De 15 aux 28	De 29 aux 43
Le pourcentage de français	80%	60%	50%
Le pourcentage de kabyle	20%	40%	50%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 70%

²²⁶ Ou non

²²⁷ C'est mieux que d'aller jusqu'au

²²⁸ C'est trop

²²⁹ Il n y a pas

²³⁰ Oui c'est bon

3.12.5 Le monopole de la langue française

La langue française est présente dans cette interaction, elle est pratiquée par les deux participants, mais le gérant garde toujours la position haute, donc la langue française ne détermine pas les positions dans cette interaction.

3.12.6 La conclusion de l'interaction N° 12

D'après l'analyse de cette interaction, on a constaté que le (G) occupe la position haute car à chaque fois il répond aux différentes questions, il propose des thèmes et explique malgré le (C) a proposé lui aussi un thème mais le gérant domine l'interaction par ses compétences professionnels.

3.13. Interaction N°13

C'est un échange verbale été enregistrée au sein de l'agence ISABELLE, il se déroule entre un client étranger et le gérant de l'agence, elle a durée 02minutes.

3.13.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction°13

Généralement, celui qui a le pouvoir d'ouvrir une interaction et de la clôturer, occupera la position haute.

L'ouverture :

Dans cette interaction l'ouverture est lancée par le client

Exemple



1C: bonjour je suis à isabelle voyage

2 G: oui mon frère ici isabelle voyage



La clôture:

15 C : ... d'accord je vais réfléchir et je vous recontacterez merci

16 G: d'accord monsieur / voila \ notre carte de visite

17 C : merci

Chapitre 2 : Analyse des interactions

18 G: merci au plaisir ...

Le client a lancé l'ouverture par ce que c'est lui qui est rentré dans l'espace du gérant, et c'est lui aussi qui a clôturé l'interaction. Le gérant le laisse faire pour qu'il ne lui donne pas l'impression de ne pas avoir le plaisir de le renseigner. Donc dans cette interaction c'est le statut professionnel qui détermine les positions, ce qui confirme que le gérant occupe la position haute.

3.13.2 Les thèmes

Dans une agence de voyage les thèmes les plus abordés sont sur les différents voyages et tout ce qui concerne le tourisme...

3 C: donc voilà euh ... merci je voudrais bien aller à Dubaï

4 G: d'accord

5 C: et voilà pour le billet et le visa comment je vais faire et tout /

6 G: J'ai tout un – à te proposer d'accord \ ... y a un billet d'avion plus hôtel visa transfert et les activités touristiques etc. voilà ... il y a partir de 13 millions 9 cent ...

7 C: D'accord \ pour 13 millions ?

8 G: 13 millions 9 cent

Dans cette interaction, on a un seul thème principal qui se déroule tout au long de l'interaction qui est le voyage vers Dubaï et ses détails (visa, billet...). Le client pose des questions sur le voyage et le gérant propose les offres de son agence.

3.13.3 Le fonctionnement de tour de parole

Au début de l'interaction, c'est le client qui a commencé de parler, il prend la parole par rapport au gérant jusqu'au (tour 05), parce que il était en train de poser des questions et le gérant écoute pour qu'il puisse l'aider.

Exemple :

1 C: bonjour je suis à isabelle voyage

2 G: oui mon frère ici isabelle voyage



Chapitre 2 : Analyse des interactions

3 C: donc voilà euh ... merci je voudrais bien aller à Dubaï

4 G: d'accord↓

5 C: et voilà pour le billet↑ et le visa↑ comment je vais faire et tout /

Dans la suite de l'interaction le gérant prend la parole et commence à répondre aux questions, les tours s'enchainent, le gérant explique et le client écoute donc dans la suite de l'échange le gérant domine l'interaction par ses informations et ses explications.

Exemple :

12 G: = pour le visa sa coute 26 mille cinq cent dinar [

13 C : [donc 15 mille dinar \

14 G: voilà n tous \ oui c'est 15 millions dinar ... après ta plusieurs↑ hôtels à te proposer 4 étoiles 5 étoiles ... 3 étoiles ... et à partir de : 6 mars voilà Ya un voyage le 6 mars le retour / le 11 et la 13 mars le retour le 18 il Ya aussi 20 mars le retour le 25... voila

Donc ici le gérant occupe la position haute par rapport au client.

3.13.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°13

La langue française est la seule langue pratiquée par ces deux interactants dans cet échange.

Exemple :

8 G: 13 millions 9 cent

9 C: ehm d'accord \ et le visa est compris ou c'est juste [

10 G: [↑non le visa n'est pas compris \ le visa et les recharges euh : le client...

11 C : ok d'accord↓ donc euh : pour=

12 G: = pour le visa sa coute 26 mille cinq cent dinar [

3.13.4.1 Pourcentage

Le pourcentage des langues de cette interaction :

	De 01 aux 06	De 06 aux 12	De 13 au 18
--	--------------	--------------	-------------

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Le pourcentage de français	100%	100%	100%
Le pourcentage d'autres langues	0%	0%	0%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 100%

3.13.5 Le monopole de la langue française

Dans cette interaction la présence de la langue française a supprimé les autres langues et même la langue maternelle des participants, elle a dominé l'interaction. Donc le français dans cet échange occupe une place très importante.

3.13.6 Conclusion de l'interaction N°13

Après avoir analysé les différents éléments de l'interaction 13, on a constaté que malgré le lancement de l'ouverture et la clôture par le client mais cela ne lui met pas en position haute. Les deux participants maîtrisent la langue française parfaitement toute au long de l'interaction, malgré le français c'est la langue dominante mais elle n'a pas le pouvoir de déterminer les positions mais c'est le statut professionnel du gérant.

3.14. Interaction N°14

Dans cette interaction, nous sommes en présence de deux interactants, l'un est le gérant de l'agence et l'autre c'est un employé. Cette dernière elle se déroule entre ces deux participants au sein de l'agence de voyage ISABELLE, elle a durée 01minute 03secondes.

3.14.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N° 14

L'ouverture :

Cette interaction ne contient pas l'ouverture car c'est un échange de travail entre un gérant et son employé, automatiquement, ils ne se saluent pas à chaque fois. Dans ce cas le gérant a commencé directement à parler.

Exemple :

Chapitre 2 : Analyse des interactions

1 G : *khmagha*²³¹ réservation d'hôtel ... après réservation / TLX : [*wahi*²³²d assurance de voyage ... son rendez-vous c'est pour le 22 février [

2 E : [*ihih*²³³ :

3 G : c'est à partir de 22 mars [

La clôture :

Dans cet extrait, on peut dire que la clôture est absente, le gérant a donné un travail et l'employé a compris. L'interaction est terminée, aucun de ces deux éléments n'a lancé la clôture.

Exemple :

18 G : vérifie bien il manque quelque chose

19 E : *dayi*²³⁴ ?

20 G : document

21 E : *iqwen*²³⁵ je vais Just faire une photocopie et c'est tout machi l'original

22 G : l'original /

3.14.2 Les thèmes

Au départ, le gérant demande à son employé de lui faire une réservation d'hôtel, TLX billet et une assurance de voyage donc le (G) a lancé au début les thèmes qui vont être traités dans l'interaction, ensuite, il a demandé un formulaire à faire à la fin. A ce moment-là, le (E) a posé une question sur le départ du client, et le (G) répond et donne les informations.

1 G : *khmagha*²³⁶ réservation d'hôtel ... après réservation / TLX : [*wahi*²³⁷d'assurance de voyage ... son rendez-vous c'est pour le 22 février [

2 E : [*ihih*²³⁸ :

²³¹ Tu nous fais

²³² Plus

²³³ Ok

²³⁴ Ici

²³⁵ C'est réglé

²³⁶ Tu nous fais

²³⁷ Plus

Chapitre 2 : Analyse des interactions

3 G : c'est à partir de 22 mars [

4 E : [arjoud ↓ ad mentionigh²³⁸ ↓

5 G : Ah? ↓

6 E : arjou admentionnigh²⁴⁰

7 G : ombaad²⁴¹ / le formulaire [athnej dangaro²⁴²

8 E : [ombaad ayweq²⁴³ son départ

9 G : [hachama thwjed²⁴⁴ –

10 E : [c'est pour quand son départ ?

11 G : khemas²⁴⁵ euh : le 25 : mars

12 E : wayi²⁴⁶ le départ

13 G : départ ou ↓ ...

3.14.3 Fonctionnement des tours de parole

En commençant l'interaction, le (G) donne un travail à faire pour son (E), ce dernier écoute et prend des notes, les tours viennent l'un après l'autre le (G) demande et le (E) exécute.

1 G : khmaghd²⁴⁷ réservation d'hôtel ... après réservation / TLX : [wahi²⁴⁸ d la assurance de voyage ... son rendez-vous c'est pour le 22 février [

2 E : [ih²⁴⁹ :

3 G : c'est a partir de 22 mars [

²³⁸ Ok

²³⁹ Attend je vais mentionner

²⁴⁰ Attend je vais mentionner

²⁴¹ Après

²⁴² On le laisse le dernier

²⁴³ Après c'est pour quand

²⁴⁴

²⁴⁵ Tu fais

²⁴⁶ Ça c'est le

²⁴⁷ Tu nous fais

²⁴⁸ Plus

²⁴⁹ Ok

Chapitre 2 : Analyse des interactions

4 E: [*arjoud*↓ ad *mentionigh*↓²⁵⁰

5 G: Ah? ↓

Au cours de l'échange le (E) pose la même question dans les tours 8 et 10, car il n'a reçu une réponse et le (G) continue à expliquer le travail, ensuite (G) pose la question à son employé pour lui faire participer dans l'interaction.

6 G: *ombaad*²⁵¹ / le formulaire [*athnej dangaro*²⁵²

7 E : [*ombaad ayweq*²⁵³ son départ

8 G : [*hachama thwjed*²⁵⁴ -

9 E : [c'est pour quand son départ ?

10 G : *khemas*²⁵⁵ euh : le 25 : mars

11 E : *wayi*²⁵⁶ le départ

12 G : départ *ohi* ↓ ...

13 E : *ihih*²⁵⁷

14 G : pour / 15 jours

15 E : 15 jours

16 G : à partir ↓ de 25 mars assurance ↓ de voyage TLX billet plus réservation d'hôtel paris

17 E : (ri[↑])

18 G : vérifié bien il manque quelque chose

Donc nous remarquons que dès le départ le gérant domine l'interaction donc il occupe la position haute.

²⁵⁰ Attend je vais mentionner

²⁵¹ Après

²⁵² On le laisse le dernier

²⁵³ Après c'est pour quand

²⁵⁴ Quand elle sera prête

²⁵⁵ Tu fais

²⁵⁶ Ça c'est le

²⁵⁷ Ok

Chapitre 2 : Analyse des interactions

3.14.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°14

Les langues utilisées dans cette interaction ce sont deux langues : la langue kabyle qui est la langue maternelle des deux participants et la langue française qui notre première langue étrangère.

6 G: *ombaad*²⁵⁸ / le formulaire [*athnej dangaro*²⁵⁹

7 E : [*ombaad ayweq*²⁶⁰ son départ

8 G : [*hachama thwjed*²⁶¹ –

9 E : [c'est pour quand son départ ?

10 G : *khemas*²⁶² euh : le 25 : mars

11 E : *wayi*²⁶³ le départ

12 G : départ oui ...

3.14.4.1 Le pourcentage

Dans ce tableau on va détailler le pourcentage des langues parlées par les participants de cette interaction.

	De 01 aux 07	De 08 aux 14	De 15 aux 23
Le pourcentage de kabyle	5%	6%	2%
Le pourcentage de français	80%	70%	90%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 80%

3.14.5 Le monopole de la langue française

²⁵⁸ Après

²⁵⁹ On le laisse le dernier

²⁶⁰ Après c'est pour quand

²⁶¹

²⁶² Tu fais

²⁶³ Ça c'est le

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Vu que la langue française est une langue étrangère qui jouit d'un statut social privilégié, elle se pratique dans plusieurs domaines surtout dans le domaine du tourisme. Dans cette interaction, les deux participants mélangent le français et le kabyle d'une façon très remarquable, mais elle n'a pas le pouvoir de déterminer les positions.

3.14.6 La conclusion de l'interaction N°14

Nous concluons dans cette interaction que le gérant occupe la position haute dès le départ par sa dominance et son statut professionnel.

3.15. Interaction N°15

C'est un échange verbale entre deux participants l'un est un gérant et l'autre un client dans une agence de voyage ISABELLE, elle a durée 03 minutes 09 secondes.

3.15.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°15

L'ouverture :

Dans cette partie on a remarqué l'absence de l'ouverture entre ces deux interactants, le client a commencé directement à parler de son objectif.

Exemple :

1 C : Bon destination Canada pour les enseignants

2 G : destination[↑] Canada

3 C : *ih*²⁶⁴

4 G : l'enseignant

La clôture :

Dans cet extrait, c'est le client qui a clôturé l'interaction avant le gérant mais c'est une réponse qui signifie qu'il va revenir régler le problème qu'a trouvé le gérant, donc ici le (C) ne peut pas prendre la position haute.

22 G : après *oghale dghornegh agdnini*²⁶⁵ comment continuer les étapes *aka*²⁶⁶

²⁶⁴ Oui

Chapitre 2 : Analyse des interactions

23 C : d'accord c'est régler

24 G : merci *saha*²⁶⁷

3.15.2 Les thèmes

Le thème principal de cette interaction, c'est la destination Canada pour les enseignants, le (C) dans son premier tour de parole distribue le thème d'échange, au court de l'échange le client commence à parler de sa situation et l'email qu'il a reçu, puis demande quelles sont les étapes à suivre, de ce fait le gérant commence à expliquer.

1 C : Bon destination Canada pour les enseignants

2 G : destination[↑] Canada

3 C : ~~ih~~²⁶⁸

4 G : l'enseignant

5 C : *ih*²⁶⁹ parce que *cheyaanyid*²⁷⁰ un email

6 G : (lire l'email silencieusement) « bonjour vous avez de... » ... ~~ih~~

7 C : bon *amek*²⁷¹ les étapes *ofhimegh*²⁷² ara exactement

8 G : il faut connecter avec laquelle ta pris ce rendez-vous et la boîte[↑] email avec laquelle ta fais destination Canada *atconnectit*²⁷³ [

Ensuite, le (G) pose une question dans laquelle il lance un autre thème qui est sur le cyber dans lequel (C) a fait ses inscriptions le client pour avoir plus d'informations.

10 G : [le 21 février avec quel moyenne tu as inscrit ?

11 C : ~~nek~~ d *yiwen iyikhdmen*²⁷⁴ les inscriptions

²⁶⁵ Tu reviens chez nous pour te dire

²⁶⁶ D'accord

²⁶⁷ Merci

²⁶⁸ Oui

²⁶⁹ Oui

²⁷⁰ Ils m'ont envoyé

²⁷¹ Comment

²⁷² Je n'ai pas compris

²⁷³ Tu vas connecter

²⁷⁴ C'est une personne qui m'a fait

12 G: *menhoi dwayi*²⁷⁵

13 C : ah *yiwen*²⁷⁶ n cyber

14 G : il faut aller à ce cyber

3.15.3 Le fonctionnement des tours de parole

Généralement, quand il s'agit d'une interaction entre un spécialiste du domaine et un profane l'interaction commence par le profane, il expose ses besoins, son problème et il pose des questions pour que l'autre côté puisse l'aider.

C'est le cas dans cette interaction le (C) prend la parole au début de l'échange (tour 1 jusqu'au 7), puisqu'il était en train de poser des questions, le (G) écoute pour l'aider.

1 C : Bon destination Canada pour les enseignants

2 G : destination[↑] Canada

3 C : *ih*²⁷⁷

4 G : l'enseignant

5 C : *ih*²⁷⁸ parce que *cheyaanyid*²⁷⁹ un email

6 G : (lire l'email silencieusement) « bonjour vous avez de... » ... *ih*[↓]

7 C : bon *amek*²⁸⁰ les étapes *ofhimegh*²⁸¹ ara exactement

Les tours sont organisés sous forme de questions/ réponses, à partir du (tour 08) le gérant prend la parole tout au long de l'interaction jusqu'au (tour 24), ce dernier domine l'interaction par les explications et les informations qu'il donne au client. On peut dire que le gérant occupe la position haute.



²⁷⁵ C'est qui celui -là

²⁷⁶ Ah c'est un employeur dans un cyber

²⁷⁷ Oui[↓]

²⁷⁸ Oui

²⁷⁹ Ils m'ont envoyé

²⁸⁰ Comment

²⁸¹ Je n'ai pas compris

Chapitre 2 : Analyse des interactions

16 G : il te donne l'adresse avec laquelle il ta crée ce compte destination Canada le 21 février *atconnectit*²⁸² ta jusqu'au 24 février à 18h (inaudible) *bach atconnectit / ghores*²⁸³ et tu prépares ton CV

17 C : *ih*²⁸⁴

18 G : *aka*²⁸⁵ ? (Lecture silencieuse de l'email) ... *dayi*²⁸⁶ il faut télécharger l'application et prépare ton *Skype mayelamed*²⁸⁷ les employés il ta choisis tu vas faire avec lui une vidéo conférence ... voilà et prépare tes documents *adldin*²⁸⁸ des kiosques d'emplois après postuler

[
↓

19 C : [ah d'accord

20 G : de 21 au 24 de toute façon ton – elle été retenue pour participer *aka*²⁸⁹ ce qui il faut faire maintenant tu reviens au cyber qui ta crée cette boite destination canada *agdifek*²⁹⁰ cette boite plus le mot de passe l'*email*

21 C : *ih*²⁹¹

22 G : après *oghaled ghornegh agdnini*²⁹² comment continuer les étapes *aka*²⁹³

23 C : d'accord c'est régler

24 G : merci *saha*²⁹⁴

3.15.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°15

Parmi les langues pratiquées dans cette interaction, on trouve la langue française en première position et la langue kabyle qui est la langue maternelle des participants.

4 G : l'enseignant

↓

²⁸² Connecter

²⁸³ Pour connecter avec

²⁸⁴ Oui

²⁸⁵ D'accord

²⁸⁶ Ici

²⁸⁷ Si y'a quelqu'un

²⁸⁸ Ils vont ouvrir

²⁸⁹ D'accord

²⁹⁰ Il te donne

²⁹¹ Oui

²⁹² Tu reviens chez nous pour te dire

²⁹³ D'accord

²⁹⁴ Merci

Chapitre 2 : Analyse des interactions

5 C : *ih*²⁹⁵ parce que *cheyaanyid*²⁹⁶ un email

6 G : (lire l'email silencieusement) « bonjour vous avez de... » ... *ih*

7 C : bon *amek*²⁹⁷ les étapes *ofhimegh*²⁹⁸ ara exactement

8 G : il faut connecter avec laquelle ta pris ce rendez-vous et la boîte email avec laquelle ta fais destination Canada *atconnectit*²⁹⁹ [

Nous remarquons que dans cette interaction, le gérant maîtrise le français mieux que le client.

3.15.4.1 Le pourcentage

Le pourcentage des langues de l'interaction 15 :

	De 01 aux 08	De 09 aux 16	De 17 aux 24
Le pourcentage de français	80%	80%	90%
Le pourcentage de kabyle	6%	10%	10%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 80%

3.15.5 Le monopole de la langue française

Vu que dans tout notre corpus on trouve toujours le français présent surtout de la part des employés, et le fait qu'elle est plus valorisée que le kabyle, donc elle a une valeur considérable même dans cette interaction, elle est trop utilisée de la part du gérant par rapport aux clients.

3.15.6 La conclusion de l'interaction N°15

Nous concluons que les positions sont déterminées par le statut professionnel et la compétence plus que le statut de la langue française. Certes le client a lancé le thème et l'a

²⁹⁵ Oui

²⁹⁶ Ils m'ont envoyé

²⁹⁷ Comment

²⁹⁸ Je n'ai pas compris

²⁹⁹ Tu vas connecter

Chapitre 2 : Analyse des interactions

clôturé, mais après cette étape le gérant domine l'interaction par ses connaissances et sa maîtrise de la langue française, donc on peut dire que le gérant occupe la position haute.

3.16. Interaction N°16

C'est une interaction été enregistré au sein de l'agence ISABELLE, elle se déroule entre le gérant de l'agence et un client, elle a durée 03minutes 27 secondes.

3.16.1 L'ouverture et la clôture de l'interaction N°16

Nous avons dit précédemment que l'ouverture de l'échange globale, ainsi que sa clôture, sont l'affaire de la personne qui occupe la position haute.

L'ouverture :

Nous remarquons ici qu'il n'y a pas un échange de salutation, le (G) commence directement par « ça va » cela montre que les deux participants se connaissent avant.

1 G: ça va

2 C: ça [↑]va et *kech*³⁰⁰

3 G: ça va merci

La clôture :

Dans cette interaction la clôture est lancée par le gérant :

23 G: roh kan maaalich asmara adqlet³⁰¹

24 C: pour compléter[↑]

25 : aywah³⁰²

3.16.2 Les thèmes

³⁰⁰ Et toi

³⁰¹ Tu peux partir maintenant quand tu reviens

³⁰² Ouais

Chapitre 2 : Analyse des interactions

Nous remarquons ici que c'est le gérant qui a commencé à parler du thème de l'interaction qui est « la banque BDN », il parle de l'horaire de la fermeture de la banque, ensuite, il passe au Banderole et les détails de paiement pour expliquer au client ce qu'il doit faire. Nous remarquons également que c'est toujours le gérant qui lance le thème.

7 G: [*athqet*³⁰³ f la banque

8 C : la banque exactement la BDN

9 G : *ih*³⁰⁴ la BDN ... la caisse *athqe*³⁰⁵ t : euh : dans 20 minutes Ahmed imprimer le rapidement

10 C : le rendez-vous c'est pour le 03 mars

11 G : le 03 mars

12 C : à quelle heure ? G : à 10 : 45

13 C : laalite adrohe^{gh} adversigh³⁰⁶ directement

14 G : *ihathan*³⁰⁷ la banderole

15 C : et leur numéro de compte

16 G: *athan dayi kolch fkasen wayi iwjed*³⁰⁸

3.16.3 Le fonctionnement des tours de parole

Selon l'interaction, on a constaté que les participants ont déjà abordé le thème, donc le gérant rentre directement dans le sujet et prend la parole et commence à expliquer dans le (tour 05 jusqu'au 09), puis les tours s'enchainent le client pose des questions (tours 10 et 12) et le gérant répond et explique.

7 G: [*athqet*³⁰⁹ f la banque

8 C : la banque exactement la BDN

³⁰³ Arriver à

³⁰⁴ Oui

³⁰⁵ Tu arrive

³⁰⁶ Très bien j'irai pour verser

³⁰⁷ Oui voila

³⁰⁸ Il y a le tout ici tu peux la déposer directement elle est prête

³⁰⁹ Arriver à

Chapitre 2 : Analyse des interactions

9 G : *ih*³¹⁰ la BDN ... la caisse *atlhqe*³¹¹ : euh : dans 20 minutes Ahmed imprimer le rapidement

10 C : le rendez-vous c'est pour le 03 mars

11 G : le 03 mars

12 C : à quelle heure ?

13 G : à 10 : 45

Tout au long de l'interaction, c'est le gérant qui contrôle le déroulement de l'interaction par confirmer les informations de client de (tour 15 au 21), on peut dire que le gérant domine l'interaction.

15 G : *ihathan*³¹² la banderole

16 C : et leur numéro de compte

17 G : *athan dayi kolch fkasen wayi iwjed*³¹³

18 C : d'accord j'espère *ahnafegh*³¹⁴

19 G : *ih*³¹⁵ pas de problème

20 C : après *adoghalegh*³¹⁶ pour compléter [le reste

21 G : n'y a pas de problème

3.16.4 Les langues utilisées dans l'interaction N°16

A partir de l'analyse de cette interaction, on a pu recueillir les langues utilisées par les interactants de cet échange, qui sont la langue kabyle et la langue française, la plus utilisée.

1 G : ça va

2 C : ça va et *kech*³¹⁷

³¹⁰ Oui

³¹¹ Tu arrive

³¹² Oui voila

³¹³ Il y a le tout ici tu peux la déposer directement elle est prête

³¹⁴ Les trouver

³¹⁵ Oui

³¹⁶ Je reviens

³¹⁷ Et toi

Chapitre 2 : Analyse des interactions

3 G: ça va merci

4 C: *almitoraidlhqegh*³¹⁸

5 G: ah? J'espère *atlhqet*³¹⁹ [

6 C: [assagi dernier délai

7 G: [*atlhqet*³²⁰ f la banque

3.16.4.1 Le pourcentage

Le pourcentage des langues parlées dans l'interaction 16 :

	De 01 aux 09	De 10 aux 18	De 19 aux 27
Le pourcentage de français	80%	90%	85%
Le pourcentage de kabyle	8%	10%	15%

- Le pourcentage de la langue française dans cette interaction : 80%

3.16.5 Le monopole de la langue française

Dans notre pays, la langue française tient une grande place dans notre communication, et elle est pratiquée dans tous les domaines et les secteurs. Elle est la langue du prestige, des personnes l'utilisent pour être supérieurs. Dans cette interaction le français occupe une place fondamentale, on trouve que les deux participants utilisent le français surtout de la part du gérant, donc elle est plus valorisée que la langue kabyle.

3.16.6 Conclusion de l'interaction N°16

Dans cette interaction, on a réussi à déterminer les positions des participants à partir de l'ouverture et la clôture, les langues parlées... donc on peut dire que le gérant possède plus de connaissances et de compétences dans son travail et il maîtrise bien la langue française, il est

³¹⁸ Je viens d'arriver

³¹⁹ Tu arrives dans l'heure

³²⁰ Arriver à

Chapitre 2 : Analyse des interactions

le dominant de l'interaction et le client c'est le dominé, dans ce cas-là, c'est le gérant qui prend la position haute car c'est le facteur de compétence qui compte plus le statut professionnel.

4. La synthèse

A partir de l'analyse de ces seize interactions, nous nous synthétisons que les langues utilisées au sein de ces deux agences de voyage : HAMIL et ISABELLE, sont ces trois langues : le français, le kabyle et l'arabe (dialectale, classique), les deux agences que nous avons choisi se situent à Bejaia, cela justifie la présence du kabyle, vu que c'est la langue maternelle des citoyens bougiottes.

A propos de la langue française, nous avons remarqué qu'elle est présente dans toutes les interactions enregistrées, car c'est la première langue étrangère approuvée en Algérie, et plus précisément à Bejaia puisque c'est la ville où on a effectué notre corpus. Concernant la troisième langue, qui est la langue arabe soit dialectale ou classique, nous avons remarqué que c'est la langue la moins présente, elle est utilisée uniquement dans les interactions N°3, N°4 et N°9, comme nous avons trouvé aussi dans l'interaction N°6 l'utilisation de l'arabe classique dans le tour (12) par (C8).

D'après l'observation faite lors des enregistrements, et d'après notre analyse, nous avons constaté que dans la plupart des interactions, nous trouvons la présence de la langue française, dans certaines interaction à côté du kabyle et dans d'autre à côté de la langue arabe (dialectale).

A propos des interactions produites entre l'employé ou le gérant et les clients, la langue utilisée par le gérant ou l'employé dépend de celle utilisée par le client, car comme nous l'avons mentionné auparavant, les employés d'une agence de voyage doivent maîtriser plusieurs langues afin de pouvoir communiquer avec les clients. Par rapport aux interactions produites entre le gérant et ses employés, on trouve la présence du kabyle, ce qui est totalement logique, vu que les deux sont des citoyens bougiottes donc le kabyle c'est leur langue maternelle, mais en mélangeant toujours des expressions de la langue française, comme nous avons remarqué aussi l'absence totale de l'arabe dialectale et classique dans les interactions produites entre ces derniers.

L'analyse de ces seize interactions ne vise pas seulement les langues utilisées dans les agences de voyage, mais aussi pour pouvoir répondre à la deuxième question principale de

Chapitre 2 : Analyse des interactions

notre problématique qui est : « est-ce que la langue française accorde une position haute pour le locuteur au détermine de son statut ? »

D'après notre analyse, toutes les interactions verbales enregistrées sont sous forme de questions/réponses, c'est-à-dire, le type de ces échanges est de nature coopérative. Dans chaque interaction on trouve un dominant et un dominé, ce qui prouve l'inégalité des positions, de ce fait la relation entre les interactants dans ces seize interactions est dissymétrique.

Dans ces douze interactions suivantes :

L'interaction N°1, N°3, N°4, N°5, N°6, N°7, N°8, N°9, N°10, N°11, N°12, N°13, N°14.

On trouve des interactions qui se déroulent entre (employés et clients) la position haute est occupé par l'employé grâce à son statut professionnel, et non pas par son statut de langue, car les deux participants maitrisent la langue française. De ce fait elle n'a pas le pouvoir de déterminer les positions.

Nous trouvons aussi des interactions qui se déroulent entre (gérant et son employé), le statut et les compétences du gérant lui permettent la position haute, les deux maitrisent le français, ce qui fait que la détermination des positions n'est pas par rapport au statut de langue.

C'est pareil pour les interactions qui se déroulent entre (gérant et client), le statut de langue ne détermine pas les positions, la langue française est utilisée par les deux participants, donc le gérant occupe la position haute par rapport à son statut professionnel.

A propos des quatre interactions suivantes :

Interaction N°2, N°9, N°15, N°16.

L'employé occupe la position haute dans l'interaction N°2, par rapport à son statut professionnel plus par sa maitrise de la langue française, car le client ne maitrise pas cette langue.

Dans l'interaction N°9 le gérant se met en position haute et l'hôtelier en position basse, car c'est lui l'expert du domaine, ainsi par son utilisation et sa maitrise de la langue française.

Concernant les deux dernières interactions N°15 et N°16, le gérant prend le dessus et occupe la position haute par son statut professionnel d'abord, en plus par sa maitrise de la langue française.

Conclusion générale

Conclusion générale

Notre recherche intitulée « *Les interactions verbales aux sein des agences de voyage de Bejaia 2021/2022* », est portée sur l'analyse des facteurs qui déterminent les rapports de places ou la relation verticale qu'entretiennent les trois catégories (Gérant, employé et clients) des deux agences de voyage « ISABELLE » et « HAMIL ». Nous avons développé deux chapitres, le premier englobe la partie théorique du travail. Tandis que le deuxième prend en charge la partie pratique.

Dans le premier chapitre, nous avons traité la théorie, notions et concepts relatifs à l'interaction verbale. Nous avons aussi exposé les langues présentes dans ce milieu social algérien (Bejaia). Nous avons parlé du kabyle, l'arabe classique, l'arabe dialectal et de la langue française. La deuxième partie qui est pratique où on a analysé les interactions verbales produites au sein de ces deux agences.

Ainsi, pour vérifier nos hypothèses proposées au départ et apporter des réponses à notre problématique, nous avons mené une étude pratique basée sur des enregistrements audio au sein de deux agences. Nous nous sommes basées sur eux facteurs essentiels pour la détermination des rapports de places, à savoir la langue utilisée, en particulier, la langue française et les compétences professionnelles.

A la fin de ce travail, nous pouvons répondre à notre problématique comme suit : les positions des locuteurs ne se déterminent pas par le statut supérieur de la langue française et elle n'a le pouvoir de mettre un locuteur dans une position haute mais c'est le statut professionnel et les compétences qui déterminent les rapports de places. Certes, le français est une langue importante et valorisée par rapport à la langue kabyle dans notre société mais elle n'est pas un facteur déterminant des positions pour celui qui parle et maîtrise la langue française, elle est juste un plus pour le locuteur. Le statut professionnel prime sur le statut de la langue.

Au terme de ce modeste travail, nous espérons avoir apporté des réponses à nos interrogations et que notre recherche a ajouté un plus pour les travaux portant sur les interactions verbales.

Bibliographie

Ouvrages

BROWN P. & LEVINSON S., 1978, « Universals in language use: Politeness phenomena », in Goody E. (éd.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 256-289.

DANNEQUIN C., 1982, « Prise de parole et pouvoir de la parole, chez des enfants de 5-6 ans, au cours d'une discussion », *Études de linguistique appliquée*⁴⁶, pp. 33-57.

DOURARI A., 2011, « contribution : politique linguistique en Algérie, entre le monolinguisme d'Etat et le plurilinguisme de la société 1^{er} partie », in Mbakir.

FLAHAULT F., 1978, *La Parole intermédiaire*, Paris : Le Seuil.

GOFFMAN E., 1987, *Façons de parler*, Paris : Minuit.

HABERMAS J., 1987, *Logique des sciences sociales et autres essais*, Paris : Presses Universitaires de France.

IBRAHIMI T., 1997, « Les Algériens et leur(s) langue(s) », élément pour une approche sociolinguistique de la société, P.24.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1987, « La mise en place », in Cosnier J. & KERBRAT-ORECCHIONI C. (éd.), *Décrire la conversation*, Lyon : Presses Universitaires de Lyon, pp. 319-352.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1990, *Les Interactions verbales*, tome 2, Paris : Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1996, *La Conversation*, Paris : Seuil.

KERBRAT-ORECCHIONI C., 1998, *Les Interactions verbales*, tome 1, Paris : Armand Colin.

MARC E. & PICARD J., 1989, *L'Interaction sociale*, Paris : Presses Universitaires de France.

ROULET E. (éd.), 1980, *Cahier de Linguistique Française de Genève* 1, « Actes de langages et structure de la conversation », Genève : Université de Genève.

TRAVERSO V., 1999, *L'Analyse des conversations*, Paris : Nathan.

Conclusion générale

VION R., 2000, *La Communication verbale. Analyse des interactions*, Paris : Hachette.

WATZLAWICK°P., BEAVIN°J.H., JACKSON°D.D.A., 1972, *Une Logique de la communication*, Paris : Le Seuil.

Thèses et mémoires

BELLIL K., 2010, « La confiance dans l'interaction radiophonique : le cas de l'émission « embouteillage » d'Alger chaines3 » .mémoire de magistère. ENS de BOUZAREAH. Alger, p41.

HOCINI S., 2008, « Interactions verbales au sein d'une entreprise algérienne : la situation linguistique de L'E.P.B ». Mémoire de magistère. Université Abderrahmane mira. Bejaia, p54.

MOUZAOUI E, OUMANI K., 2019, « Alternance codique et pratique langagière dans le monde footballistique : Cas de Mouloudia Olympique de Bejaia « MOB ».mémoire de master .Université Abderrahmane Mira- Bejaia. P 24.

Articles

DEMMANE FAWZI, 22 Avril 2010, « La francophonie en Algérie : Mythe ou réalité ? », URL : lebonusage.overblog.com>article-la-francophonie-en-algerie-mythe-ou-realite-49060900.html (consulté le 30 Mars 2021)

TALEB-IBRAHIMI K. , L'Algérie : coexistence et concurrence des langues, Année du Maghreb, Algérie 1 / 2004, (En ligne) <http://journals.openedition.org/anneemaghreb/305> consulté le 02/04/2021

Sites

Les différentes définitions du bilinguisme, (En ligne) <http://www.altereduc.com/article/70> , consulté 02/04/2022

Annexes

Conventions de transcriptions

- **Rythmes**

[Interruption et chevauchement

: Allongement de son

‘ Chute du son

_ Mot interrompu

= Indique en enchaînement immédiat entre deux tours

- **Intonations**

↑ Intonation fortement montante

↓ Intonation fortement descendante

/ Intonation légèrement montante

\ Intonation légèrement descendante

... Silence

(Rire) Note un rire

(Inaudible) passage inaudible

Les locuteurs sont désignés par des initiales

G : le gérant de l'agence de voyage Y.B

E : les employés de l'agence

H : hôtellerie

C : les clients

SV : service voyage

La transcription des interactions

Interaction 01

1 C1 : les offres de travail tkhadmem³²¹

2 E : = les offres de travail [...]

3 C1 : Ih :³²² permis de travail / est-ce que tkhadmem \

4 E : Canada

5 C1 : Ih /

6 E : Non on ne fait pas nekni³²³ nkhedem³²⁴ l'immigration à madame /

7 E : C'est ça vous intéresse l'émigration ou visa touristique /

8 C1 : =Touristique

9 E : -Touristique oui \

10 C1 : Dond [visa touristique tzemrem atkhadmem³²⁵ lettre d'invitation /

11 E : L'hébergement lui tassned g³²⁶ Québec /

12 C1 : D'accord ... C'est assuré y'a aucun problème zaama :³²⁷ [...]

13 E : - Ma takhdamt³²⁸ a Madame [takhdamt

14 C1 : ... Euh noi netta idakhdam³²⁹ / euh : [...]

15 E : -Le monsieur ... est-ce que votre salaire dépasse 6-7 million

16 C2 : Oui/

17 E : Ih tessaim³³⁰ les chances nwen³³¹ surtout matsaaim akham / tonobil³³²

18 C1 : Tonobil \ oui :::

³²¹ Vous travailler

³²² Oui

³²³ Nous

³²⁴ On fait

³²⁵ Vous pouvez faire

³²⁶ Viennent de

³²⁷ Peut-être

³²⁸ Tu travaille

³²⁹ C'est lui qui travaille

³³⁰ Vous avez

³³¹ Vos

³³² Si vous avez une maison une voiture

Annexes

19 E : Oui ↑ tesaaim les chances matsaaim un bon salaire un bon travail qeblenten /³³³

20 C2 : -Et pour l'immigration comment ça se passe/

21 E : ...= L'immigratio↑

22 C2 : oui \

23 E : donc : pour l'émigration awenaalegh³³⁴ un test d'évaluation azregh³³⁵ est ce que vous êtes apte pour l'immigration / euh ::: vous êtes des universitaires tesaaim les diplômes /

24 C1 : oui /

25 C2 : =je ne suis pas universitaire mais ↑ seaaigh³³⁶ un diplôme technicien supérieur ↑

26 E: ... [Donc: ataalem³³⁷ UN test/ TCF (.) Canada (.) negh³³⁸ TEF anzer achehal itewim³³⁹ minimum b2/

27 C1 : [mais ↑ TCF ce n'est pas possible atetfet³⁴⁰ un rendez-vous(.) sur Alger ↓

28 E := nekni netawi /matbgh↑³⁴¹

29 C1 : ... [ach↑eal³⁴² visa touristique \

30 E : l'hébergement s↑ l'hébergement / paiement les frais en ligne la paperasse les formulaires à 67000↑

31 C1 : ... est-ce que c'est assuré /

32 E : =rien n'est sûr dans la vie [

33 C2 : -l'hébergement dina amek /³⁴³

34 E : avec↑ un citoyen canadien(.) Québec ↓

35 C2 : ahh:::³⁴⁴ y'a quelqu'un qui prend en charge anchtayi/³⁴⁵

³³³ Ils les acceptent

³³⁴ Je vous ferai

³³⁵ Je vais voir

³³⁶ J'ai

³³⁷ Vous allez faire

³³⁸ Ou

³³⁹ On va voir combien vous avez eu

³⁴⁰ Prendre

³⁴¹ On prend si vous voulez

³⁴² Combien

³⁴³ Comment

³⁴⁴ Quoi

Annexes

36 E : oui :

37 C2 : oui/ laalit/³⁴⁶

38 C1 : ... d'accord c'est bon

39 E : ... ayweq itedisidim³⁴⁷ Y'a / pas de problème tenez notre carte

40 C2 : ok ... merci bonne journée

Interaction 02

1 E : Anida itebghit/³⁴⁸

2 C3 : Dachou itesaaim ikel\³⁴⁹

3 E : =Nesaa³⁵⁰ l'Espagne la Belgique

4 C3 : ... Dachou iglaqen/³⁵¹

5 E : Dachou iglaqer diplôme du bac/ plus relevé/

6 C3 : ... Daya kan

7 E : ... Oui/ pour un début daya kan\

8 C3: ... Neki bandonigh³⁵² deuxième Année ... les études \

9 E: maalich ... ih³⁵³:

10 C3: -Achehal adiker³⁵⁴ /

11 E: ... 65000 euh:

12 C3: 65000

13 E: Oui anebdou³⁵⁵ g l'admission/ une fois diplôme du bac et relevé traduit en espagnol

³⁴⁵ Tout ça

³⁴⁶ Bien

³⁴⁷ Quand vous décidez

³⁴⁸ Où vous voulez

³⁴⁹ Quels sont les pays que vous proposé

³⁵⁰ Nous avons

³⁵¹ Qu'est-ce qu'il faut

³⁵² J'ai abandonné

³⁵³ Ce n'est pas grave oui

³⁵⁴ C'est à combien

Annexes

14 C3 : [Relevé et diplôme

15 E : Oui/

16 C3: ... Ghlay tayi|touwaj idrimen³⁵⁶ (rire)

17 E : (Rire) les études ikel hwajent idrimen³⁵⁷ (rire)

18 C3: ... Azregh|inshallah/³⁵⁸

19 E: d' accord| merci::

Interaction 03

1 C4 : Les voyages Turquie dachou itasaaim ikel/³⁵⁹

2 E : Voyage organisé↑

3 C3 : Oui| -Après le 10

4 E : Le 10 mars↑

5 C4 : Ih ... deux personnes↑

6 E : Tebghit³⁶⁰ le mois de mars

7 C4 : Oui [deux personnes

8 E : All|bonjour madame c'est l'agence HAMIL↑

9 SV :(Inaudible)

10 E : Ya un autre départ voyage organisé pour Istanbul mois de mars/

11 SV :(Inaudible)

12 E: Waqtach³⁶¹

13 SV: -Complet

³⁵⁵ On commence

³⁵⁶ C'est cher ça demande de l'argent

³⁵⁷ Tout a besoin d'argent

³⁵⁸ Je vais voir si dieu le veut

³⁵⁹ Quels sont vos services

³⁶⁰ Vous voulez

³⁶¹ Quand

Annexes

14 E: Ah d'accord complet\

15 E : Monsieur(.) tnyid³⁶² complet mais ils vont lancez d'autres départs

16 C4 : Dommage euh : [...]

17 E : -Et pour le voyage adaghen³⁶³ les billets aller-retour/

//18 C4 : Anagh flawen³⁶⁴ c'est ça

19 E : Oui/

20 C4 : Ok /

21 E : Asnekhdem³⁶⁵ réservation d'hôtel plus préparation du dossier pour le visa yakhi
ousaanara³⁶⁶ les visas /

22 C4 : Non maza mazal³⁶⁷

23 E : Donc on va commencer par le dossier/

24 C4 : Dachou izyes³⁶⁸

25 E : Dossier donc: ils sont retraités\

26 C4: Ah::: en fin baba ikhadam imma khati³⁶⁹

27 E: Fonctionnaire/

28 C4 : Non\

29 E : Euh: commerçant

30 C4 : ... Avocat

31 E : Ah: libéral

32 C4 : Oui libéral

33 E : (Inaudible) il va présenter la carte lynes³⁷⁰ comme quoi il est avocat/

³⁶² Elle m'a dit

³⁶³ Ils vont acheter

³⁶⁴ On achète chez vous

³⁶⁵ On ferra

³⁶⁶ Ils n'ont pas

³⁶⁷ Pas encore

³⁶⁸ Qu'est-ce il contient

³⁶⁹ Mon père travail ma Mère non

Annexes

34 C4 : Ok et les vaccins ikel qeblnten³⁷¹

35 E : Oui /

36 C4 : Aya bien/ adseqsigh imala³⁷² merci ↑

37 E : Au↑revoir

Interaction 04

1 C5 : Salam ouaalaykoug/³⁷³

2 E : =salam/³⁷⁴

3 C5 : Tounes\³⁷⁵ les frontières(.) mazal↓ouldinara maza↑³⁷⁶

4 E : Trouhen³⁷⁷ normale/

5 C5 : Ahh/³⁷⁸

6 7 E : Trouh:en ↑

8 C5 : Aadan\³⁷⁹ normale\

9 E : S tonobil↑³⁸⁰

10 C5 : Ihh /

11 E : Non mazal par avion kan/

12 C5 : Ahh\

13 E : Par avion ↑

14 C5 : =Ah par avion mais: par [...]

³⁷⁰ La sienne

³⁷¹ Ils les acceptent tous

³⁷² Je reviendrai alors

³⁷³ La paix soit avec vous

³⁷⁴ Paix

³⁷⁵ Tunisie

³⁷⁶ Pas encore elles ne sont pas ouverte pas encore

³⁷⁷ Ils vont

³⁷⁸ Quoi

³⁷⁹ Ils ont passé

³⁸⁰ Voiture

Annexes

15 E: - Sbah l'akhir³⁸¹ c'est l'agence HAMIL/ monsieur labass hamdoullah wenta wechrak/³⁸²

16 C6: (Inaudible)

17 E : Lqitlek³⁸³ pour le 6 mars tweli³⁸⁴ le 11 mars /

18 C6 : Maa tassili toujours/

19 E : [Oui la compagnie tassili oui

20 C6 : Chehal/³⁸⁵

21 E : 9 millions/

22 C6 : Dok nchouf³⁸⁶ je vous appelle ↑

23 E : Kima thab/³⁸⁷

Interaction 05

1 E : oui: à votre service

2 C7 : (inaudible)

3 E : anida itbghit / Qatar Dubai ↑

4 C7 : Qatar/

5 E : Qatar résidence negh visa kan/

6 C7 : ... euh:::

7 E : résidence pour 2 ans(.) Elle est renouvelable dina /

8 C7 : dachou³⁸⁸ les conditions /

9 E : les conditions passeport (.) la photo 5 sur 5

10 C7 : ...c'est tout ↓

³⁸¹ Bonjour

³⁸² Bien dieu merci et toi comment vas-tu

³⁸³ J'ai trouvé

³⁸⁴ Tu reviens

³⁸⁵ Combien

³⁸⁶ Je vais voir

³⁸⁷ Comme tu veux

³⁸⁸ Quoi

Annexes

11 E : oui 2 mois atfghed³⁸⁹ la résidence atrouhet/³⁹⁰

12 C7 : d'a::: ccord merci /

13 E : ... merci/

Interaction 06

1 E : au cours de cette semaine adlahqen/³⁹¹

2 C8 : ... [Est-ce que y'a une loi idiqaren³⁹² obliger 6

3 E : parce que c'est des séjours linguistique/

4 C8 : justement[↑]adaadin³⁹³ g février

5 E : oui/ donc mayaada³⁹⁴ c'est bon/

6 C8 : ih/ netta dachou imdina toura/³⁹⁵

7 E: inayid³⁹⁶ maximum cette semaine andchyaagh\³⁹⁷

8 C8: inshallah³⁹⁸ parce que inayid c'est bon c'est c[↑]onfirmé pour le jeudi

9 E : euh: mais [...]

10 C8 : -espérons bi[↑]en adilheq³⁹⁹

11 E : patientez encore cette semaine atfrou[↓]⁴⁰⁰

12 C8 : euh: inshallah /

³⁸⁹ Elle sortira

³⁹⁰ Tu vas

³⁹¹ Ils arrivent

³⁹² Qui dit

³⁹³ Ils vont passer

³⁹⁴ S'il passe

³⁹⁵ Oui lui qu'est-ce qu'il t'a dit maintenant

³⁹⁶ Il m'a dit

³⁹⁷ Je vais les envoyés

³⁹⁸ Si dieux le veux

³⁹⁹ Il arrive

⁴⁰⁰ Ça va se réglé

Interaction 07

1 G : vous voulez Marseille Alger /

2 E : *zreyid*⁴⁰¹ Marseille *asinigh asernogh kra*⁴⁰² n 40 euro ou 50 euro (inaudible) téléphone *bzaf lghachi*⁴⁰³

3 G : oui c'est vrai / Marseille Alger [

4 E : [*ih zreyid*⁴⁰⁴ cette fine du moins

5 G : ... *kim kan* *agdinigh dacho iglan*⁴⁰⁵ ... Marseille Alger la fine de mois épuisé (inaudible)
g Bourdj badji mokhtar dommage

6 E : d'accord

7 G : ok.

Interaction 08

1 C : bon / je suis en deuxième année je veux faire les démarches à la Belgique

2 E : quelle spécialité ?

3 C : électronique ...

4 E : tout d'abord je vais t'expliquer la première étape[▲] à faire il faut postuler baccalauréat (inaudible) en électronique *konwidayithgharem*⁴⁰⁶ soit disant – ST *ithghrid*⁴⁰⁷ l'année passée

5 C : *ih*⁴⁰⁸

6 E : maintenant électronique donc : en Belgique dès la première année vous allez faire une spécialisation *thfhmdyid*⁴⁰⁹ ? La première étape généralement / c'est l'admission universitaire

⁴⁰¹ Verifier

⁴⁰² Je vais rajouter

⁴⁰³ Trop de monde

⁴⁰⁴ Vérifie-moi

⁴⁰⁵ Assoyez-vous

⁴⁰⁶ Vous étudiez ici

⁴⁰⁷ Tu as étudié

⁴⁰⁸ Oui

⁴⁰⁹ Vous m'avez compris

Annexes

après la demande de visa ... pour postuler à : l'université ou : à une institue en générale institution d'éducation sois l'université ou la haute école il faut l'équivalence de votre diplôme ... *fhmdeyid*⁴¹⁰

7 C : ih ⁴¹¹

8 E : l'équivalence *ayi d chghol*⁴¹² donc il faut avoir ton bac ... et ils vont vous – l'académie *fmed*⁴¹³ ?

9 C : *ihfhmeghd*⁴¹⁴

10 E : *sahit*⁴¹⁵ / une↓fois *thfoked*⁴¹⁶ g l'académie *atawidgh*⁴¹⁷ ministre d'éducation ... après ils vont vous faire l'authentification ... *atrohedgh*⁴¹⁸ ministre des affaires – avec des timbres de 10 DA après vous revenez chez nous pour vous fixer un rendez-vous chez TLS contacte plus l'égalisation pour tes papiers↓ bien sûr avec la traduction après je vais vous faire un dossier et une lettre de motivation plus le paiement de : 150 euro ... en ligne on va l'envoyer à Bruxelles

11 C : et la procédure *achhalitghama*⁴¹⁹ ?

12 E : le temps ?

13 C : oui

14 E : donc l'équivalence à peu près généralement 15 jours ... 2 moins maximum ...

15 C : et les frais

16 E : les frais 150 euro plus 5000 DA ici dans l'agence ... et TLS contacte environ de 18000 DA↓ ... après les frais de l'école les universités la plupart 200 euro et les écoles ça dépend d'une école à une autre de 50 plus ↓. 80 ...

⁴¹⁰ Vous m'avez compris

⁴¹¹ Oui

⁴¹² Un peu compliqué

⁴¹³ Ta compris

⁴¹⁴ Oui

⁴¹⁵ Très bien

⁴¹⁶ C'est bon

⁴¹⁷ Vous allez les amené

⁴¹⁸ Vous allez au

⁴¹⁹ Il prend combien de temps

Interaction 09

1 G : allo Zouhir / *hab nréserver aandek*⁴²⁰ le 24 et le 25 ...

2 H : 24 25 mars

3 G : mars *ih*⁴²¹ ...

4 H : *chhal mn* chambres⁴²²

5 G : combien de chambres : euh 20 chambres ...

6 H : 24

7 G : 25 mars

8 H : ... 24 w 25

9 G : voilà : ... la nuit *taaa*⁴²³ le 24 w la nuit *taaa*⁴²⁴ le 25 ... deux nuitées /

10 H : deux nuitées /

11 G : en demi-pension

12 H : ah bien sûr :

13 G : et on ne sait jamais peut-être y aura des clients avec une chambre single et : d'autres *balak*⁴²⁵ : euh double /

14 H : ... parce que *lala aandi*⁴²⁶ / des réservations *bzaf nchof kifach ndirlek* *ak* *fahmni*⁴²⁷

15 G : ok merci.

⁴²⁰ Je veux réserver chez toi

⁴²¹ Oui

⁴²² Combien de chambres

⁴²³ De

⁴²⁴ De

⁴²⁵ Peut être

⁴²⁶ J'ai

⁴²⁷ Beaucoup, je vais voir comment je vais faire avec toi

Interaction 10

1 G : *chyeaa*⁴²⁸ un email i hôtel Mouvampique et regarde est ce que *aghdafen*⁴²⁹ les disponibilités pour le moins ce de mars et le moins d'avril euh : verifier aussi les deux / hôtels *ni iglan*⁴³⁰ g rom [point

2 E: [*hbes*⁴³¹] je vais noter *aaawdazd*⁴³²svp

3 G: hôtel Mouvampique =

4 E: = *il*⁴³³

5 G: est ce que *cheyaanaghd*⁴³⁴ les [disponibilités et les prix d'accord =

6 E: = d'accord \

7 G: donner moi tous les endroits que ta contacté normalement [↑] *thenideyid*⁴³⁵ *chyaaeagh*⁴³⁶ quelques hotels

8 E: hôtel Zodiaque \

9 G: Zodiaque d'accord ... *ombaad*⁴³⁷ *laalihen*⁴³⁸ ces prix [

10 E : [ça va ça va moins cher que le mois passé

11 G : d'accord d'accord alors tu choisis un [↑] hôtel *chyeaaas*⁴³⁹ un offert ou une demande de réservation pour un groupe de 50 personnes [*aka*⁴⁴⁰

12 E : [50 ?

13 G : 50 personnes

⁴²⁸ Envoie

⁴²⁹ Ils vont te donner

⁴³⁰ Qui se situe

⁴³¹ Attend

⁴³² Vous pouvez me répéter

⁴³³ Oui

⁴³⁴ Vous ont-ils envoyé

⁴³⁵ Tu m'as dit

⁴³⁶ J'ai envoyé

⁴³⁷ Après

⁴³⁸ Ça va

⁴³⁹ Envoie aussi

⁴⁴⁰ D'accord

Annexes

14 E : *quoi encore*

15 G : euh : (inaudibles) le 20 mars ou 26 mars

16 E : ou ?

17 G : 25 mars ou 26 mars

18 E : d'accord \

19 G : d'accord /

Interaction 11

1 G : bonjour

2 C : Bonjour je voulais réserver pour un voyage organisé qu'est-ce que vous avez comme voyage ? Merci

3 G : on a un voyage pour la Bulgare pour le 6 mars départ d'Alger

4 C : oui

5 G : c'est avec la compagnie Tassili Air ligne c'est des vols par terre

6 C : d'accord

7 G : euh l'offert comprend une assistance et [↑]accueil à l'aéroport de Sofia

8 C : oui \

9 G : vous avez 6 jours et 7 nuitées dans l'hôtel Marilina / c'est un 5 étoiles voilà programme inclue tous les transferts aéroport hôtel et hôtel aéroport l'hébergement pour 5 nuitées la visite de la ville de Sofia et du lac et des cascades au prix de cent soixante / sept mille huit cent [dinar

10 C : [d'accord[↓]

11 G : c'est en petit déjeuner

12 C : c'est intéressant ça vous n'avez pas pour Daubai ?

Annexes

13 G : euh : Daubai : c'est pour la fine du moins [on a bien sur

14 C : [c'est pour quand le départ [

15 G : [une minute svp ... Daubai c'est pour le 14 mars

16 C : C'est à quel prix

17 G : C'est à cent quarante mille dinar inclue le visa (inaudible) le visa est assuré par notre agence c'est une visa électronique il sera pris dans 2 jours à 3 jours maximum

18 C : emmmm d'accord \ ... là / je vais opter pour la Bulgare vous pouvez me réserver

19 G : d'accord / je peux avoir votre passeport

20 C : oui bien sur

21 G : merci

Interaction 12

1 G : oui le vol Bejaia[↑] Paris ?

2 C: oui Bejaia *wina akhir adrohegh alma*⁴⁴¹ d Alger *bzaf*⁴⁴²

3 G: oui c'est vrai

4 C: Constantine c'est mieux mais *wina olach*⁴⁴³ [

5 G : [*ih olahed*⁴⁴⁴ / [les vols de Constantine [

6 C : [oui

7 G : les billets / d'air Algérie rapidement / *tfakan*⁴⁴⁵ parce que c'est moins cher donc / les gens / préfèrent voyager moins cher

8 C : c'est claire c'est claire

⁴⁴¹ C'est mieux que d'aller jusqu'au

⁴⁴² C'est trop

⁴⁴³ Il n ya pas

⁴⁴⁴ Oui c'est bon

⁴⁴⁵ Expirent

Annexes

9 G : mais sinon vous cherchez le confort c'est mieux à Bejaia / [

10 C : [nekk iqerbeyi dayi⁴⁴⁶

11 G : ih⁴⁴⁷ ... bon lē[↑] vol de Bejaia l'Paris j'ai vous ai dit c'est pour le 6 à 18h [

12 C : [18h oui le week-end nagh khati⁴⁴⁸

13 G: l'18 h 30min l'arrivée l'abas c'est à 20h 40min voila

14 C : odwigh⁴⁴⁹ ara la feuille ni iytfkit atan g⁴⁵⁰ la voiture

15 G : ouais

16 C : j'ai appelé \ à ce numéro \ 05

17 G: [β1 thina takhdamet negh g⁴⁵¹ Bejaia

18 C: nighas / amek adghregh i l'agence n sidi aiche / thnad gher gh 34 ni⁴⁵² =

19 G: = oui 34

20 C: c'est pour ça ozmiregh ara adchyaae⁴⁵³ mon passeport

21 G : o[↑]thaalim ara mnho igkhdmen a[↑]sagi g l'ag[↑]ence c'est pour ça igdn[↑] laaai gh 34 adafet winaiglan dayi⁴⁵⁴

22 C : (rire)

23 G : .[↑] monsieur fkiyid⁴⁵⁵ ... c'est monsieur Ferhat [

24 C : [Belaataf =

25 G : = Belaataf : ... [Bon ton vol a 23 kilo de bagages - et 10 kilo – l'enregistrement adfermer^{↑6} une heure avant le vol donc à 5h 30min / c'est la fermeture

⁴⁴⁶ Ici c'est plus proche pour moi

⁴⁴⁷ Oui

⁴⁴⁸ Ou non

⁴⁴⁹ Je n'ai pas ramené

⁴⁵⁰ Que vous m'avez donné, elle est dans

⁴⁵¹ C'est notre employeuse à

⁴⁵² Je lui ai dit comment puis-je contacter l'agence de Sidi Aiche elle m'a dit contactez ce numéro 34

⁴⁵³ Je n'ai pas pu envoyer mon passeport

⁴⁵⁴ Elle ne sait pas qu'a travaillé aujourd'hui dans l'agence c'est pour ça elle vous a dit de contactez le numéro 34 vous allez trouver quelqu'un ici

⁴⁵⁵ Donne-moi

Annexes

26 C : *yerberh*⁴⁵⁷

27 G: le test PCR

28 C: obligatoire ? /

29 G: obligatoire /

30 C: *aw* = ⁴⁵⁸

31 G: = oui

32 C: *ksent nagh*⁴⁵⁹

33 G: c'est des remueurs \

34 C: ah ↓ *oui*

36 G: aucune note n'est officiel dans les conditions de voyages peut être après mais :

37 C: *ih \ g l'internet talayegh \ skanayend aken*⁴⁶⁰ i =

38 G: = oui (rire)

39 C: *wina isaan*⁴⁶¹ l vaccine ↓ 'c

40 G: *hawla iditlaaain*⁴⁶² n les clients cette semaine sur le test PCR *karnak ksent ksent ntan*⁴⁶³
alors que *mazal / ogtwakes ara*⁴⁶⁴

41 C: *anawed ar dina* =⁴⁶⁵

42 G: =oui obligatoire ... *sayi*⁴⁶⁶ obligatoire ↑ [05 52

43 C: *wlah masnegh*⁴⁶⁷ [

⁴⁵⁶ Ils vont fermer

⁴⁵⁷ C'est régler

⁴⁵⁸ Ah bon

⁴⁵⁹ Annuler non

⁴⁶⁰ Oui je vois sur internet des publications sur ça

⁴⁶¹ Qui a un vaccin

⁴⁶² Beaucoup de personnes qui nous contactons

⁴⁶³ Ils cherchent si c'est annuler

⁴⁶⁴ Pas encore, ce n'est pas annuler

⁴⁶⁵ Quand nous y serons là-bas

⁴⁶⁶ D'ici

⁴⁶⁷ Je ne connais pas

Annexes

44 G: [votre numéro

Interaction 13

1 C: bonjour je suis à isabelle voyage

2 G: oui mon frère ici isabelle voyage

3 C: donc voilà euh ... merci je voudrais bien aller à Dubaï

4 G: d'accord

5 C: et voilà pour le billet et le visa comment je vais faire et tout /

6 G: J'ai tout un – à te proposer d'accord \ ... ya un billet d'avion plus hôtel visa transfert et les activités touristiques etc. voilà ... il ya à partir de 13 millions 9 cent ...

7 C: D'accord \ pour 13 millions ?

8 G: 13 millions 9 cent

9 C: ehm d'accord \ et le visa est compris ou c'est juste [

10 G: [non le visa n'est pas compris \ le visa et les recharges euh : le client...

11 C : ok d'accord donc euh : pour=

12 G: = pour le visa sa coute 26 mille cinq cent dinar [

13 C : [donc 15 mille dinar \

14 G: voilà n tous \ oui c'est 15 millions dinar ... après ta plusieurs hôtels à te proposer 4 étoiles 5 étoiles ... 3 étoiles ... et à partir de : 6 mars voilà ya un voyage le 6 mars le retour / le 11 et la 13 mars le retour le 18 il ya aussi 20 mars le retour le 25... voila

15 C : ... d'accord je vais réfléchir et je vous recontacterez merci

16 G: d'accord monsieur / voila \ notre carte de visite

17 C : merci

18 G : merci au plaisir ...

Interaction 14

1 G : *khmagha*⁴⁶⁸ réservation d'hôtel ... après réservation / TLX : [*wahi*⁴⁶⁹ d'assurance de voyage ... son rendez-vous c'est pour le 22 février [

2 E : [*ihih*⁴⁷⁰ :

2 G : c'est à partir de 22 mars [

3 E : [*arjoud*↓ ad *mentionigh*↓⁴⁷¹

4 G : Ah? ↓

5 E : *arjouadmentionnigh*↓⁴⁷²

6 G : *ombaad*⁴⁷³ / le formulaire [*athnejdangaro*⁴⁷⁴

7 E : [*ombaadayweq*⁴⁷⁵ son départ

8 G : [*hachamathwjed*⁴⁷⁶ –

9 E : [c'est pour quand son départ ?

10 G : *khemas*⁴⁷⁷ euh : le 25 : mars

11 E : *wayi*⁴⁷⁸ le départ

12 G : départ o↓i ...

13 E : *ihih*⁴⁷⁹

⁴⁶⁸ Tu nous fais

⁴⁶⁹ Plus

⁴⁷⁰ Ok

⁴⁷¹ Attend je vais mentionner

⁴⁷² Attend je vais mentionner

⁴⁷³ Après

⁴⁷⁴ On le laisse le dernier

⁴⁷⁵ Après c'est pour quand

⁴⁷⁶

⁴⁷⁷ Tu fais

⁴⁷⁸ Ça c'est le

⁴⁷⁹ Ok

Annexes

14 G : pour / 15 jours

15 E : 15 jours

16 G : à partir de 25 mars assurance de voyage TLX billet plus réservation d'hôtel paris

17 E : (ri[↑]fe)

18 G : vérifié bien il manque quelque chose

19 E : *dayi*⁴⁸⁰ ?

20 G : document

21 E : *iqwen*⁴⁸¹ je vais Just faire une photocopie et c'est tout *machi* l'original

22 G : l'original /

Interaction 15

1 C : Bon destination Canada pour les enseignants

2 G : destination[↑] Canada

3 C : *ih*⁴⁸²

4 G : l'enseignant

5 C : *i*[↓]⁴⁸³ parce que *cheyaanyid*⁴⁸⁴ un email

6 G : (lire l'email silencieusement) « bonjour vous avez de... » ... *i*[↓]

7 C : bon *amek*⁴⁸⁵ les étapes *ofhimegh*[↓]⁴⁸⁶ ara exactement

8 G : il faut connecter avec laquelle ta pris ce rendez-vous et la b[↑]oîte email avec laquelle ta fais destination Canada *atconnectit*⁴⁸⁷ [

⁴⁸⁰ Ici

⁴⁸¹ C'est régler

⁴⁸² Oui

⁴⁸³ Oui

⁴⁸⁴ Ils m'ont envoyé

⁴⁸⁵ Comment

⁴⁸⁶ Je n'ai pas compris

⁴⁸⁷ Tu vas connecter

Annexes

9 C: [smheyi [amek⁴⁸⁸

10 G: [le 21 février avec quel moyenne ton inscrit ?

11 C : nek d yiweniyikhdmen⁴⁸⁹ les inscriptions

12 G: menhoi dwayi⁴⁹⁰

13 C : ah yiwen⁴⁹¹ n cyber

14 G : il faut aller à ce cyber

15 C : ombaad⁴⁹²

16 G : il te donne l'adresse avec laquelle il ta crée ce compte destination Canada le 21 février atconnectit⁴⁹³ ta jusqu'au 24 février à 18h (inaudible) bach atconnectit / ghores⁴⁹⁴ et tu prépares ton CV

17 C : ih⁴⁹⁵

18 G : aka⁴⁹⁶ ? (Lecture silencieuse de l'email) ... dayi⁴⁹⁷ il faut télécharger l'application et prépare ton Skypemayelahed⁴⁹⁸ les employés il ta choisis tu vas faire avec lui une vidéo conférence ... voilà et prépare tes documents adldin⁴⁹⁹ des kiosques d'emplois après postuler [

19 C : [ah d'accord

20 G : de 21 au 24 de toute façon ton – elle été retenue pour participer aka⁵⁰⁰ ce qui il faut faire maintenant tu reviens au cyber qui ta crée cette boite destination canada agdifek⁵⁰¹ cette boite plus le mot de passe l'email

⁴⁸⁸ Explique-moi comment

⁴⁸⁹ C'est une personne qui m'a fait

⁴⁹⁰ C'est qui celui là

⁴⁹¹ Ah c'est un employeur dans un cyber

⁴⁹² Après

⁴⁹³ Connecter

⁴⁹⁴ Pour connecter avec

⁴⁹⁵ O17 ui

⁴⁹⁶ D'accord

⁴⁹⁷ Ici

⁴⁹⁸ Si ya quelqu'un

⁴⁹⁹ Ils vont ouvrir

⁵⁰⁰ D'accord

⁵⁰¹ Il te donne

Annexes

21 C : *ih*⁵⁰²

22 G: après *oghaled ghornegh agdnini*⁵⁰³ comment continuer les étapes *aka*⁵⁰⁴

23 C : d'accord c'est régler

24 G : merci *saha*⁵⁰⁵

Interaction 16

1 G: ça va ↑

2 C: ça va ↑ et *kech*⁵⁰⁶

3 G: ça va merci

4 C: *almi tora idlhqegh*⁵⁰⁷

5 G: ah? ↑ J'espère *athqet*⁵⁰⁸ [

6 C: [assagi ↑ dernier délai

7 G: [*athqet*⁵⁰⁹ f la banque

8 C : la banque exactement la BDN

9 G : *ih*⁵¹⁰ la BDN ... la caisse *athqe*⁵¹¹ : euh : dans 20 minutes Ahmed imprimer le rapidement

10 C : le rendez-vous c'est pour le 03 mars

11 G : le 03 mars

12 C : à quelle heure ?

⁵⁰² Oui

⁵⁰³ Tu reviens chez nous pour te dire

⁵⁰⁴ D'accord

⁵⁰⁵ Merci

⁵⁰⁶ Et toi

⁵⁰⁷ Je viens d'arriver

⁵⁰⁸ Tu arrives dans l'heure

⁵⁰⁹ Arriver à

⁵¹⁰ Oui

⁵¹¹ Tu arrive

Annexes

13 G : à 10 : 45

14 C : laa↓ite adrohe↑gh adversigh⁵¹² directement

15 G : ih athan⁵¹³ la banderole

16 C : et leur numéro de compte

17 G: athan dayi kolch fkasen wayi iwjed⁵¹⁴

18 C: d'accord j'espere ahnafegh⁵¹⁵

19 G: ih⁵¹⁶ pas de problème↓

20 C: après↑ adoghalegh⁵¹⁷ pour compléter [le reste

21 G: n'y a pas de problème

22 C: [adversigh kra dayi nagh?⁵¹⁸

23 G: roh kan maa↑ich asmara adqlet⁵¹⁹

24 C: pour compléter↑

25 G: aywah⁵²⁰

26 C: merci

27G:merci↓.

⁵¹² Très bien j'irai pour verser

⁵¹³ Oui voila

⁵¹⁴ Il y a le tout ici tu peux la déposer directement elle est prête

⁵¹⁵ Les trouver

⁵¹⁶ Oui

⁵¹⁷ Je reviens

⁵¹⁸ Je verse quelque chose ou ?

⁵¹⁹ Tu peux partir maintenant quand tu reviens

⁵²⁰ Ouais

Annexes

Résumé

Notre travail intitulé « *Les interactions verbales produites au sein des agences de voyages de Bejaia* » a pour but d'analyser les facteurs déterminant les positions et les rapports de place des participants dans une interaction. L'étude a révélé que la langue française, en dépit de son statut supérieur à celui de la langue kabyle, n'a pas le pouvoir de déterminer les positions des locuteurs mais c'est leur statut professionnel.

Mots clés :

Interactions verbales, les rapports de place, les positions des locuteurs, statut professionnel.

ملخص

عملنا بعنوان "التفاعلات اللفظية المنتجة داخل وكالات أسفار بجاية" يهدف إلى تحليل العوامل التي تحدد المواقف وعلاقات مكان المشاركين في التفاعل. وكشفت الدراسة أن اللغة الفرنسية، على الرغم من تفوقها على اللغة القبائل، لا تملك القدرة على تحديد مواقف المتحدثين بها، لكنها مكانتهم المهنية.

الكلمات الدالة:

التفاعلات اللفظية، مكان العلاقات، مواقف المتحدثين، الحالة المهنية.

Summary

Our work entitled "The verbal interactions produced within the travel agencies of Bejaia" aims to analyze the factors determining the positions and the relationships of place of the participants in an interaction. The study revealed that the French language, despite its superior status to that of the Kabyle language, does not have the power to determine the positions of the speakers but it is their professional status.

Key words:

Verbal interactions, place relationships, speaker positions, professional status.