

UNIVERSITE PARIS III – SORBONNE NOUVELLE

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

2013

Thèse de doctorat

Didactique des langues et des cultures

Élodie Oursel

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

TOME 2, ANNEXES

Sous la direction de Sophie MOIRAND

et codirigée par Richard DUDA

Soutenue le 12 décembre 2013

Jury :

Margaret BENTO, PR (Université Paris Descartes)

Francis CARTON, MC (Université de Lorraine)

Richard DUDA, PR émérite (Université de Lorraine)

Sophie MOIRAND, PR émérite (Université Sorbonne nouvelle)

Florence MOURLHON-DALLIES, PR (Université Paris Descartes)

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

Contenu du DVD-Rom

Le DVD-Rom fourni donne accès à un dossier « Concordancier », un dossier « Extraits » et quatre fichiers.

Dans le dossier « Concordancier », le logiciel peut être démarré en cliquant sur le fichier « Concordancier.exe »¹. Il prend quelques secondes pour se lancer.

Dans le dossier « Extraits », se trouvent les découpages audio des extraits analysés dans le tome 1 et de certains extraits du tome 2. Les extraits concernés sont singularisés par un ◀.

Le fichier « Transcriptions intégrales.pdf » contient les transcriptions intégrales des interactions du corpus de référence (cf. tome 1, p. 78). Les numéros de pages indiqués dans les références des extraits des tomes 1 et 2 (« ☉ pdf p. ») renvoient au numéro de page où se trouve le début des extraits dans ce document.

Les fichiers « Corpus complémentaire.xlsx », « Lexique.xlsx » et « Phases effectuées dans les transactions de service.xlsx » s'ouvrent avec le logiciel « Excel ». Le dernier fichier est composé de plusieurs onglets. Chaque onglet ouvre un tableau avec les phases effectuées ou avec le détail des transactions de service.

¹ Il a été testé sur des ordinateurs de type P.C. avec des systèmes d'exploitation Windows Seven Professionnel 64bits, Windows Seven Entreprise 64bits et Windows XP 32bits. Il est probablement compatible avec d'autres versions du système d'exploitation Windows. Il nécessite .NET Framework 4.0 (inclus dans les versions Windows Seven et pouvant être téléchargé gratuitement depuis les serveurs de Microsoft le cas échéant).

Sommaire

Contenu du DVD-Rom	3
Traduction des extraits en langue étrangère	7
Corpus et terrains.....	17
Description des corpus	17
Convention d'emprunt FLEURON.....	30
Formulaires remplis par les participants	31
Environnement matériel des terrains	34
Fiche technique de l'enregistreur	41
Conventions de transcription.....	42
Informations et documents concernant les interactions observées	45
L'office de l'immigration, procédures et spécificités du terrain	45
Formulaire de demande d'attestation de l'office de l'immigration	47
Lettre-timbres	49
Contrat d'accueil et d'intégration	50
Détails et supports d'analyses.....	53
Fiches descriptives de postes administratifs de sites d'orientation, de formation et d'emploi	53
Analyse de la relation de besoin entre l'agent et l'utilisateur.....	54
La typologie des situations de service de Cerf et Falzon (2005) appliquée au corpus.....	63
Phases effectuées dans les transactions de service, extrait du fichier inclus dans le DVD- Rom.....	65
Objectifs réalisés et types de services dominants dans le corpus de référence	66
Classement des enregistrements par durée (ordre décroissant).....	76
Transaction détaillée de signature de contrat d'accueil et d'intégration.....	78
Comparaison de découpages en transactions de service	79
Extraits et cotextes des « ah bon » relevés dans le corpus de référence partiel	80
Formes linguistiques rencontrées dans les discours de construction d'attentes.....	84
Extraits utilisés pour l'analyse des réactions du partenaire	114
L'indice repéré est une information exposée	132
Formulations de refus de réalisation d'objectif.....	161
Comptage des formulations d'hypothèse interprétative	166

Traduction des extraits en langue étrangère

Les citations en langue étrangère dans le tome 1 sont traduites ici. Chaque traduction commence par l'identification de la citation traduite dans le premier tome. Lorsque la traduction de l'article ou de l'ouvrage cité a été publiée, le nom des traducteurs est reportée ici. Lorsqu'un auteur citant le texte d'origine l'a traduit, le nom de cet auteur est indiqué également. Si aucun nom n'est mentionné, nous avons traduit la citation.

Page 13, Brown 2004, p. 138 :

« Une proportion significative du travail d'écoute dans le monde réel est interactive. À l'exception de l'écoute des médias, des discours, et des conversations qui ne nous sont pas adressées, une grande part de nos efforts d'écoute sont orientés vers un processus bidirectionnel de production et de compréhension en conversations en face-à-face. »

Page 20, Rost 2002, p. 1 :

« Il n'y a rien d'étonnant à ce que les chercheurs en sciences sociales aient défini la compréhension orale en des termes correspondant à leurs intérêts théoriques sur le sujet. Au début des années 1900, quand la phonétique acoustique était vue comme une percée majeure dans les recherches sur la communication, conséquence des développements dans les technologies de l'enregistrement, la compréhension était définie en termes de fiabilité dans l'enregistrement des signaux acoustiques dans le cerveau. Dans les années 1920 et 1930, avec la progression des connaissances sur le cerveau humain, la compréhension a été définie comme un processus largement inconscient contrôlé par des 'schémas' culturels cachés. Dans les années 1940, quand les avancées dans les télécommunications explosaient et que le traitement de l'information était considéré comme la nouvelle limite scientifique, la compréhension orale était définie en termes de transmission et de recreation réussies de 'messages'. Dans les années 1950 quand l'informatique a commencé à dominer, la compréhension orale était définie en termes d'analyse et de traitement des données entrantes pour être stockées et rappelées efficacement. Dans les années 1960, avec la montée de la psychologie interpersonnelle, la compréhension orale a inclus l'heuristique de l'appréhension de l'intention du locuteur. Avec l'intérêt renouvelé pour l'anthropologie dans les années 1970, les définitions de la compréhension orale comme interprétation de la signification culturelle des 'comportements verbaux' a gagné du crédit. Dans les années 1980 et 1990, avec les avancées dans les logiciels informatiques de gestion de vastes quantités et types de données, la compréhension orale a fini par être définie comme le traitement parallèle des informations entrantes. Impossible d'y échapper : on a tendance à définir les choses en termes compatibles avec nos intérêts et croyances du moment. »

Page 29, Goffman 1981, p. 38 :

« Un client qui s'avance jusqu'au caissier et qui pose sa marchandise sur le comptoir a effectué ce qui peut être glósé comme un premier acte de paiement, puisque cette position elle-même suscite une deuxième phase d'action, l'obligation pour le serveur de peser, d'enregistrer et d'emballer. »

Page 29, Kintsch & van Dijk 1978, p. 366, traduction de Rouet 2001, p. 7 :

« réduire et organiser l'information détaillée qui constitue la microstructure du texte. »

Page 30, Gumperz 1982, p. 5, traduction de Cellier 1989b, p. 5 :

« les interprétations sont négociées conjointement par le locuteur et par l'auditeur, et les jugements confirmés ou infirmés par les réactions qu'ils suscitent »

Page 30, Bremer, Roberts, Vasseur *et al.* 1996, p. 17 :

« la nature interactivement et conjointement construite de la compréhension et des malentendus »

Page 35, Anderson et Lynch 1988, p. 35 :

« Le langage est le moyen par lequel une communauté exprime des faits, des idées, des croyances, des règles, etc. – en bref, exprime sa culture. Donc les lacunes dans notre connaissance de la culture de la L2 [langue étrangère], des associations et des références disponibles à des utilisateurs natifs peuvent présenter des obstacles à la compréhension »

Page 35, Ur 1984, p. 17 :

« Il est plutôt évident que l'apprenant qui écoute une production orale dans une langue étrangère ne comprendra probablement pas un mot qu'il n'a pas encore appris. Ce qui est moins probable, mais néanmoins vrai, c'est qu'il ne parviendra pas non plus à reconnaître de nombreux mots qu'il a appris mais qui ne lui sont pas encore assez familiers pour qu'il les identifie quand ils apparaissent dans le flot rapide de la parole. »

Page 38, Ferguson 1971, p. 1 :

« un registre de discours simplifié [...] utilisé par les locuteurs d'une langue avec d'autres qu'ils ressentent comme ayant une maîtrise très limitée de la langue, voire aucune connaissance du tout. »

Page 41, Leont'ev 1979 [1981], p. 59 :

« L'objet d'une activité est son motif réel. Bien sûr, le motif peut être matériel ou idéal. L'important est qu'il y a toujours un besoin derrière. »

Page 42, Suchman 1987 [2007], p. 15 :

« [le comportement] est réciproquement constitutif du sens du monde, qui en retour donne son sens au comportement »

Page 42, Suchman 1987 [2007], p. 125 :

« l'intégralité des ressources que l'acteur a à sa disposition pour véhiculer la signification de ses actions et pour interpréter les actions des autres. Le sens de la situation que je cherche, [...], est radicalement performatif et interactionnel, il est tel que la situation de l'action est significativement constituée à travers, ou entre dans une relation réciproque avec, l'activité en cours. C'est dans [ce sens de la situation] que le sens et la pertinence, [...], sont produits, ré-enactés, contestés, et/ou transformés. »

Page 42, Bateson 1972, p. 459 :

« Imaginons que je sois aveugle, et que j'utilise une canne. [...] Si vous essayez d'expliquer un comportement donné, tel que la locomotion de l'aveugle, alors, dans ce but, vous aurez besoin de la rue, de la canne, de l'homme ; la rue, la canne, etc. encore et encore. Mais quand l'aveugle s'assoit pour manger son déjeuner, sa canne et ses messages ne seront plus pertinents –si c'est le comportement de se nourrir que vous voulez comprendre. »

Page 43, Suchman 1987 [2007], p. 70 :

« le déroulement de toute action dépend de manière essentielle de ses circonstances matérielles et sociales »

Page 44, Tannen 1993, p. 16 :

« tous ces termes et approches complexes reviennent au concept simple de ce que R. N. Ross (1975) appelle 'structures d'attentes', c'est-à-dire que, sur la base de *son expérience personnelle* du monde dans une culture (ou combinaison de cultures) donnée, *chacun* organise du savoir sur le monde et utilise ce savoir pour anticiper des interprétations et des relations concernant de nouveaux événements, informations et expériences. »

Page 44, Suchman 1987 [2007], p. 72 :

« Nous n'anticipons généralement pas des cours d'action alternatifs ou leurs conséquences jusqu'à ce qu'un cours d'action soit déjà amorcé. C'est bien souvent seulement lorsque l'on agit dans une situation en train de se dérouler que ses possibilités s'éclairent, et nous ne savons souvent pas à l'avance, ou au moins pas dans les détails, quel état futur nous souhaitons mettre en place. »

Page 45, Ehlich & Rehbein 1972, p. 225 :

Abscisses : « Gast, Kellner, Kellner, Koch »

Ordonnées : « Betreten, Umherblicken, Urteil, Platznehmen, Karte wollen, 'Karte wollen', Karte nehmen, Karte erhalten, Information wollen, 'Information wollen', Konsultation, Konsultation/Beratung, Entschluß, Bestellung/Aufnahme, Weitergabe, Produktion, Auslieferung, Auftragen, Annahme, Verbrauchen, Zahlen wollen, 'Zahlen wollen', Rechnung ausstellen, Rechnung präsentieren/Rechnung erhalten, bezahlen, verlassen »

Légende : « Aktionen, Interaktionen, Entscheidungspunkte, Zeitlinie einer Interaktanten, Hyperpragmemgrenze, Sphäregrenze, Sphärenkopie eines Aktanten, Zeitlinie ».

Page 47, Gumperz 1982, p. 131-132, traduction de Darteville, Gilbert et Joseph 1989a, p. 28-29 :

« les caractéristiques superficielles de la forme du message constituent l'outil par lequel les locuteurs signalent et les allocutaires interprètent la nature de l'activité en cours, la manière dont le contenu sémantique doit être compris et la manière dont chaque phrase se rapporte à ce qui précède ou à ce qui suit. Ces caractéristiques constituent ce que nous appelons des indices de contextualisation. [...] le sens des indices de contextualisation est implicite. Ils ne font pas ordinairement l'objet de discussions en dehors d'un contexte défini. La portée de ces indices dans la communication dépend de la conscience tacite qu'en ont les participants. »

Page 48, Allwood & Abelar 1984, p. 29 :

« phénomène graduel qui peut aller de l'incompréhension totale à une compréhension plus ou moins complète »

Page 55, Scheler 1913 [1954], p. 260, cité dans Gallagher 2005, p. 228 :

« Parce que nous croyons vraiment que ce que l'autre ressent nous est familier, nous le reconnaissons directement. Sa joie dans son rire, sa peine et sa douleur dans ses larmes, sa honte dans sa rougeur, sa supplication dans ses mains tendues, son amour dans son regard affectueux, sa rage dans le grincement de ses dents, ses menaces dans ses poings serrés, et la teneur de ses pensées dans le son de ses mots. »

Page 55, Zlatev, Racine, Sinha, *et al.* 2008, p. 1 :

« le partage de contenu expérientiel (par exemple les sentiments, les perceptions, les pensées, et les significations linguistiques) entre une pluralité de sujets »

Page 55, Sinha & Rodríguez 2008, p. 361-362 :

« L'intersubjectivité est alors essentiellement une question de coparticipation dans des structures d'action conjointe qui, de par leur régulation normative, sont conventionnellement définies comme des pratiques sociales et communicatives. [...] Ainsi, notre point de vue sur

l'intersubjectivité accorde la priorité à la coparticipation, action et pratique par rapport aux états mentaux individuels. »

Page 55, Schegloff 1991, p. 151 :

« Le maintien d'un *monde* (incluant le déroulement de l'interaction même) mutuellement interprété par les participants comme un même monde. »

Page 56, Clark 1996, p. 3 :

« La valse est l'action conjointe qui émerge lorsqu'Astaire et Rogers effectuent leurs pas individuels en coordination, en couple. Agir avec le langage est de la même manière [...] l'action conjointe qui émerge quand les locuteurs et interlocuteurs – ou les écrivains et lecteurs – effectuent leurs actions individuelles en coordination, comme des ensembles. »

Page 56, Clark 1996, p. 4 :

« Astaire et Rogers produisent tous deux des actions individuelles, mouvant leurs corps, bras, et jambes, et des actions conjointes, coordonnant leurs mouvements, à mesure qu'ils créent la valse. »

Page 61, Goffman 1967, p. 5, traduction de Kihm 1974, p. 9 :

« la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement au travers de la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. »

Page 63, Schegloff 2000, p. 207 :

« les pratiques qui gèrent les problèmes ou les difficultés à parler, écouter ou comprendre la parole en conversation (et en toutes autres formes de parole en interaction, d'ailleurs.) »

Page 71, Labov 1972, p. 209 :

« le but de la recherche linguistique dans la communauté doit être de comprendre comment les gens parlent quand ils ne sont pas observés ; pourtant on ne peut obtenir ces données que par l'observation. »

Page 104, Pellegrino-Aveni 2005, p. 11 :

« On peut considérer que le 'self' est la représentation mentale que possède un individu de ses qualités et caractéristiques propres [...]. Parce que la connaissance de soi est traitée subjectivement à travers les yeux de l'individu et de ses interlocuteurs, le self ne peut être objectif ou factuel. [...] Le self n'est pas monolithique ou statique ; il croit et change constamment, s'adaptant et s'ajustant aux nouvelles expériences. La mémoire conserve le self grâce aux événements enregistrés et ces souvenirs servent à construire un système de connaissances et de perceptions détenues par l'individu sur le self, une unité appelée 'concept

du self'. Ce concept du self permet à l'individu d'avoir un sentiment de sécurité vis-à-vis de ses forces et faiblesses, ainsi que de prédictibilité vis-à-vis des futures capacités de son self. »

Page 104, Pellegrino-Aveni 2005, p. 9-10 :

« Dénués de la confortable maîtrise de leur langue première et de leur agilité culturelle et sociétale, les apprenants en immersion, tels que ceux qui étudient à l'étranger rapportent souvent avoir l'impression que ceux qui les entourent peuvent les percevoir comme manquant d'intelligence, de personnalité ou d'humour, ou comme ayant le développement intellectuel d'un petit enfant. Les accents, les intonations incorrectes, les erreurs grammaticales, et les choix lexicaux simplistes, naturels dans un système linguistique en développement, contribuent à cette 'infériorité' de la présentation de l'individu. [...] En utilisant cette nouvelle langue, cependant, les apprenants risquent de véhiculer une image d'eux-mêmes à leurs co-locuteurs inférieure à celle qu'ils présenteraient dans leur première langue »

Page 104, Pellegrino-Aveni 2005, p. 11 :

« Par nature, les humains sont conduits à survivre et créer des situations dans lesquelles ils se sentent protégés et à l'aise. En établissant et en maintenant ce sentiment de sécurité, ils sont davantage aptes à projeter une image d'eux-mêmes qui s'approche de leur image 'idéale' que lorsque leur sécurité est menacée. Le sentiment de sécurité des apprenants doit être développé dans quatre domaines clés : ils doivent entretenir un sens du statut dans l'interaction sociale, le contrôle sur leur environnement, la validation de leur estime d'eux-mêmes, et la sécurité physique et émotionnelle. »

Page 108, Lakoff 1987, p. 167 :

« Les expressions linguistiques ne tiennent leur sens que de leur capacité à correspondre, ou de leur échec à correspondre au monde réel ou à un monde possible, c'est-à-dire qu'elles sont capables de référer avec justesse (par exemple dans le cas de syntagmes nominaux) ou d'être vraies ou fausses (dans le cas de phrases). »

Page 111, Goldman 1980, p. 32 :

« Traditionnellement, l'épistémologie [...] est dominée par l'internalisme, ou l'égo-centrisme. Dans [cette] perspective, le travail de l'épistémologie est de construire un principe ou une procédure doxique de l'intérieur, de notre propre point de vue individuel. Si l'on adopte une expression kantienne, un [principe doxique] ne doit pas être 'hétéronome', ou dicté 'du dehors'. Il doit être 'autonome', une loi que nous pouvons nous fixer et que nous nous fixons parce que nos fondements nous le permettent. »

Page 113, Mace 1977, traduction de Steiner 2005, §40 de la version en ligne :

« Ne demandez pas ce qu'il y a à l'intérieur de votre tête, mais demandez-vous plutôt à l'intérieur de quoi est votre tête »

Page 113, Lakoff & Johnson 1999, p. 3 :

« L'esprit est intrinsèquement incarné. »

Page 113, Dourish 2001, p. 102 :

« Nous habitons notre corps, et lui, à son tour, habite le monde, avec des connections ininterrompues dans un sens et dans l'autre. »

Page 113, McGann 2007 :

« La cognition est l'exercice d'un savoir-faire avancé dans une action située et incarnée »

Page 113, Lave 1988, p. :

« l'activité de personnes-agissant en situation »

Page 115, Salomon 1993, p. xii-xiii :

« lorsque le comportement humain est examiné dans des situations de résolution de problème de la vraie vie et dans des rencontres avec des environnements sociaux et technologiques, un phénomène assez différent [de l'utilisation d'une cognition mentale interne en laboratoire] émerge : les gens semblent *penser en conjonction ou en partenariat* avec les autres et avec l'aide d'outils et d'instruments culturellement mis à disposition. Les cognitions, semble-t-il, ne sont pas des outils vides de contenu qui sont mobilisés pour gérer tel ou tel problème ; elles émergent plutôt dans une situation abordée par un groupe de personnes et par les outils qui leur sont accessibles »

Page 116, Roschelle et Teasley 1995, p. 70-71 :

« l'activité fondamentale dans la résolution collaborative de problèmes s'effectue via un engagement avec un ensemble émergeant et socialement négocié d'éléments de connaissance qui constitue une Conception Partagée du Problème.

Ainsi, en contraste avec la psychologie cognitive traditionnelle, nous soutenons que la résolution collaborative de problèmes s'opère dans un espace conceptuel négocié et partagé, construit dans le cadre externe médiationnel du langage, de la situation et de l'activité partagés »

N.B. : La traduction de *Joint Problem Space* par Conception Partagée du Problème est proposée par Jermann (1996).

Page 118, Hutchins 1995, p. xiii :

« la relation entre la cognition vue comme une activité mentale solitaire et la cognition vue comme une activité entreprise dans des contextes sociaux en utilisant différentes sortes d'outils n'est pas claire du tout.

[Ce livre] cherche à situer l'activité cognitive en contexte, où le contexte n'est pas un ensemble fixe de conditions environnantes mais un processus dynamique plus large dont la cognition d'un individu est seulement un élément. »

Page 120, Brna 1998, §14 de la version en ligne :

« La suggestion proposée ici est que tandis que l'on trouve de nombreuses notions différentes de la collaboration, la plupart se focalisent sur la collaboration pour apprendre et pas sur l'apprentissage de la collaboration ; et qu'elles sont souvent, mais pas exclusivement, organisées autour des objectifs ancrés dans un domaine. C'est-à-dire que le but premier de la collaboration est les objectifs et les résultats désirés et partagés. Si apprendre à collaborer est le but éducatif premier, il est alors nécessaire de regarder les recherches conduites dans d'autres contextes, plus directement focalisées sur la façon dont les apprenants deviennent compétents en collaboration »

Page 121, Synteta 2001, p. 13 :

« Des expériences d'apprentissage de l'engagement qui impliquent les apprenants dans des projets complexes, dans le monde réel, à travers lesquels ils développent et appliquent des compétences et des connaissances

Un apprentissage qui requiert des apprenants qu'ils utilisent de nombreuses sources d'informations et disciplines pour résoudre des problèmes

Un apprentissage dans lequel les objectifs des curriculums peuvent être identifiés d'emblée, mais dans lesquels les résultats du processus d'apprentissage des apprenants n'est ni déterminé ni tout à fait prévisible

Des expériences grâce auxquelles les étudiants apprennent à gérer et à allouer des ressources telles que le temps et le matériel. »

Page 124, Clark 1996, p. 318 :

« Bien que les conversations soient créées à partir d'énoncés, elles sont plus que la somme de leurs parties. »

Page 124, Suchman 1987, p. 52 cité dans Suchman 1987 [2007], p. 18 :

« Le but du plan dans ce cas n'est pas de faire passer le canoë à travers les rapides, mais plutôt de l'orienter de telle manière que l'on puisse obtenir la meilleure position possible à partir de laquelle utiliser ces aptitudes incarnées sur lesquelles dépend le succès, dans l'analyse finale. »

Page 124, Suchman 1987 [2007], p. 19 :

« Je considère à la fois que le déroulement projeté et le travail effectué dans les rapides sont cruciaux. [...] la structuration du comportement est opérée non pas à priori, mais en relation réflexive avec des circonstances qui sont elles-mêmes en train d'être générées, à travers les mêmes actions qu'elles travaillent à leur tour à rendre compréhensibles. »

Page 409, Tarone 1977, p. 165 :

« Les stratégies de communication conscientes sont utilisées par un individu pour surmonter une crise qui apparaît quand les structures langagières ne sont pas adéquates pour véhiculer la pensée de l'individu. »

Page 409, Dörnyei & Scott 1997, p. 184 :

« on peut être conscient d'un problème de langue, de l'intention/de la tentative de résoudre ce problème, du répertoire des stratégies de communication potentiellement applicables, de la manière dont la stratégie peut produire son effet, d'une alternative, de l'exécution de la stratégie, de l'utilisation d'un procédé imparfait de dépannage (c'est-à-dire la stratégie), ou de l'utilisation d'une stratégie à posteriori, quand elle a été portée à l'attention de l'apprenant. »

Page 409, Canale 1983, p. 10-11 :

« (a) pour compenser des ruptures dans la communication dues à des limitations dans la communication authentique [...] ou à une compétence insuffisante dans une ou plus des autres compétences [grammaticale, sociolinguistique ou discursive] et (b) *pour améliorer l'efficacité de la communication* (p.ex., des paroles délibérément lentes ou douces pour obtenir un effet rhétorique) »

Page 410, Wiemann et Daly 1994, p. vii :

« buts sociaux cruciaux tels qu'obtenir l'application d'un ordre, créer de l'affinité, résoudre un conflit social, et apporter des informations. »

Page 476, Sumner 1906, p. 13, cité en français par Cuche 1996, p. 21 :

« Notre propre groupe est le centre de toutes choses, tous les autres groupes étant mesurés et évalués par rapport à lui. [...] Chaque groupe nourrit sa propre fierté et vanité, se targue d'être supérieur, exalte ses propres divinités et considère avec mépris les étrangers... Chaque groupe pense que ses propres coutumes sont les seules bonnes et s'il observe que d'autres groupes ont d'autres coutumes, celles-ci provoquent son dédain. »

Corpus et terrains

Description des corpus

Écrivain public

Ecrivain public Aman

Enregistré le 02/02/2010. Durée : 0:14:06

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Aman	H	Inde	Gujarâti/Hindie

Ecrivain public Anicham

Enregistré le 26/01/2010. Durée : 0:58:28

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Anicham	F	Inde	Tamoul

Ecrivain public Chellamani 01

Enregistré le 05/01/2010. Durée : 0:46:24

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Chellamani	H	Sri Lanka	Tamoul
Usager, francophone non natif	Chellakani	H	Sri Lanka	Tamoul

Ecrivain public Chellamani 02

Enregistré le 02/02/2010. Durée : 0:47:48

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Chellamani	H	Sri Lanka	Tamoul
Usager, francophone non natif	Chellakani	H	Sri Lanka	Tamoul

Ecrivain public Chellamani 03

Enregistré le 09/02/2010. Durée : 1:03:42

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Chellamani	H	Sri Lanka	Tamoul
Usager, francophone non natif	Chellakani	H	Sri Lanka	Tamoul

Ecrivain public Chellamani 04

Enregistré le 16/02/2010. Durée : 0:11:39

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
--------------------------	------------	---	--	--

Usager, francophone non natif	Chellamani	H	Sri Lanka	Tamoul
Usager, francophone non natif	Chellakani	H	Sri Lanka	Tamoul

Ecrivain public Ikram

Enregistré le 09/02/2010. Durée : 0:08:50

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Ikram	F	Maroc	Arabe

Ecrivain public Meimouna

Enregistré le 26/01/2010. Durée : 0:13:13

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Meimouna	F		

Ecrivain public Prithviraj

Enregistré le 09/02/2010. Durée : 0:43:55

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Prithviraj	H	Sri Lanka	Tamoul

Ecrivain public Rahifa

Enregistré le 12/01/2010. Durée : 0:38:36

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Rahifa	F	Maroc	Arabe

Ecrivain public Shamina

Enregistré le 05/01/2010. Durée : 0:43:14

Agent, francophone natif	Jacqueline	F		
Usager, francophone non natif	Shamina	F	Sri Lanka	Tamoul

Office français de l'immigration et de l'intégration – Accueil

Office de l'immigration – Accueil Glaiza

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:17:03

Agent, francophone natif	Martine	F		
Usager, francophone non natif	Glaiza	F	Philippines	Philippin

Office de l'immigration – Accueil Hai

Enregistré le 22/01/2010. Durée : 0:29:13

Agent, francophone natif	Bachira	F		
--------------------------	---------	---	--	--

Agent, francophone natif	Françoise	F		
Agent, francophone natif	Valérie	F		
Agent, francophone natif	Martine	F		
Observateur, francophone natif	Elodie	F		
Usager, francophone non natif	Hai	F	Chine	Wenzhou
Usager, francophone non natif	Wei	H	Chine	Wenzhou
Usager, francophone non natif	Lu Pan	H	Chine	Wenzhou

Office de l'immigration – Accueil Jimena

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:08:44

Agent, francophone natif	Martine	F		
Usager, francophone non natif	Jimena	F	Pérou	Espagnol

Office de l'immigration – Accueil Kshaunish

Enregistré le 01/02/2010. Durée : 0:05:18

Agent, francophone natif	Hélène	F		
Usager, francophone non natif	Kshaunich	H	Inde	Hindie
Usager, francophone non natif	Mana	F	Inde	Hindie

Office de l'immigration – Accueil Lian

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:03:36

Agent, francophone natif	Séverine	F		
Usager, francophone non natif	Lian	F	Chine	Chinois
Usager, francophone non natif	Guowei	M	Chine	Chinois

Office de l'immigration – Accueil Loussig

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:02:46

Agent, francophone natif	Martine	F		
Usager, francophone non natif	Loussig	F	Arménie	Arménien
Accompagnant, francophone natif	Fabienne	F		

Office de l'immigration – Accueil Nadezhda

Enregistré le 22/01/2010. Durée : 0:45:47

Agent, francophone natif	Hélène	F		
Agent, francophone natif	Bachira	F		
Agent, francophone natif	Elodie	F		
Usager, francophone non natif	Nadezhda	F	Russie	Russe

Office de l'immigration – Accueil Nancy

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:37:22

Agent, francophone natif	Martine	F		
Agent, francophone natif	Romy	F		
Agent, francophone natif	Catherine	F		
Usager, francophone non natif	Jennifer	F	Etats-Unis	Anglais
Usager, francophone non natif	Nancy	F	Royaume- Uni	Anglais

Office de l'immigration – Accueil Sali

Enregistré le 01/02/2010. Durée : 0:07:19

Agent, francophone natif	Hélène	F		
Usager, francophone non natif	Sali	F	Côte d'Ivoire	
Accompagnant, francophone natif	Adèle	F		

Office de l'immigration – Accueil Vicente

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:06:44

Agent, francophone natif	Séverine	F		
Usager, francophone non natif	Vicente	H	Chili	Espagnol
Usager, francophone non natif	Isa	F	Chili	Espagnol

Office de l'immigration – Accueil Wan

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:03:04

Agent, francophone natif	Séverine	F		
Usager, francophone non natif	Wan	F	Chine	Mandarin

Office français de l'immigration et de l'intégration – Auditeurs

Office de l'immigration – Auditeurs Batouly

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:26:14

Agent, francophone natif	Françoise	F		
Usager, francophone non natif	Batouly	F	Sénégal	Peul

Office de l'immigration – Auditeurs Bouly

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:19:21

Agent, francophone natif	Françoise	F		
--------------------------	-----------	---	--	--

Usager, francophone non natif	Bouly	H	Guinée	Peul
Office de l'immigration – Auditeurs Chang				
Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:27:08				
Agent, francophone natif	Angélique	F		
Usager, francophone non natif	Chang	M	Chine	Chinois
Observateur, francophone natif	Elodie	F		

Office de l'immigration – Auditeurs Fanja

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:29:49

Agent, francophone natif	Françoise	F		
Usager, francophone non natif	Fanja	F	Sénégal	Bambara

Office de l'immigration – Auditeurs Ilhamallah

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:23:31

Agent, francophone natif	Françoise	F		
Usager, francophone non natif	Ilhamallah	F	Maroc	Arabe
Accompagnant, francophone natif	Jacques	H		

Office de l'immigration – Auditeurs Nielini

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:27:29

Agent, francophone natif	Françoise	F		
Usager, francophone non natif	Nielini	F	Mali	Bambara

Office de l'immigration – Auditeurs Ramona

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:23:09

Agent, francophone natif	Angélique	F		
Observateur, francophone natif	Elodie	F		
Usager, francophone non natif	Ramona	F	Bolivie	Espagnol

Préfecture de police

Préfecture de police Aiday

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:02:56

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Agent, francophone natif	Pascal	H		
Usager, francophone non natif	Aiday	F	Kazakstan	Russe/Kazak

Préfecture de police Brittany

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:01:20

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Brittany	F	États-Unis	Anglais

Préfecture de police Carlos

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:07:37

Agent, francophone natif	Kader	H		
Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Carlos	H	Colombie	Espagnol/anglais

Préfecture de police Hua

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:06:58

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Agent, francophone natif	Romy	F		
Usager, francophone non natif	Hua	F	Chine	Mandarin

Préfecture de police Juana

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:03:32

Agent, francophone natif	Claudia	F		
Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Juana	F	Colombie	Espagnol

Préfecture de police Kylych

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:04:41

Agent, francophone natif	Pascal	H		
Usager, francophone non natif	Kylych	H	Kirghistan	Russe

Préfecture de police Li Na

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:05:11

Agent, francophone natif	Kader	H		
Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Li Na	F	Chine	Mandarin
Usager, francophone non natif	Dewei	H	Chine	Mandarin

Préfecture de police Li Wei

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:03:02

Agent, francophone natif	Pascal	H		
--------------------------	--------	---	--	--

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Observateur, francophone natif	Elodie	F		
Usager, francophone non natif	Li Wei	H	Chine	Chinois

Préfecture de police Nourredine

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:02:56

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Agent, francophone natif	Romy	F		
Usager, francophone non natif	Nourredine	H	Egypte	Arabe

Préfecture de police Seybou

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:05:56

Agent, francophone natif	Claudia	F		
Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Seybou	H	Mali	Soninke

Préfecture de police Shawn

Enregistré le 13/01/2010. Durée : 0:00:53

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Agent, francophone natif	Romy	F		
Usager, francophone non natif	Shawn	H	États-Unis	Anglais/Coréen

Préfecture de police Soo Ji

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:08:39

Agent, francophone natif	Pascal	H		
Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Soo Ji	F	Corée du Sud	Coréen
Usager, francophone non natif	Wong	H	Corée du Sud	Coréen

Préfecture de police Suraj

Enregistré le 16/12/2009. Durée : 0:05:07

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Suraj	H	Canada	Anglais

Préfecture de police Tarek

Enregistré le 20/01/2010. Durée : 0:04:06

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Tarek	H	Arabie Saoudite	Arabe/anglais

Préfecture de police Wouleymatou

Enregistré le 10/02/2010. Durée : 0:01:53

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Agent, francophone natif	Claudia	F		
Usager, francophone non natif	Wouleymatou	F	Mali	Bambara

Préfecture de police Xun

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:06:48

Agent, francophone natif	Yveline	F		
Usager, francophone non natif	Xun	H	Chine	Chinois

Préfecture de police Yuliana

Enregistré le 17/02/2010. Durée : 0:01:15

Agent, francophone natif	Kader	H		
Usager, francophone non natif	Yuliana	F	Mexique	Espagnol

Coordinatrice étudiants étrangers

Coordinatrice Yuliana

Durée : 0:39:15

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-ENT-exo.COOR-01

Coordinatrice, francophone natif	Marie-Hélène	F		
Usager, francophone non natif	Morena	F	Espagne	Espagnol

Institut de traducteurs et d'interprètes

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 01

Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:07:16

Responsable de formation, francophone

non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Julie	F		

Etudiant, francophone natif	Emma	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 02				
Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:01:27				
Responsable de formation, francophone				
non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Sandra	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03				
Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:05:15				
Responsable de formation, francophone				
non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Aurélie	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 04				
Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:02:08				
Responsable de formation, francophone				
non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Sarah	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05				
Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:29:58				
Responsable de formation, francophone				
non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Emilie	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 06				
Enregistré le 27/11/2009. Durée : 0:20:24				
Responsable de formation, francophone				
non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Sylvie	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 07				
Enregistré le 11/12/2009. Durée : 0:03:08				
Responsable de formation, francophone				
non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
Etudiant, francophone natif	Marine	F		
Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 08				

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:12:39

Responsable de formation, francophone

non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
-----------	-------	---	------------	---------

Etudiant, francophone natif	Sandra	F		
-----------------------------	--------	---	--	--

Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 09

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:13:08

Responsable de formation, francophone

non natif	Susan	F	Angleterre	Anglais
-----------	-------	---	------------	---------

Etudiant, francophone natif	Florie	F		
-----------------------------	--------	---	--	--

Secrétariats et scolarités de départements de FLE

Scolarités de FLE Agneska

Durée : 0:03:17

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo-20

Agent, francophone natif	Olivier	H		
--------------------------	---------	---	--	--

Etudiant, francophone non natif	Agneska	F		
---------------------------------	---------	---	--	--

Agent, francophone natif	Marinette	F		
--------------------------	-----------	---	--	--

Scolarités de FLE Aiko

Durée : 0:01:53

Emprunté à FLEURON. Intitulés originaux A-DEFLE-exo-04 et A-DEFLE-exo-05

Agent, francophone natif	Monique	F		
--------------------------	---------	---	--	--

Etudiant, francophone non natif	Aiko	F	Japon	Japonais
---------------------------------	------	---	-------	----------

Scolarités de FLE Friedrich

Durée : 0:01:40

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo-12

Agent, francophone natif	Olivier	H		
--------------------------	---------	---	--	--

Etudiant, francophone non natif	Friedrich	H		
---------------------------------	-----------	---	--	--

Scolarités de FLE Iounna

Durée : 0:01:56

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-SCOL-exo-03

Agent, francophone natif	Laurence	F		
--------------------------	----------	---	--	--

Etudiant, francophone non natif	Iounna	F		
---------------------------------	--------	---	--	--

Secrétariats de FLE Ling

Durée : 0:06:01

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-SCOL-exo-01

Agent, francophone natif	Colette	F		
Etudiant, francophone non natif	Ling	F		
Accompagnant, francophone natif	Jean	H		

Secrétariats de FLE Maria

Enregistré le 03/12/2008. Durée : 0:04:19

Agent, francophone natif	Vincent	H		
Agent, francophone natif	Secrétaire	F		
Observateur, francophone natif	Elodie	F		
Etudiant, francophone non natif	Maria	F	Costa Rica	Espagnol

Scolarités de FLE Mayara

Durée : 0:04:17

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo-19

Agent, francophone natif	Olivier	H		
Etudiant, francophone non natif	Mayara	F	Brésil	Portugais

Scolarités de FLE Sakura

Durée : 0:03:38

Emprunté à FLEURON. Intitulé original A-DEFLE-exo -08

Agent, francophone natif	Olivier	H		
Agent, francophone natif	Marinette	F		
Etudiant, francophone non natif	Sakura	F	Japon	Japonais

Service des relations internationales

Service des relations internationales Anja

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:03:21

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Anja	F	Allemagne	Allemand

Service des relations internationales Bartek

Enregistré le 29/01/2010. Durée : 0:02:26

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Bartek	H	Pologne	Polonais

Service des relations internationales Domenika

Enregistré le 29/01/2010. Durée : 0:06:44

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Domenika	F	Allemagne	Allemand

Service des relations internationales Johana

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:04:59

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Johana	F	Allemagne	Allemand
Etudiant, francophone non natif	Franziska	F	Allemagne	Allemand

Service des relations internationales Kunz

Enregistré le 28/01/2010. Durée : 0:02:03

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Kunz	H	Allemagne	Allemand

Service des relations internationales Magda

Enregistré le 18/01/2010. Durée : 0:02:54

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Magda	F	Pologne	Polonais

Service des relations internationales Marilena

Enregistré le 15/01/2010. Durée : 0:09:15

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Marilena	F	Italie	Italien
Etudiant, francophone non natif	Luca	H	Italie	Italien

Service des relations internationales Mirella

Enregistré le 29/01/2010. Durée : 0:09:09

Agent, francophone natif	Nicole	F		
Etudiant, francophone non natif	Mirella	F	Italie	Italien

Le corpus exploratoire

Le corpus exploratoire complet

Nombre d'interactions :	40
Heures d'enregistrement :	68h38m ²
« Incompréhensions » transcrites :	169
Nombre de locuteurs non natifs :	42 (deux trilogues, un quadrilogue)
Nombre de locuteurs natifs :	1 (nous-même)
Nature des interactions :	conversations (26), entretiens semi-guidés (33), activités tests (12)
Nature de la relation avec nous-même :	première rencontre (34), connaissance (amis, collègues, étudiants, 8)
Statut des locuteurs :	étudiants (37), professionnels (5)

Le corpus exploratoire homogène³

Nombre d'interactions :	30
Heures d'enregistrements :	46h
« Incompréhensions » transcrites :	143
Nombre de locuteurs non natifs :	29
Nature des interactions :	entretiens semi-guidés systématiques, 12 activités tests, conversations ou déviations à partir des entretiens selon les situations
Nature de la relation avec nous-même :	première rencontre
Statut des locuteurs :	étudiants

Informations sur les locuteurs non natifs du corpus exploratoire homogène :

Sexe :	20 femmes, 9 hommes
Âge :	20 à 32 ans
Nationalités :	20 différentes (Europe 12, Asie 11, Amérique 4, Afrique 1, Océanie 1)
Langues maternelles :	18 différentes
Disciplines d'études :	12 différentes (10 personnes inscrites à des cours de langue française)
Villes d'études :	Strasbourg (15), Nancy (10), Paris (4)

² Un enregistrement a été définitivement perdu et n'est pas comptabilisé dans les heures d'enregistrement.

³ Le corpus homogène est une partie du corpus exploratoire constituée d'interactions avec des étudiants âgés de 20 à 32 ans. Toutes les interactions contiennent des entretiens ainsi que d'autres types d'interactions selon les cas.

Convention d'emprunt FLEURON

Autorisation d'utilisation des corpus audio et vidéo du groupe Fleuron à des fins de recherches en sciences du langage et didactique des langues étrangères

Je, soussignée, Élodie OURSEL reconnais avoir reçu l'autorisation des membres du groupe Fleuron (Equipe acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 ATILF – CNRS Université Nancy2.) représentés par Jeanne-Marie DEBAISIEUX, d'utiliser pour mon travail de doctorat les enregistrements audio et vidéo dont la liste figure en annexe, selon les conditions suivantes :

Les données doivent être utilisées exclusivement pour ma recherche de doctorat et doivent être citées de la façon suivante :

"Document Fleuron- Equipe acquisition et apprentissage des langues (CRAPEL) – UMR 7118 – ATILF – CNRS Université Nancy2."

Les extraits utilisés doivent être rendus conformes à la convention mise en place entre le groupe de recherche FLEURON et les personnes enregistrées : anonymisation des données sensibles (noms, adresses, identifiants étudiants, etc.) touchant à l'identité des personnes concernées.

Les extraits audios ou vidéos utilisés dans la thèse pourront être écoutés et/ou visionnés par les membres du jury à l'exclusion de toute forme de copie.

L'utilisation des données dans le cadre de publications ultérieures est soumise à une autorisation écrite préalable du groupe Fleuron.

La signataire s'engage à transcrire le document source des extraits utilisés, selon les normes de conventions établies par le groupe Fleuron.

En autorisant l'utilisation de ces données selon les conditions ci-dessus exposées, Jeanne-Marie DEBAISIEUX, au nom du groupe Fleuron, certifie avoir obtenu l'accord des personnes enregistrées pour l'utilisation et la diffusion des enregistrements sous condition d'anonymat des personnes enregistrées.

La présente autorisation doit figurer en annexe de la thèse.

Fait à Nancy, le 20 novembre 2009 en double exemplaire

Annexe :

A-CONS-exo-01 (.wav)

A-ENT-exo.COOR-01 (.wav)

A-INT-PROF_ET-exo-01, 02 (.wav)

A-DEFLE-endo-nat-02 (.wav)

A-DEFLE-exo-01 à 20 (inclus 19a) (.wav)

A-SCOL-exo-01 à 03 (.wav)

A-ENT-exo-02, 13, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 46, 47, 48, 49, 53 (.wav)

A-INT-ET_ET-exo-04, 05, 07, 08, 10, 11, 12 (.wav)

Fleuron_K7_N°1 à 6 (.avi)



E. OURSEL

Formulaires remplis par les participants

Le consentement éclairé



UNIVERSITE PARIS III
SORBONNE NOUVELLE

Autorisation pour l'enregistrement audio/vidéo et l'exploitation des données enregistrées



Élodie OURSEL effectue une recherche scientifique sur la communication entre les francophones natifs (qui parlent français comme langue maternelle) et les francophones non-natifs (qui parlent français langue étrangère). Cette recherche n'est possible que grâce au consentement des personnes qui acceptent d'être enregistrées. Nous vous demandons par conséquent votre autorisation à procéder aux enregistrements.

Je soussigné(e) _____ (Prénom NOM)

- autorise l'enregistrement en *audio / vidéo* des interactions auxquelles je vais participer le _____ (date).

- autorise l'utilisation de ces données anonymisées (enregistrements audios/vidéos et transcriptions) :

a) à des fins de recherche scientifique (thèse, articles scientifiques, exposés à des congrès, séminaires, etc.) ;

b) à des fins d'enseignement : de la didactique du français comme langue étrangère, des sciences du langage ou du français comme langue étrangère ;

- prends acte que pour toutes ces utilisations scientifiques et pédagogiques, les données ainsi enregistrées seront *anonymisées*. Cela signifie que :

a) dans les transcriptions de ces données, des pseudonymes seront utilisés et toute information pouvant porter à l'identification des participants sera remplacée par une indication du type {lieu de résidence}, {numéro de téléphone}... ;

b) les bandes audio seront bipées lors de la mention de toute information pouvant porter à l'identification des participants (remplacés par un bruit qui les effacera) ;

c) les images vidéo seront utilisées pour produire des dessins stylisés, permettant l'analyse et la publication scientifiques tout en protégeant l'identité des participants.

- souhaite que la contrainte supplémentaire suivante soit respectée :

.....
.....
.....

- prends acte que je peux revenir sur ma décision.

Lieu et date : _____

Signature :

La fiche d'identification pour les participants de langue maternelle française

Fiche d'identification

NOM :
 Prénoms :
 Pseudonyme (pour les transcriptions) :

Adresse email :

Sexe :

Année de naissance :

Ville de résidence :

Ville natale :

Langue maternelle principale :

Autre/s langue/s maternelle/s :

Votre dernier diplôme obtenu :

Diplôme : Année : Lieu :

Diplôme : Année : Lieu :

Votre profession :

Langues étrangères : veuillez les nommer et estimer votre niveau.

D : débutant, I : intermédiaire, A : avancé

Langue étrangère 1 : Niveau :

Langue étrangère 2 : Niveau :

Langue étrangère 3 : Niveau :

Langue étrangère 4 : Niveau :

Langue étrangère 5 : Niveau :

Quel contact avez-vous eu avec les « étrangers » ? :

Les pays où vous avez résidé, la durée de votre séjour et l'âge où vous y êtes arrivé(e) :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Pays : Durée : Âge :

Les circonstances de votre travail (circonstances, intensité, durée)

.....

Votre entourage social (relations, intensité, durée)

.....

Autre :

.....

La fiche d'identification pour les participants de langue maternelle autre

Fiche d'identification

NOM :
 Prénoms :
 Pseudonyme (pour les transcriptions) :
 Adresse email :
 Sexe :
 Année de naissance :
 Ville de résidence :
 Ville natale :
 Langue maternelle principale :
 Autre/s langue/s maternelle/s :

Langues étrangères : veuillez les nommer et estimer votre niveau.

D : débutant, I : intermédiaire, A : avancé

Langue étrangère 1 :	Niveau :
Langue étrangère 2 :	Niveau :
Langue étrangère 3 :	Niveau :
Langue étrangère 4 :	Niveau :
Langue étrangère 5 :	Niveau :

Les pays où vous avez résidé, la durée de votre séjour et l'âge où vous y êtes arrivé(e) :

Pays :	Durée :	Âge :
Pays :	Durée :	Âge :
Pays :	Durée :	Âge :
Pays :	Durée :	Âge :
Pays :	Durée :	Âge :

Votre dernier diplôme obtenu :

Diplôme :	Année :	Lieu :
Diplôme :	Année :	Lieu :

Votre profession :

Comment avez-vous appris le français ? : (cochez les cases correspondantes)

Dans votre/vos pays d'origine :

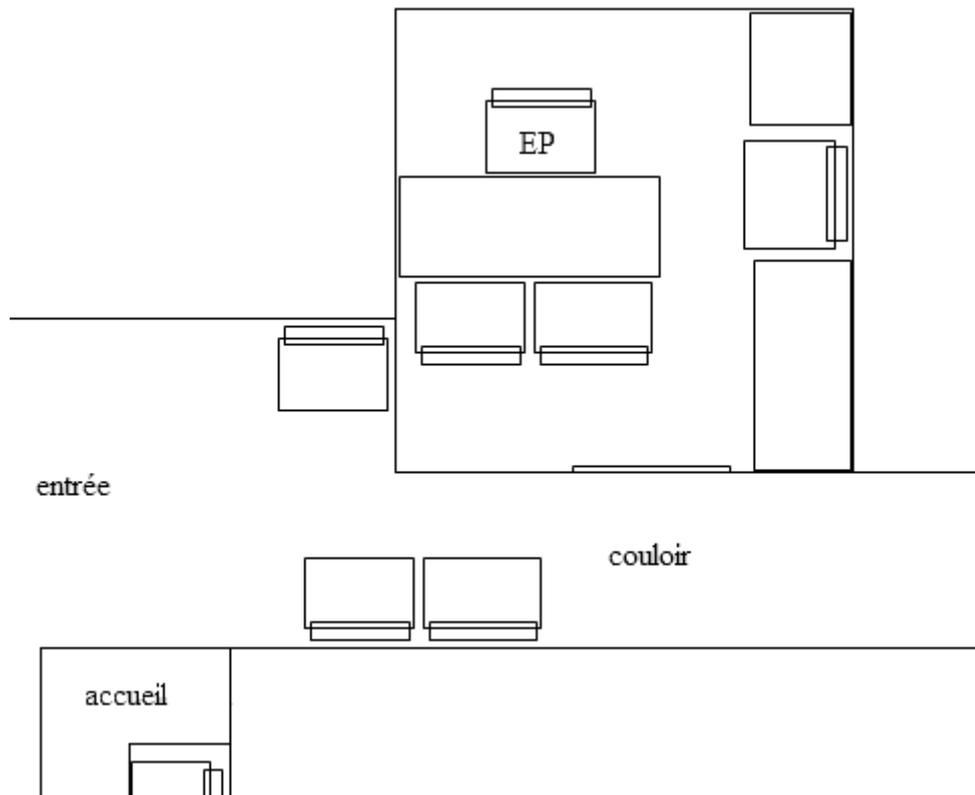
- à l'école maternelle (3 à 6 ans)
- à l'école primaire (6 à 11 ans)
- au collège (11 à 15 ans)
- au lycée ou équivalent (15 à 17 ans)
- à l'université
- en cours privés
- avec la télévision, la radio, les livres...
- avec des membres de la famille ou des amis qui étaient natifs d'un pays francophone
- autres : (précisez)

Dans un/des pays francophone/s :

- Quel/s pays :
- à l'école maternelle
 - à l'école primaire
 - au collège
 - au lycée
 - à l'université
 - en cours privés
 - avec la télévision, la radio, les livres...
 - avec des amis francophones
 - avec mon/ma conjoint/e, concubin/e
 - avec mon/mes enfant/s
 - autres : (précisez)

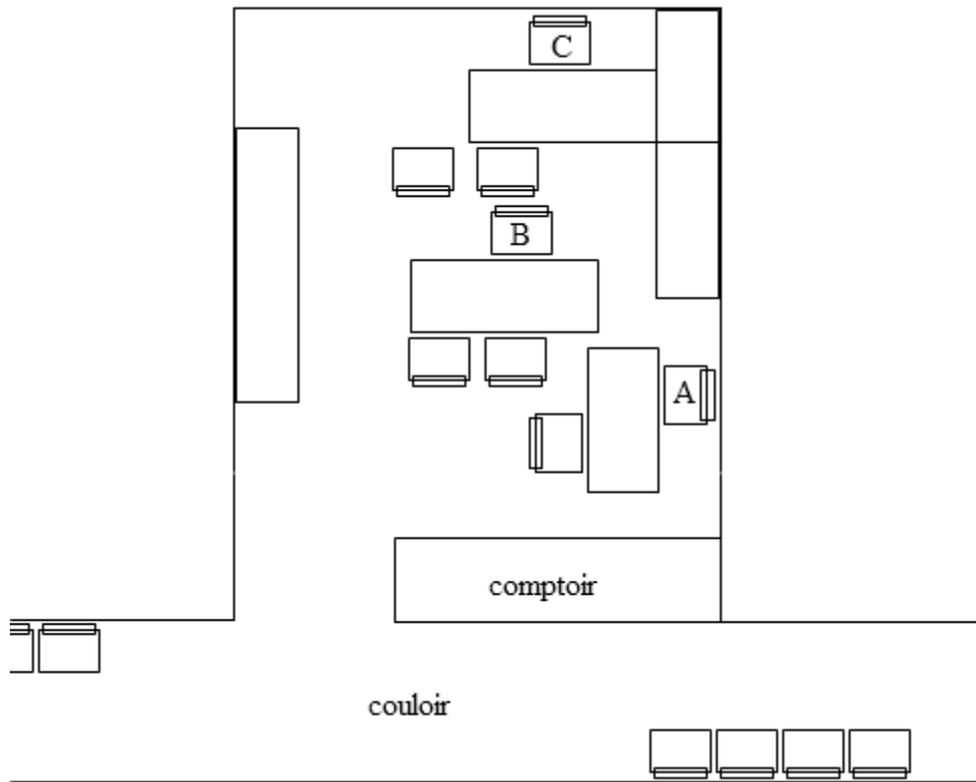
Environnement matériel des terrains

L'espace de travail de l'écrivain public



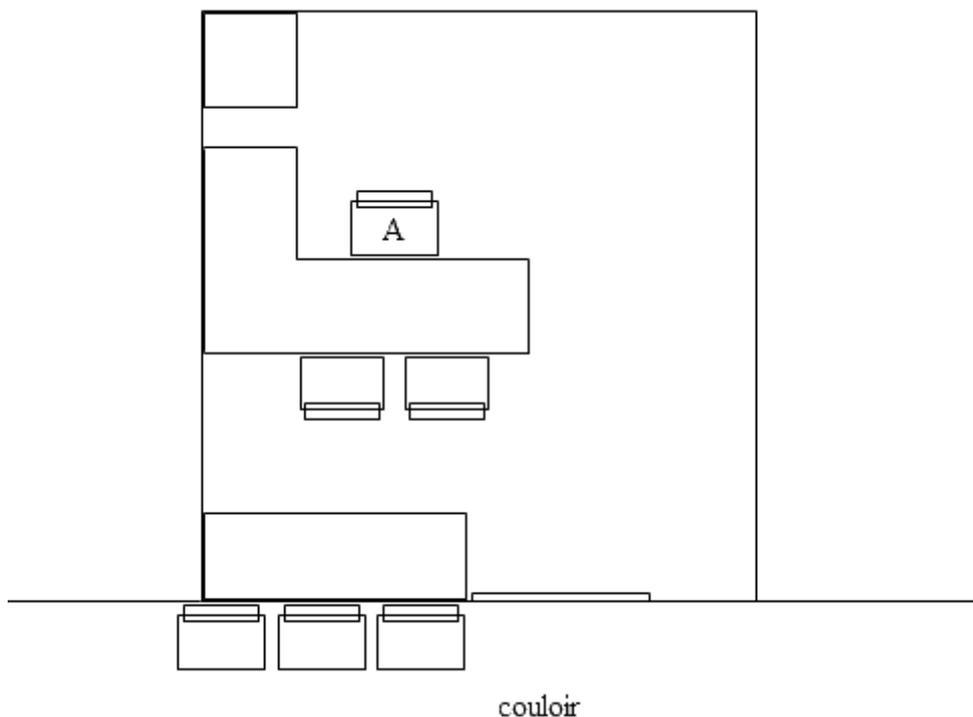
Le bureau de l'écrivain public est réservé à l'écriture et à la correspondance : papier blanc et stylos occupent le dessus du bureau tandis que des enveloppes et des bons d'envoi en recommandé avec ou sans accusé de réception sont enfermés dans les tiroirs avec des crayons et autres fluides correcteurs. La petite table à gauche de l'écrivain public supporte un ordinateur et une imprimante qu'elle n'utilise pas, ainsi qu'un téléphone. À côté de la porte se trouvent les dossiers d'archives contenant les fiches des usagers, les annuaires juridiques et administratifs locaux et quelques manuels. L'écrivain public photocopie les documents sur une machine qui se trouve de l'autre côté de l'accueil, derrière laquelle une salle contenant entre autres quelques chaises sert également de salle d'attente. En effet, elle reçoit sans rendez-vous une matinée par semaine, et l'attente peut être longue. Le ou la réceptionniste accueille les usagers, note l'ordre dans lequel ils sont arrivés, les guide vers la salle d'attente ou les sièges du couloir, puis perçoit un paiement forfaitaire de 1€ pour chaque visite après la rencontre.

L'espace de travail des agents de la plateforme d'accueil de l'office de l'immigration



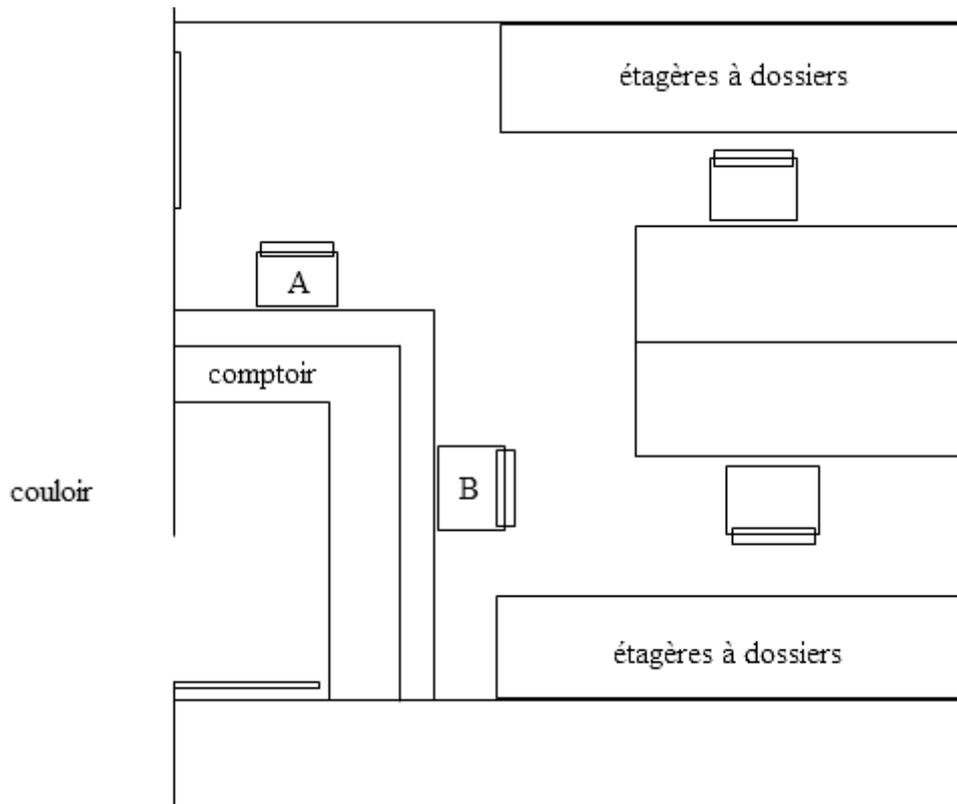
Le plan de l'espace de travail des agents de la plateforme d'accueil montre un espace commun partagé par trois agents le plus souvent. Un comptoir les sépare du couloir, ils sont donc visibles et accessibles depuis l'espace que nous pourrions qualifier de « public ». Sur chaque bureau, on trouve un ordinateur, des tampons, des dossiers et du matériel de bureau (ciseaux, stylos, etc.). Les étagères, symbolisées par le rectangle collé au mur à gauche, contiennent les dossiers des usagers qui vont passer dans les semaines à venir et les titres de séjour. Les étagères à droite (deux rectangles accolés) contiennent également des dossiers. Une imprimante est posée dessus.

L'espace de travail des auditeurs de l'office de l'immigration



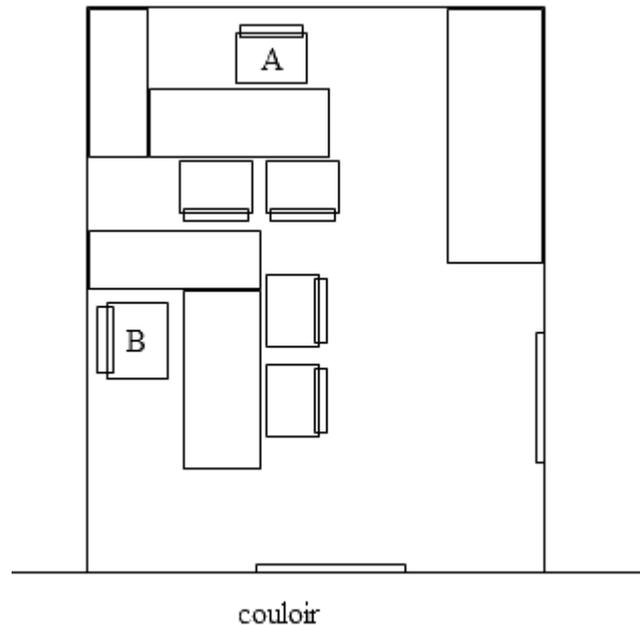
Ci-dessus, le plan des bureaux de l'accueil et des auditeurs. Sur leur bureau, se trouve un ordinateur avec un écran plat placé sur le côté afin qu'ils puissent voir les usagers sans se pencher. Derrière l'écran, collée au mur, une imprimante est fournie en papier blanc et papier à en-tête. À côté du bureau, une petite bibliothèque renferme les documents imprimés d'avance, les contrats d'accueil et d'intégration, les prospectus informatifs, les plans, etc. Le placard à côté de la porte contient des dossiers qui ne sont pas utilisés pendant les entretiens.

L'espace de travail des agents de la préfecture de police

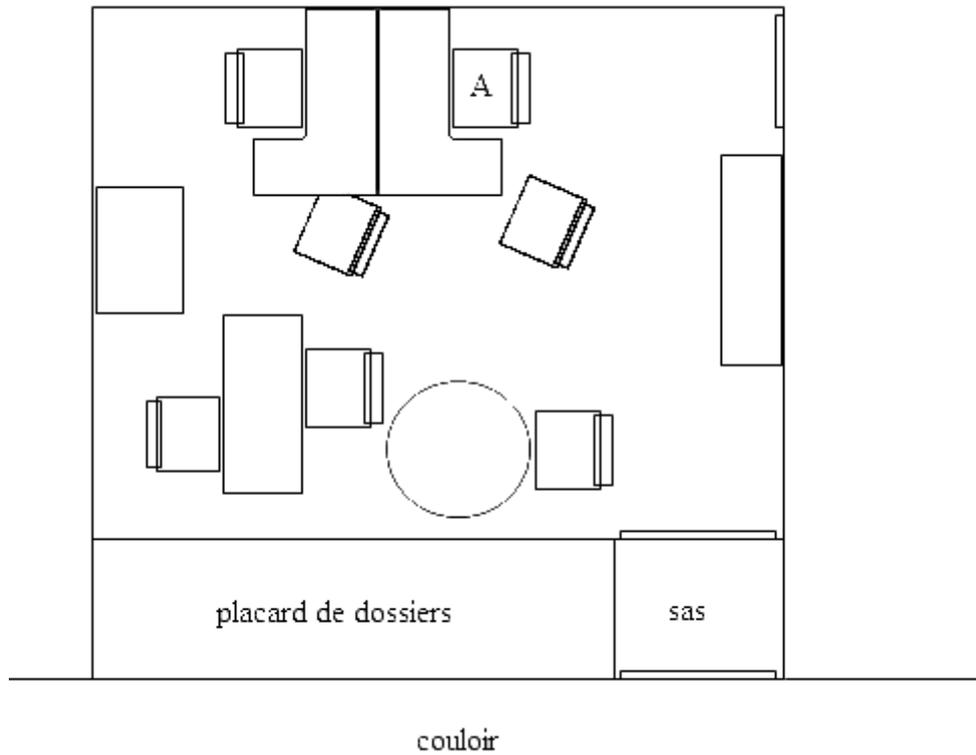


Les étagères à dossiers contiennent les dossiers et les titres de séjour des usagers à venir ainsi que ceux des usagers passés en attente d'être archivés. Les usagers entrent dans l'espace délimité par le comptoir, en bas à gauche. Une table fait tout le tour du comptoir. On y trouve dossiers, tampons et stylos. Les chaises autour du comptoir sont très rarement utilisées. Les deux tables à droite ne sont pas utilisées pour la réception du public mais pour d'autres tâches administratives. La porte d'entrée des usagers est maintenue ouverte à toute heure, tandis que celle de l'entrée du personnel est toujours fermée. Deux chaises, non représentées, se trouvent en face de la porte de l'autre côté du couloir.

L'espace de travail d'un secrétariat de département de français langue étrangère

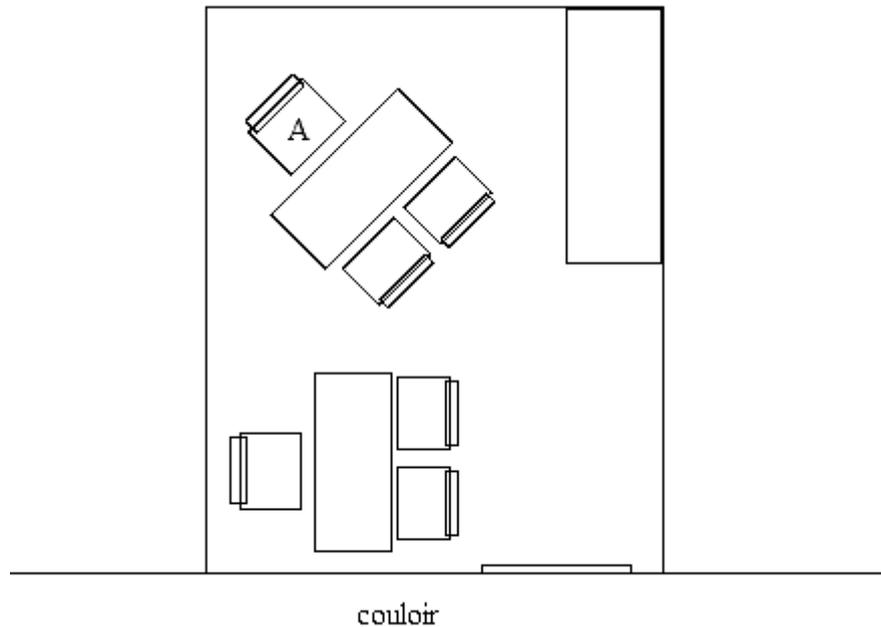


Nous n'avons pas d'informations sur la disposition des secrétariats et scolarités qui ont fait l'objet d'enregistrements par le groupe FLEURON et ne pouvons pas proposer de schématisation de l'espace d'accueil. Le secrétariat où nous avons procédé à un enregistrement est représenté ci-dessus. Le secrétaire enregistré est assis en A. Le rectangle de droite symbolise une grande armoire remplie de dossiers dont celui de l'étudiante qui vient récupérer son attestation.

L'espace de travail au service des relations internationales

Le bureau dans lequel travaille l'agent du service des relations internationales est parfois partagé avec deux autres collègues. Le rectangle de droite représente une armoire à dossiers, tandis que celui de gauche représente la photocopieuse qui a également la fonction d'imprimante, régulièrement utilisée.

L'espace de travail de la responsable de la formation traduction à l'Institut d'interprètes et de traducteurs



Des documents de travail et un ordinateur sont posés sur le bureau de la responsable (celui du siège A). Dans les tiroirs sous le bureau, il y a d'autres documents, ainsi que du matériel du bureau, des tampons, etc. Le placard situé à droite contient des dossiers mais il n'est pas utilisé par la responsable pendant les entretiens.

Fiche technique de l'enregistreur

Apparence : (photo de droite à peu près à taille réelle)



Marque, série : Olympus WS-321M

Taille : 94,8 x 38,6 x 11mm

Poids : 47g

Capacité : 17h40 d'enregistrement en qualité maximale (50-19 000 Hz)
277h35 d'enregistrement en qualité minimale (100-3 000 Hz).

Format : enregistrement en WMA

Conventions de transcription

L'intitulé des transcriptions

L'intitulé des transcriptions des rencontres est composé du nom du terrain abrégé et du pseudonyme du locuteur non-natif principal. Si plusieurs rencontres ont été enregistrées avec le même participant, le numéro de la rencontre est indiqué après le pseudonyme. Dans les tableaux ou les espaces limités dans lesquels nous référons à un corpus, l'intitulé est réduit au nom du terrain suivi des trois premières lettres du pseudonyme.

Les procédures d'anonymisation

Les identités des participants ont été protégées à plusieurs niveaux. Leur prénom a été remplacé par un pseudonyme (à l'exception de nous-même, désignée par notre prénom usuel, Élodie). Les pseudonymes ont été choisis selon trois critères :

1. le pseudonyme suggère le sexe du locuteur,
2. il suggère relativement précisément l'origine nationale, ethnique, culturelle et linguistique du participant,
3. il respecte l'orientation sémantique du prénom (dans les langues où le prénom désigne une valeur, un jour de la semaine, une fleur, un trait de personnalité, etc.).

Les autres informations qui pourraient mener à l'identification des participants (noms de famille, adresses, numéros de téléphone, etc.) ont également été anonymisées. Elles ont été neutralisées par un silence sur les bandes audios et remplacées par une indication entre accolades dans les transcriptions.

Le format typographique de la transcription

La police LM Mono 10, mono-espacée⁴, a été utilisée, avec un alignement à gauche.

Les pseudonymes des locuteurs sont indiqués à gauche à chaque changement de tour de parole ou lors des chevauchements. Un « ? » indique une incertitude quant au locuteur.

La représentation écrite de l'oral

Une transcription orthographique a été effectuée lorsque la prononciation perçue laisse suffisamment peu de doute sur l'identification du mot. La stigmatisation de la prononciation des locuteurs non natifs a ainsi été limitée. Nous avons transcrit les mots prononcés de manière originale (lapsus, prononciations remarquées par un locuteur natif) soit en utilisant une orthographe qui permet de visualiser la prononciation soit en notant la spécificité entre parenthèses. L'usage des majuscules et de la ponctuation usuel de l'écrit n'a pas été respecté parce que ces marques ont été réservées au rendu de caractéristiques de l'oralité.

⁴ C'est-à-dire que cette police donne la même largeur à tous les caractères, ce qui facilite la représentation visuelle des chevauchements.

Indications du transcripateur

(je, j'ai)	hésitation entre plusieurs transcriptions
(donc, ?)	hésitation avec propositions non exhaustives
xxx	inaudibilité (un x pour une syllabe, deux x pour deux syllabes, trois x pour trois syllabes ou plus)

Silences

(sil)	silence
(0.93)	durée du silence mesurée en secondes arrondie au centième près

Intonation

: :: :::	durée allongée (symbole simple, double ou triple selon la durée perçue)
JAm ^{ais}	forte intensité (marquée par les majuscules)
/ \ // \\ /\ \\ d-	mélodie montante, descendante, montante forte, descendante forte, montante/descendante ou descendante/montante (notée selon le mouvement de la fréquence fondamentale F0, analysée avec le logiciel Praat ⁵)
d-	interruption

Chevauchements

et après
mh les chevauchements sont alignés à leur début

et oui
(rire)
ah chevauchement entre trois participants

à::
\(rire) chevauchement étalé sur plusieurs actes signifiants (liés : produits par une même personne, non liés : produits par deux personnes, successivement).
à juin
ça Dans cet exemple, un premier locuteur dit : « à:: (rire) » pendant qu'un deuxième dit « à juin » et qu'un troisième enchaîne en disant « ça ».

Remarques diverses

(xxx)	remarques concernant les dimensions verbales, para-verbales et non-verbales
{xxx}	description des éléments anonymisés

⁵ BOERSMA Paul & WEENINK David (1992 [2013]) *Praat: Doing phonetics by computer*. Amsterdam (NL), University of Amsterdam.

Transcription des onomatopées, sigles, etc.

a, bé, cé lettres de l'alphabet (sigles)

mt claquement alvéo-dental de langue

Informations et documents concernant les interactions observées

L'office de l'immigration, procédures et spécificités du terrain

Le service dans lequel nous avons travaillé ne s'occupe que des visas long séjour valant titre de séjour⁶. Ces visas, aussi appelés vignettes, remplacent la carte de séjour.

Les titres de séjour concernent :

- les conjoints de Français,
- les étudiants,
- les salariés (contrat de travail d'un an minimum),
- les travailleurs temporaires (contrat de travail de moins d'un an),
- les salariés détachés en France (pour moins d'un an),
- les visiteurs (subviennent à leurs besoins sans travailler)

qui restent au moins trois mois en France. Les titres de séjour sont valables trois mois à un an. Le service qui a participé à ce travail s'occupe des titres de séjour pour les conjoints de Français, les salariés et travailleurs, et les visiteurs. Certaines personnes sont dispensées de ce titre de séjour : les Européens (Suisse, Andorrans et Monégasques compris), ceux dont le visa porte la mention « famille de Français », les diplomates, membres des assemblées parlementaires étrangers, membres d'équipage des navires et avions entre autres.

Pour obtenir un titre de séjour, il faut suivre la procédure suivante :

1. Déposer un dossier de demande de visa et une demande d'attestation OFII dans son pays.
2. Obtenir son visa et la demande d'attestation OFII tamponnée par le consulat du pays.
3. Recevoir une lettre-timbre et une convocation de l'office de l'immigration pour une réunion d'accueil et une visite médicale obligatoire dans la mesure où celle-ci n'a pas été passée dans le pays d'origine.
4. Se présenter à la demi-journée d'accueil durant laquelle
 - a. on rencontre un premier agent qui pointe les présents,
 - b. on assiste à une présentation de la France en réunion collective,
 - c. on bénéficie d'un entretien individuel avec un auditeur, qui
 - i. remplit un formulaire,
 - ii. évalue le niveau de français,
 - iii. informe sur les possibilités d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle,
 - iv. fait signer le Contrat d'Accueil et d'Intégration,

⁶ De plus amples informations sont disponibles sur le site internet de l'office de l'immigration <http://www.ofii.fr/>.

- v. donne les dispenses et/ou les rendez-vous pour obtenir les attestations qui permettront de remplir le contrat d'accueil et d'intégration et de renouveler le visa l'année suivante,
- d. on passe la visite médicale, ce qui est sanctionné par l'obtention de deux certificats médicaux,
- e. on bénéficie d'un bilan linguistique si l'auditeur a évalué que le niveau de français était trop faible,
- f. on bénéficie d'un entretien avec un assistant social si on l'a demandé,
- g. on obtient le titre de séjour en échange de la présentation à un agent des documents demandés :
 - i. le passeport (avec le visa validé à l'entrée en France par la Police des frontières),
 - ii. un justificatif de domicile,
 - iii. une photocopie d'une pièce d'identité,
 - iv. un des deux certificats médicaux délivrés à la suite de la visite médicale,
 - v. si besoin la lettre-timbre et le ou les timbres OMI selon l'origine et le statut du porteur du visa.

Le contrat d'accueil et d'intégration est obligatoire pour les bénéficiaires du regroupement familial, les conjoints de Français, les réfugiés et membres de leur famille et les apatrides et membres de leur famille qui veulent s'installer en France (demandeurs d'asile exceptés).

Afin d'obtenir les attestations nécessaires au renouvellement des papiers de séjour l'année suivante, les signataires du d'accueil et d'intégration doivent être en possession d'une attestation de niveau minimum en français (le diplôme d'initiation à la langue française A1.1), une attestation de suivi de la formation Vivre en France, une attestation de suivi de formation civique et éventuellement une attestation de participation au bilan de compétences professionnelles. Celles-ci sont obtenues grâce au suivi des formations ou par dispense si l'auditeur juge que l'utilisateur n'a pas besoin de la formation. La formation civique fait exception, elle est absolument obligatoire.

**NOTICE A L'ATTENTION DES TITULAIRES
D'UN VISA AUTORISANT A SEJOURNER EN FRANCE SANS CARTE DE SEJOUR**

Les autorités françaises vous ont délivré un visa de long séjour qui vous autorise à séjourner en France aux conditions suivantes :

- vous devez veiller à ce qu'un cachet portant la date de votre entrée en France soit apposé sur votre passeport par la police aux frontières.
- si vous transitez par un autre Etat Schengen, ce cachet devra être apposé par les autorités compétentes de l'Etat de transit. Dans ce cas, vous serez présumé être entré sur le sol français au plus tard cinq jours après cette date.

1. Enregistrement de votre séjour en France : apposition de la vignette OFII dans votre passeport

Votre visa de long séjour ne vaut titre de séjour que s'il a été validé par l'OFII ; pour accomplir cette démarche, vous devez, dès votre arrivée en France :

- compléter le formulaire intitulé « demande d'attestation OFII » qui vous a été remis avec votre visa par les mentions de votre date d'arrivée en France, vos coordonnées en France et le numéro du visa qui vous a été délivré, afin que l'OFII puisse vous convoquer pour une visite médicale, une visite d'accueil ou un rendez vous afin d'attester de votre présentation dans ses services.
- adresser ce formulaire dès votre arrivée en France (envoi recommandé avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) de votre lieu de résidence en France*
- joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport où figurent les informations relatives à votre identité, le cachet apposé par la police aux frontières (ou par les autorités de l'Etat de transit) portant la date de votre passage de la frontière et le visa qui vous a été délivré.

Une attestation de dépôt de dossier vous sera adressée par courrier ; ce document temporaire vous permettra d'attester de la régularité de votre séjour en France dans l'attente de la validation de votre visa par l'OFII.

Vous serez convoqué par l'OFII dans les trois mois après votre entrée en France pour compléter votre dossier, bénéficier de la visite médicale et/ou de la visite d'accueil. A cette occasion vous devrez vous munir :

- de votre passeport,
- d'une photo de face tête nue,
- d'une attestation de domicile en France (quittance de loyer, facture d'électricité, de gaz, d'eau ou de téléphone fixe à votre nom ou, à défaut, une attestation d'hébergement)
- éventuellement, du certificat médical si vous avez passé la visite médicale avant votre départ pour la France. Pour plus d'information connectez vous sur www.ofii.fr ;
- du montant des taxes à acquitter à l'OFII : pour connaître le montant de la taxe à payer, se connecter sur www.ofii.fr.

Une fois ces formalités accomplies, votre passeport, revêtu de ce visa et de la mention par l'OFII de l'accomplissement de ces formalités (vignette OFII), vous autorisera à séjourner légalement en France pendant la durée de validité du visa.

NB : L'accomplissement de ces formalités demandant un certain délai (1 mois environ), vous devez impérativement effectuer ces démarches dès les premiers jours de votre arrivée en France.

Le non accomplissement de ces formalités dans le délai de trois mois vous exposerait à faire l'objet de procédures pour séjour irrégulier.

2. Renouvellement de votre autorisation de séjour

Dans le courant des deux derniers mois avant l'expiration de la validité de votre visa, si vous souhaitez obtenir un renouvellement de votre autorisation au séjour, vous devrez vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour. Le personnel d'accueil vous remettra les imprimés nécessaires et vous indiquera les pièces justificatives à fournir, qui pourront varier en fonction du motif de votre séjour.

Le non respect de ce délai vous obligera à rentrer dans votre pays d'origine afin de solliciter un nouveau visa.

* Si vous êtes étudiant, vous pouvez être dispensé de l'envoi en recommandé avec accusé de réception du formulaire « demande d'attestation OFII » lorsqu'un dispositif d'accueil spécifique est mis en place lors de la rentrée universitaire ou lorsque vous êtes inscrit dans une école partenaire de la préfecture et de l'OFII dans le cadre d'un dépôt groupé.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter le site www.ofii.fr.

TRES IMPORTANT : si vous souhaitez vous rendre à l'étranger (dans un pays de la zone Schengen ou effectuer un séjour dans votre pays d'origine), assurez-vous que vous êtes en possession de la vignette OFII apposée sur votre passeport, en regard de votre visa ; dans le cas contraire, vous ne serez pas autorisé à rentrer en France sans avoir au préalable sollicité un visa de retour auprès de l'autorité consulaire compétente.

Lettre-timbres



OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTEGRATION

DOCUMENT A CONSERVER ET A
PRÉSENTER
IMPERATIVEMENT LORS DU RETRAIT DU
TITRE DE SEJOUR

Epouse :

N° de dossier AGDREF :
N° de dossier OFII :

TAXE PERÇUE A L'OCCASION DE LA DELIVRANCE
DU PREMIER TITRE DE SEJOUR

Articles L 311-13-A et D 311-18-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

En application des articles L 311-13-A et D 311-18-1 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, vous êtes, lors du retrait de votre titre de séjour, redevable d'une taxe instituée au profit de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration.

Le montant de la taxe qui vous sera appliqué sera celui en vigueur le jour de la remise de votre titre de séjour. Actuellement, et en ce qui vous concerne, le montant est de :

300 Euros

Soit 9 timbre(s) à 15€ et 3 timbre(s) à 55€

Conformément aux dispositions de l'article L311-13-D du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile cette taxe doit être acquittée au moyen de timbres mobiles spéciaux ANAEM ou OMI dont vous trouverez ci-dessous les modèles



Ces timbres sont en vente :

- dans les recettes des impôts,
- dans les trésoreries générales ou principales du Trésor Public,
- dans les régies de recettes des préfectures
- ou chez les buralistes habilités.

Direction Territoriale de NANTES
8, rue Bergère
44000 NANTES

Contrat d'accueil et d'intégration



Bienvenue en France

Vous avez été admis à résider sur le territoire de la République française, Etat membre de l'Union européenne.

Chaque année, plus de 100 000 étrangers s'installent en France venant de pays, de cultures différents. Comme vous, depuis plus de cent ans, d'autres y sont venus et y ont construit leur vie.

Ils ont participé à son développement et à sa modernisation. Certains, parfois au prix de leur liberté ou de leur vie, ont défendu son sol par les armes.

La France et les Français sont attachés à une histoire, à une culture et à certaines valeurs fondamentales. Pour vivre ensemble, il est nécessaire de les connaître et de les respecter. C'est pourquoi, dans le cadre d'un contrat d'accueil et d'intégration, nous vous demandons de suivre une journée de formation civique pour mieux comprendre le pays dans lequel vous allez vivre.

La France, une démocratie

La France est une république indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Le pouvoir repose sur la souveraineté du peuple, exprimée par le suffrage universel ouvert à tous les citoyens français âgés de plus de 18 ans.

Sur de nombreux bâtiments publics, vous verrez gravée l'inscription «Liberté, Égalité, Fraternité». Cette devise est celle de la République française.

La France, un pays de droits et de devoirs

La Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 proclame que tous les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits, quelles que soient leur origine, leur condition et leur fortune.

La France garantit le respect des droits fondamentaux, qui sont notamment :

- la liberté, qui s'exprime sous plusieurs formes : liberté d'opinion, liberté d'expression, liberté de réunion, liberté de circulation... ,
- la sûreté, qui garantit la protection par les pouvoirs publics des personnes et des biens,
- le droit personnel à la propriété.

Les étrangers en situation régulière ont les mêmes droits et les mêmes devoirs que les Français, sauf le droit de vote qui reste attaché à la

nationalité, et doivent respecter les lois et principes de la République française.

Qu'elle sanctionne ou qu'elle protège, la loi est la même pour tous, sans distinction d'origine, de race ou de religion.

La France, un pays laïque

En France, la religion relève du domaine privé.

Chacun peut avoir les croyances religieuses de son choix ou ne pas en avoir. Tant qu'elles ne troublent pas l'ordre public, l'État respecte toutes les croyances et la liberté de culte.

L'État est indépendant des religions et veille à l'application des principes de tolérance et de liberté.

La France, un pays d'égalité

L'égalité entre les hommes et les femmes est un principe fondamental de la société française. Les femmes ont les mêmes droits et les mêmes devoirs que les hommes. Les parents sont conjointement responsables de leurs enfants. Ce principe s'applique à tous, Français et étrangers. Les femmes ne sont soumises ni à l'autorité du mari, ni à celle du père ou du frère pour, par exemple, travailler, sortir ou ouvrir un compte bancaire. Les mariages forcés et la polygamie sont interdits, tandis que l'intégrité du corps est protégée par la loi.

Connaître le français, une nécessité

La langue française est un des fondements de l'unité nationale. La connaissance du français est donc indispensable à votre intégration et favorisera le contact avec l'ensemble de la population.

C'est pourquoi vous devez avoir un niveau de connaissance de la langue française qui vous permette, par exemple, d'entreprendre des démarches administratives, d'inscrire vos enfants à l'école, de trouver un travail et de participer à part entière à la vie de la cité. Si vous n'avez pas ce niveau à votre arrivée en France, vous devez l'acquérir en suivant une formation sanctionnée par un diplôme reconnu par l'Etat. L'inscription à cette formation gratuite est faite par l'Office français de l'immigration et de l'intégration.

L'école est la base de la réussite professionnelle de vos enfants. En France, l'école publique est gratuite. La scolarité est obligatoire de 6 à 16 ans. Garçons et filles étudient ensemble dans toutes les classes.



Contrat d'accueil et d'intégration

LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ

Préambule

L'intégration de populations différentes exige une tolérance mutuelle et le respect par tous, Français comme étrangers, des règles, des lois et des usages.

Choisir de vivre en France, c'est avoir la volonté de s'intégrer à la société française et d'accepter les valeurs fondamentales de la République.

C'est pourquoi vous devez préparer votre intégration républicaine dans la société française en signant, à cette fin, le contrat d'accueil et d'intégration prévu par l'article L-311-9 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Le présent contrat est conclu entre l'Etat, représenté par le préfet du département

et Madame - Mademoiselle - Monsieur

Article 1 : Engagements de l'Etat

L'Etat assure l'ensemble des prestations suivantes :

- une réunion d'accueil collectif ;
- une visite médicale permettant la délivrance du titre de séjour ;
- un entretien individuel permettant notamment d'apprécier le niveau de connaissance en français du signataire du contrat ;
- en tant que de besoin :
 - un bilan linguistique ;
 - un entretien avec un travailleur social, donnant lieu, si nécessaire, à l'établissement d'un diagnostic social et à la mise en œuvre d'un appui social individualisé ;
- une journée de formation civique présentant les droits fondamentaux et les grands principes et valeurs de la République, ainsi que les institutions de la France ;
- si nécessaire, une formation linguistique dont la durée est fixée en fonction des besoins et capacités d'apprentissage de la personne. Cette formation est destinée à permettre d'atteindre un niveau de langue correspondant à celui exigé pour le diplôme initial de langue française (DILF) ;
- une session d'information sur la vie en France qui a pour objet de faciliter la compréhension de la société française et l'accès aux services publics ;
- un bilan de compétences professionnelles, sur une demi-journée, permettant de faire un point sur les compétences professionnelles et le projet professionnel des signataires et de les orienter en conséquence. Ce bilan vise à encourager les signataires du CAI à trouver un emploi.

Article 2 : Engagements du signataire du contrat

M./ Mme / Melle dont le niveau de connaissance du français est jugé satisfaisant / non satisfaisant (rayer la mention inutile) s'engage :

- à participer à la journée de formation civique, à la session d'information sur la vie en France s'il a souhaité en bénéficier, et au bilan de compétences professionnelles ;
- à suivre avec assiduité, lorsqu'elle lui a été prescrite, la formation linguistique destinée à lui permettre d'atteindre un niveau satisfaisant en français, ainsi qu'à se présenter à l'examen organisé à l'issue de la formation pour l'obtention du diplôme initial de langue française (DILF) ;
- à se rendre aux entretiens fixés pour le suivi du contrat.

L'assiduité de l'étranger à chacune des formations prescrites est sanctionnée par une attestation nominative remise par l'OFII.

Article 3 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an. Il peut exceptionnellement être prolongé par le préfet dans la limite d'une année supplémentaire, pour engager ou terminer une formation prescrite. Dans ce cas, la clôture du contrat intervient à l'échéance de cette formation, dans des conditions précisées au signataire par l'OFII.

Article 4 : Suivi du contrat

La réalisation du contrat fait l'objet d'un suivi administratif et d'une évaluation par l'OFII. Au terme du contrat, l'Office vérifie que les actions de formation ou d'information inscrites au contrat ont été effectivement suivies et délivre au signataire une attestation nominative récapitulative qui précise les modalités de leur validation. Cette attestation est transmise au préfet qui peut tenir compte, lors du premier renouvellement de la carte de séjour, du non respect des engagements pris dans le cadre du contrat.

Article 5 : Respect du contrat

Le signataire est informé que le préfet :
 - peut résilier le contrat en cas de non participation à une formation prescrite ou en cas d'abandon en cours de formation, sans motif légitime ;
 - tient compte de la signature du contrat et de son respect pour l'appréciation de la condition d'intégration républicaine de l'étranger dans la société française prévue pour la délivrance de la carte de résident.

N° de contrat :	N° AGDREF :
Fait à	Le
Le préfet du département	Madame, Mademoiselle, Monsieur
	Pour les mineurs, le représentant légal

C.A.I. 01/2011 - SIB Imprimerie

**Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration
Office français de l'immigration et de l'intégration**

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique à ce contrat. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès de l'Office français de l'immigration et de l'intégration

Détails et supports d'analyses

Fiches descriptives de postes administratifs de sites d'orientation, de formation et d'emploi

www2.pole-emploi.fr/espacecandidat/romelignePE/DetailRomePartenaire.do?rome=M1602

Site internet Pôle emploi, dernière visite le 25 mai 2012.

Agent administratif : « Exécute des travaux administratifs courants (vérification de documents, frappe et mise en forme de courriers préétablis, suivi de dossiers administratifs, ...) selon l'organisation de la structure ou du service. Peut être en charge d'activités de reprographie et d'archivage. Peut réaliser l'accueil de la structure.

[...] L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou des services de l'Etat.

[...] Réaliser des opérations de saisie de courrier, de tableaux, ... selon les consignes. Constituer les dossiers administratifs et contrôler les données, leur mise à jour, les retours ou les relances. Réceptionner les appels téléphoniques et les orienter vers les interlocuteurs demandés ou prendre des messages.

[...] Accueillir les personnes et identifier leur demande. Procéder à l'indexation, au classement et à l'archivage de documents. »

<http://www.emploi.com/emploi/metiers/agent-administratif-et-agent-des-services-techniques.html>

Site internet Keljob, dernière visite le 25 mai 2012.

Agent administratif et agent des services techniques : « Les adjoints, agents administratifs et agents des services techniques sont chargés des tâches administratives d'exécution qui requièrent la connaissance de la réglementation administrative. »⁷

http://www.study.com/formations_metiers/administratif_secretariat/agent_services_public.htm

Site internet Studya, dernière visite le 25 mai 2012.

Agent administratif des services au public : « Réalise, dans le cadre du service au public, les prestations courantes liées à la demande des usagers et au domaine d'activité établissement de fiches d'état civil, dossiers d'inscription, documents cadastraux...). Renseigne et informe le public (oralement ou par courrier) et délivre des pièces administratives (cartes d'inscription...) ou des produits de taxation (vignettes, timbres, droits d'enregistrement...).

[...] Réceptionner, trier, identifier, distribuer les supports d'information écrite (courrier, documents, télex...). Rédiger et envoyer aux usagers les documents administratifs préétablis (fiches d'état civil, bordereaux de recommandés, documents cadastraux...). Recevoir les usagers, les informer, leur délivrer, selon les cas, des services payants (vignettes, timbres, produits financiers...) ou gratuits (titres ou diplômes, cartes de transport, cartes de priorité...).

[...] Appliquer des procédures ordonnées et répétitives. Faire preuve d'attention et de précision dans les tâches d'exécution rapide. Gérer des files d'attente. S'adapter aux besoins différents d'un public varié. »

http://cfrp-avh.fr/pdfs/Form_Pro_Agent-Admin.pdf

Site internet Centre de formation et de rééducation professionnelle, dernière visite le 25 mai 2012.

L'agent administratif d'entreprise participe aux travaux administratifs de différents services en respectant les consignes et les procédures. Il exerce des fonctions polyvalentes dans des structures et organisations diverses, sous le contrôle d'un supérieur hiérarchique, en fonction du type d'entreprise, il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans ce contexte, il est appelé à faire face à des changements fréquents d'activités. Il est responsable de la réalisation fiable de son travail.

⁷ Cette définition est reprise quasiment mot à mot dans certaines publications de postes ouverts au concours sur www.legifrance.gouv.fr.

Analyse de la relation de besoin entre l'agent et l'utilisateur

Corpus Secrétariat de FLE Maria

Date d'enregistrement : 03/12/2008

Durée de l'enregistrement : 00:04:19

Enquêteur : Élodie Oursel

Agents : Vincent (M, LN)

Secrétaire A (pas d'autorisation d'enregistrement demandée)

Élodie (F, LN, observatrice)

Usager : Maria (F, LNN, Costa Rica, espagnol)

1 transaction de service :

- demande de remise du certificat de niveau en langue française

◀

- | | |
|------------------|---|
| 01. Maria | bonsoir |
| 02. | euh bonjour |
| 03. Élodie | (expire, malade) |
| 04. | bonjour |
| 05. | (rire) |
| 06. Secrétaire A | {anon.} |
| 07. Vincent | bonjour |
| 08. Élodie | on est fatiguées |
| 09. | on est malades |
| 10. Maria | oui |
| 11. | j'ai bien dormi |
| 12. Secrétaire A | {anon.} |
| 13. Élodie | oui |
| 14. Vincent | oui |
| 15. Maria | et:: euh en fait je viens pour mon certificat de::m de de
delf de dulf de dulf |
| 16. | que j'ai fini- bon j'ai fini déjà l'année dernière |
| 17. Vincent | l'année dernière |
| 18. Secrétaire A | {anon.} |
| 19. Vincent | quel semestre |
| 20. | (sil) |
| 21. Maria | ah oui |
| 22. | c'est primaire semestre |
| 23. Secrétaire A | {anon.} |
| 24. Maria | le primaire |
| 25. | (sil) |
| 26. Vincent | premier semestre |
| 27. Maria | oui |
| 28. Vincent | d'accord |
| 29. | vous avez votre carte d'étudiante |
| 30. Secrétaire A | {anon.} |
| 31. Maria | perdon |
| 32. | ah |
| 33. | non |
| 34. | la carte d'étudiante je ne l'ai pas sur moi |

-
15. Maria manifeste un besoin A
16. Maria répond à un besoin 1 non manifesté par Vincent, anticipé
19. Vincent manifeste un besoin 2 pour répondre au besoin A
22. Maria répond au besoin 2
29. Vincent manifeste un besoin 3 pour répondre au besoin A
33. Maria manifeste son incapacité à répondre à ce besoin 3

35. Vincent une pièce d'identité
 36. (ouvre la porte d'un placard)
 37. Maria oui
 38. ça oui
 39. Secrétaire A
 40. (sil)
 41. Maria (rire)
 42. Secrétaire A (s'adresse à Maria et à Élodie, soupire et se plaint d'être enrhumée)
 43. Élodie nan
 44. bah moi c'est pareil
 45. je disais je suis malade aussi euh depuis samedi et:
 46. Secrétaire A (répond)
 47. Vincent (bouge une porte du placard)
 48. (bouge une porte à nouveau)
 49. c'était à quel niveau
 50. Maria quatre euh et c'- quatre bé
 51. je pense quatre bé
 52. mhm
 53. c'est {nom de Maria}
 54. oh
 55. Vincent d'accord
 56. Maria {nom de Maria}
 57. Vincent ah c'était l'année dernière alors
 58. (sil)
 59. Maria euh je me souviens que c'est l'année
 60. (sil)
 61. oui
 62. c'est l'année
 63. non
 64. non
 65. Vincent non
 66. premier semestre
 67. (sil)
 68. Maria c'est primaire semestre
 69. mais c'est deux mille six deux mille sept
 70. je pense
 71. Vincent d'accord
 72. Maria oui
 73. c'est ça
 74. oui
 75. c'est ça
 76. deux mille six deux mille sept
 77. (rire)
 78. Vincent (ouvre une porte de placard)
 79. (sil)
 80. Maria oui
 81. ça ça fait du temps déjà
 82. oh
 83. ça passe vite

35. Vincent propose une alternative de réponse au besoin 3

37. Maria répond au besoin 3

49. Vincent manifeste un besoin 4 pour répondre au besoin A

50. Maria répond au besoin 4

53. Maria répond à un besoin 5 non manifesté par Vincent, anticipé

69. Maria modifie un paramètre du besoin A : annulation du besoin A, construction du besoin A'

84. Élodie ça fait longtemps
85. oui
86. Maria mh
87. Vincent XX
88. Maria oui
89. (rire)
90. Vincent parce que nous on compte en- en années universitaires
91. donc euh
92. okay
93. Maria mh
94. Secrétaire A (s'adresse à Vincent)
95. Vincent d'accord (répond à la secrétaire A)
96. donc le niveau c'était
97. Maria quatre
98. quatre bé je pense
99. Vincent ah
100. bé c'est l'après-midi
101. Maria oui
102. c'était l'après-midi
103. Vincent l'attestation de réussite vous l'avez déjà prise ou pas
104. Maria oui
105. Vincent ça vous l'avez déjà
106. Maria oui
107. Vincent il manque que le diplôme
108. Secrétaire A (répond au téléphone, passages audibles anonymisés sur la bande)
109. Maria ah non
110. réussite
111. non
112. non
113. je ne l'ai pas pris
114. parce que j'ai pris l'a::ttestation de assistance une chose comme ça
115. Vincent apparemment vous l'avez déjà pris
116. Maria ah oui
117. bon
118. (sil)
119. c'est bon
120. Vincent je vais voir
121. (sil)
122. mh mh
123. Maria c'est là à {nom marital de Maria} peut-être
124. Vincent c'était au premier ou deuxième semestre
125. (sil)
126. Maria c'est le pimaire
127. oui
128. porce que c'était septemb- septem-
129. Vincent deux mille six deux mille sept j'ai pas
130. Maria ah non
131. c'est pas

-
96. Vincent remanifeste le besoin 4 pour répondre au besoin A'
97. Maria réponde au besoin 4
103. Vincent manifeste un besoin 6 pour potentiellement répondre à un besoin B habituellement
lié au besoin A'
104. Maria réponde au besoin 6
109. Maria modifie sa réponse au besoin 6 : construction du besoin B
115. Vincent remet en question la réponse au besoin 6 : déconstruction du besoin B
123. Maria réponde à un besoin 7 non manifesté par Vincent, anticipé
124. Vincent remanifeste le besoin 2 pour répondre au besoin A'
126. Maria réponde au besoin 2
129. Vincent manifeste son incapacité à répondre au besoin A'

132. oh là là
133. j'ai eu s- un trou dans la mémoire
134. c'est vrai c'est février
135. c'est de février à- à::
136. \(\underline{\text{rire}}\)
137. \(\underline{\text{à juin}}\)
138. \(\underline{\text{oui}}\)
139. \(\underline{\text{je sais}}\)
140. \(\underline{\text{rire}}\)
141. Vincent \(\underline{\text{à juin}}\)
142. \(\underline{\text{ça c'est le deuxième semestre}}\)
143. c'est vrai que-
144. Maria excusez-moi
145. excusez-moi
146. Vincent c'est vrai que c'est le premier de l'année civile
147. Maria oui
148. \(\underline{\text{rire}}\)
149. Vincent mais pas de l'année universitaire
150. Maria c'est vrai
151. Vincent bon on va y arriver
152. (cherche dans le placard)
153. pas de problème
154. Maria d'accord
155. merci
156. excusez-moi
157. (sil)
158. Vincent (ferme le placard)
159. Maria alors c'était l'année dernière
160. bah oui
161. Vincent donc quatre bé
162. (sil)
163. c'est ça
164. hein
165. Maria mhm
166. Vincent voilà
167. (sil)
168. Maria hein hein
169. (sil)
170. Vincent (sort le certificat du classeur)
171. alors signez à côté de votre nom s'il vous plait
172. Maria mhm
173. (sil)
174. (signe)
175. Vincent (tamponne le certificat)
176. voilà
177. Maria d'accord
178. bon
179. merci beaucoup
180. Vincent je vous en prie
181. Maria est-ce que vous avez mon: ma carte

-
134. Maria modifie sa réponse au besoin 2 : annulation du besoin A', construction du besoin A''
161. Vincent répète la réponse au besoin 2
170. Vincent répond partiellement au besoin A'' (réponse complète sous conditions)
171. Vincent manifeste un besoin 8 pour compléter la réponse au besoin A''
174. Maria répond au besoin 8
175. Vincent complète la réponse au besoin A''

182. Vincent oui
183. Maria je l'ai laissée
184. s'il vous plait
185. Vincent bien sûr
186. Maria merci
187. (sil)
188. bon merci beaucoup
189. Vincent je vous en prie
190. (sil)
191. au revoir
192. Maria bon appétit
193. Vincent merci
194. Secrétaire A (répond)

La typologie des situations de service de Cerf et Falzon (2005) appliquée au corpus

Cerf et Falzon (2005) proposent une typologie des situations de service en fonction de critères divers. Les auteurs distinguent

- l'accueil et l'orientation,
- les services à distance,
- le conseil et l'accompagnement,
- les médiations et interventions sociales,
- les soins et services aux personnes et
- la vente et les interactions commerciales.

Ils se fondent sur les critères suivants (*ibid.*, p. 11-13) pour définir leur typologie (cependant qu'ils nous mettent en garde sur l'ambiguïté qui persiste dans la détermination des catégories) :

- les facteurs temporels (rencontre unique vs rencontres répétées, courtes vs longues, relation à court ou à long terme, etc.),
- les objectifs de la relation du point de vue de l'opérateur (accompagner ou réorienter l'action de l'utilisateur, résoudre le problème de l'utilisateur à sa place, changer la représentation qu'a l'utilisateur de lui-même ou de sa situation),
- le degré de dépendance du client (co-dépendance des deux personnes, agent et usager, ou dépendance plus forte de l'un vis-à-vis de l'autre, qui évalue qui, etc.),
- l'espace dans lequel l'activité est exercée (services chez l'utilisateur vs services dans un espace défini et professionnel, confiné ou spacieux, partagé ou non, gestion des files d'attente, des conversations à caractère privé voire confidentiel),
- le caractère marchand de l'activité (concurrence, clientèle et relation commerciale),
- le degré de définition (de formalisation) de « conventions » réglant le déroulement de l'interaction ou de la relation (limites des tâches qui incombent à l'agent et des rôles qu'il peut jouer, degré de multifonctionnalité, droits et devoirs – légaux ou conventionnels – qui régissent les relations entre les interactants, etc.),
- les contraintes institutionnelles imposées à la relation (marges de manœuvre limitées, sanctions possibles),
- les supports existants pour conduire l'interaction (orientation forte ou faible de l'interaction par les supports qui doivent ou peuvent être utilisés pour rendre le service).

Les deux tableaux ci-dessous récapitulent quelles institutions et quelles organisations correspondent potentiellement à quels types de situations de service (situations pas toujours enregistrées, mais reconnues comme possibles) et quelles situations de service sont effectivement rencontrées dans quels corpus.

	Ecrivain public	Office de l'immigration - Accueil	Office de l'immigration - Auditeurs	Préfecture de police	Coordinatrice étudiants étrangers	Institut de traducteurs et d'interprètes	Secrétariats et scolarités de FLE	Service des relations internationales
accueil et orientation		+	+	+	+		+	+
services à distance		+		+	+	+	+	+
conseil et accompagnement	+	+	+	+	+	+	+	+
médiations et interventions sociales	+		+		+			+
soins et services aux personnes								
vente et interactions commerciales								

Situations de service potentielles selon les institutions et organisations

	Ecrivain public	Office de l'immigration - Accueil	Office de l'immigration - Auditeurs	Préfecture de police	Coordinatrice étudiants étrangers	Institut de traducteurs et d'interprètes	Secrétariats et scolarités de FLE	Service des relations internationales
accueil et orientation		+	+	+				
services à distance								
conseil et accompagnement	+	+	+	+	+	+	+	+
médiations et interventions sociales	+		+		+			+
soins et services aux personnes								
vente et interactions commerciales							+	

Situations de service observées dans les enregistrements

Phases effectuées dans les transactions de service, extrait du fichier inclus dans le DVD-Rom

Écrivain public	AMA Transaction 1	ANI Transaction 1	ANI Transaction 2	CHE01 Transaction 1
Verbalisation de l'objectif par l'utilisateur	✓ écriture d'une demande de copie d'acte de mariage au ministère des affaires étrangères	✓ complétion d'une demande d'allocations familiales	✓ écriture d'une demande d'acte de naissance pour le mari et les enfants pour renouveler leur carte d'identité	✓ déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier
Exposition de la situation-problème/ Construction du dossier mental	✓	✓	✓	✓
Réalisation de l'objectif	✓	✓	✓	✓
Redéfinition de l'objectif avec l'agent				
Réalisation de l'objectif redéfini				
Co-construction des attentes pour l'objectif au-delà de la rencontre	✓	✓	✓	

Objectifs réalisés et types de services dominants dans le corpus de référence

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Écrivain public			
Aman	Transaction 1	écriture d'une demande de copie d'acte de mariage au ministère des affaires étrangères	accompagnement dans l'action
Anicham	Transaction 1	complétion d'une demande d'allocations familiales	accompagnement dans l'action
Anicham	Transaction 2	écriture d'une demande d'acte de naissance pour le mari et les enfants pour renouveler leur carte d'identité	accompagnement dans l'action
Chellamani 01	Transaction 1	déclaration d'un incendie de voiture à l'assurance par courrier	accompagnement dans l'action
Chellamani 02	Transaction 1	complétion d'un formulaire de déclaration d'accident pour l'assurance (voiture incendiée)	accompagnement dans l'action
Chellamani 02	Transaction 2	mise en contact de l'assureur et du garagiste (l'expert de l'assurance a besoin de la carte grise qu'a le garagiste, l'utilisateur a besoin de signer le certificat de cession pour récupérer la carte grise, l'utilisateur veut une expertise avant de signer le certificat)	accompagnement dans l'action
Chellamani 02	Transaction 3	lecture et appropriation d'un courrier de la couverture maladie universelle (chèque d'aide pour payer une mutuelle après arrêt de la C.M.U. pour dépassement du plafond)	accompagnement dans l'action
Chellamani 03	Transaction 1	conseil d'obtention d'un conseil spécialisé pour savoir s'il est avantageux de porter plainte contre la responsable et prise de rendez-vous avec un juriste avant le délai de la proposition de rachat	conseil
Chellamani 03	Transaction 2	réponse à la demande d'un courrier	accompagnement dans l'action
Chellamani 03	Transaction 3	questions sur le fonctionnement du chèque d'aide à l'adhésion à une mutuelle envoyé par la sécurité sociale	renseignement

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Chellamani 04	Transaction 1	envoi des documents demandés à l'assurance de la responsable de l'incendie	accompagnement dans l'action
Ikram	Transaction 1	conseils sur les démarches à mettre en place en réaction à un courrier du Pôle emploi (titre de séjour en cours de renouvellement)	conseil
Meimouna	Transaction 1	déclaration aux impôts qu'un membre de la famille du mari n'habite pas à son adresse	accompagnement dans l'action
Prithviraj	Transaction 1	écriture d'un courrier à la caisse de retraite complémentaire pour l'informer de l'état des revenus d'une personne hospitalisée	accompagnement dans l'action
Prithviraj	Transaction 2	lecture et appropriation d'un courrier de l'hôpital informant que la mutuelle refusait de prendre en charge les deux 1 ^e mois d'hospitalisation	accompagnement dans l'action
Rahifa	Transaction 1	écriture d'une lettre de motivation pour s'inscrire à un stage linguistique professionnalisant	accompagnement dans l'action
Shamina	Transaction 1	contestation de la facture (pas de devis, pas d'accord)	accompagnement dans l'action

Office de l'immigration – Accueil

Glaiza	Transaction 1	dépôt de demande de titre de séjour, fils 1	dépôt de document
Glaiza	Transaction 2	dépôt de demande de titre de séjour, fils 2	dépôt de document
Hai	Transaction 1	explication de la procédure pour l'obtention du tampon	renseignement
Hai	Transaction 2	demande de convocation pour passer le diplôme initial de langue française	obtention d'un document
Jimena	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Jimena	Transaction 2	question sur le titre de séjour	renseignement
Lian	Transaction 1	obtention d'un titre de séjour	obtention de document
Loussig	Transaction 1	dépôt de demande de titre de séjour	dépôt de document

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Loussig	Transaction 2	définition de l'agent compétent pour répondre	renseignement/orientation
Loussig	Transaction 3	question sur les prérequis pour l'obtention de la double nationalité	renseignement
Nancy	Transaction 1	obtention d'une convocation pour la visite médicale et le titre de séjour	obtention de document
Nadezhda	Transaction 1	questions sur le titre de séjour	renseignement
Nadezhda	Transaction 2	redépôt de dossier de demande de titre de séjour pour obtenir un reçu	obtention de document
Nadezhda	Transaction 3	question sur la situation administrative de la fille de l'usagère	renseignement
Kshaunish	Transaction 1	prise de rendez-vous préfecture pour renouvellement du titre de séjour	prise de rendez-vous
Sali	Transaction 1	prise de rendez-vous préfecture pour renouvellement du titre de séjour	prise de rendez-vous
Vicente	Transaction 1	précisions sur les documents valant justificatif de domicile	renseignement
Wan	Transaction 1	obtention d'un titre de séjour	obtention de document

Office de l'immigration – Auditeurs

Batouly	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document
Bouly	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document
Chang	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document
Chang	Transaction 2	demande d'informations sur l'obtention de la nationalité française	renseignement
Fanja	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document
Ilhamallah	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document
Nielini	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Ramona	Transaction 1	signature du contrat d'accueil et d'intégration	complétion de document
Ramona	Transaction 2	demande d'informations sur la formation pour adultes	renseignement
Préfecture de police			
Aida	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Brittany	Transaction 1	redirection vers le bon bureau	orientation
Carlos	Transaction 1	achat des timbres OMI	renseignement/orientation
Carlos	Transaction 2	renseignement sur les lieux de vente des timbres	renseignement
Carlos	Transaction 3	obtention du titre de séjour	obtention de document
Hua	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Juana	Transaction 1	question "par rapport aux timbres"	renseignement
Juana	Transaction 2	redirection vers un autre bureau	orientation
Juana	Transaction 3	renseignement sur les horaires d'ouverture de l'office de l'immigration	renseignement
Juana	Transaction 4	durée de validité du titre de séjour salarié	renseignement
Kylych	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Li Na	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Li Wei	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Nourredine	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Seybou	Transaction 1	achat des timbres OMI	renseignement/orientation
Seybou	Transaction 2	obtention du titre de séjour	obtention de document
Shawn	Transaction 1	redirection vers le bureau médical	orientation

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Soo Ji	Transaction 1	achat des timbres OMI	renseignement/orientation
Suraj	Transaction 1	redirection vers le bon bureau	orientation
Tarek	Transaction 1	renseignement sur la procédure d'obtention du titre de séjour	renseignement
Tarek	Transaction 2	obtention du titre de séjour	obtention de document
Tarek	Transaction 3	renseignement sur la procédure vis-à-vis du titre de séjour quand le passeport arrive à expiration	renseignement
Tarek	Transaction 4	renseignement sur les droits inhérents au titre de séjour	renseignement
Wouleymatou	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Xun	Transaction 1	obtention du titre de séjour	obtention de document
Yuliana	Transaction 1	redirection vers le bon bureau	orientation
Coordinatrice étudiants étrangers			
Morena	Transaction 1	conseil de contact d'un enseignant pour obtenir son accord	conseil
Morena	Transaction 2	évaluation du moral et du choc culturel de l'étudiante	évaluation
Morena	Transaction 3	prise de rendez-vous avec la coordinatrice pour une signature	prise de rendez-vous
Morena	Transaction 4	renseignement sur les dates des examens	renseignement
Institut de traducteurs et d'interprètes			
Susan 01	Transaction 1	dépôt du sujet de mémoire d'une autre étudiante	dépôt de document
Susan 01	Transaction 2	mise au point sur l'obtention d'un stage	renseignement
Susan 01	Transaction 3	demande d'informations sur l'établissement d'une convention de stage	renseignement
Susan 01	Transaction 4	question sur le temps de travail pour le stage de traduction	renseignement

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Susan 01	Transaction 5	question sur la langue dans laquelle le mémoire doit être écrit	renseignement
Susan 01	Transaction 6	question sur le début des examens après les vacances	renseignement
Susan 02	Transaction 1	question sur la nécessité d'une convention pour un stage court	renseignement
Susan 02	Transaction 2	question sur le moyen/lieu de retrait d'une convention de stage	renseignement
Susan 03	Transaction 1	mise au point sur l'obtention d'un stage	renseignement
Susan 03	Transaction 2	information sur le fait que le rapport n'est pas soutenu	renseignement
Susan 03	Transaction 3	co-signature de la convention	complétion de document
Susan 04	Transaction 1	dépôt d'un certificat médical justifiant une absence	dépôt de document
Susan 04	Transaction 2	co-remplissage de la convention de stage	complétion de document
Susan 04	Transaction 3	évaluation du bon déroulement du stage	évaluation
Susan 04	Transaction 4	co-signature de la convention	complétion de document
Susan 05	Transaction 1	question sur la possibilité d'une équivalence avec une licence pour entrer en Master 1 à l'institut	renseignement
Susan 05	Transaction 2	conseil pour réussir en master un : maîtriser les langues	conseil
Susan 05	Transaction 3	mise au point sur la situation actuelle de l'étudiante	renseignement
Susan 05	Transaction 4	information sur les langues étrangères de travail de l'étudiante	renseignement
Susan 05	Transaction 5	question sur la possibilité d'apprendre une nouvelle langue	renseignement
Susan 05	Transaction 6	information sur la valeur ajoutée du cursus d'origine de l'étudiante	renseignement
Susan 05	Transaction 7	information sur les trois parcours de l'institut (traduction, interprétation, relations internationales)	renseignement

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Susan 05	Transaction 8	question sur les modalités d'entrée (exclusivité ou non des tests d'entrée aux parcours)	renseignement
Susan 05	Transaction 9	information sur les méthodes de sélection des évaluateurs	renseignement
Susan 05	Transaction 10	information sur la date des tests et sur la date d'ouverture des candidatures	renseignement
Susan 05	Transaction 11	conseil sur les modalités de la candidature	conseil
Susan 05	Transaction 12	conseil sur la préparation aux tests	conseil
Susan 05	Transaction 15	conseils pour se renseigner et renseignements sur les trois parcours	conseil
Susan 05	Transaction 16	demande d'informations sur le degré de théorie et de pratique dans la formation	renseignement
Susan 05	Transaction 17	demande d'informations sur la terminologie (langues A, B ou C)	renseignement
Susan 05	Transaction 19	information sur les possibilités de valorisation du néerlandais	renseignement
Susan 05	Transaction 20	demande de confirmation de l'invalidité d'une rumeur (langues rares)	renseignement
Susan 05	Transaction 21	question sur le degré d'exigence de la maîtrise des langues étrangères dans les tests d'admission	renseignement
Susan 05	Transaction 22	information sur la possibilité de poser d'autres questions par mail ou par rendez-vous	renseignement
Susan 05	Transaction 24	conseil pour se renseigner davantage	conseil
Susan 06	Transaction 1	évaluations et informations diverses (cf. transactions suivantes, intermédiaires pour la réalisation de l'objectif de l'étudiante)	évaluation
Susan 06	Transaction 2	évaluation des diplômes et de l'expérience professionnelle	évaluation
Susan 06	Transaction 3	évaluation des compétences en langues étrangères	évaluation
Susan 06	Transaction 4	évaluation des connaissances sur le métier	évaluation
Susan 06	Transaction 5	évaluation de la pertinence des langues maîtrisées selon le marché du travail	évaluation

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Susan 06	Transaction 6	question sur l'importance d'une langue rare pour le marché	renseignement
Susan 06	Transaction 7	évaluation de la maîtrise de la langue maternelle	évaluation
Susan 06	Transaction 8	évaluation de la maîtrise de l'informatique	évaluation
Susan 06	Transaction 9	demande d'informations générales sur le parcours audio-visuel	renseignement
Susan 06	Transaction 10	demande d'informations sur les lieux de travail privilégiés pour l'audio-visuel	renseignement
Susan 06	Transaction 11	conseil d'envoi d'un courriel avant les tests	conseil
Susan 06	Transaction 12	question sur la localisation des stages	renseignement
Susan 06	Transaction 13	question sur la répartition des cours dans la semaine	renseignement
Susan 06	Transaction 14	précision sur le test concerné par la préparation	renseignement
Susan 06	Transaction 15	question sur les modalités de dépôt de candidature	renseignement
Susan 07	Transaction 1	question concernant une offre de stage médical	renseignement
Susan 07	Transaction 2	recherche d'autres offres possibles	renseignement
Susan 07	Transaction 3	question sur la régularité de l'affichage des offres de stage	renseignement
Susan 07	Transaction 4	conseil sur la régularité de la visite de l'affichage par l'étudiante	conseil
Susan 07	Transaction 5	demande de confirmation de l'intérêt et de la faisabilité d'un stage en 1 ^e année	renseignement
Susan 08	Transaction 1	demande d'aide pour arranger un problème de chevauchement de cours	
Susan 08	Transaction 2	question sur les tarifs habituels en interprétation de liaison	renseignement
Susan 08	Transaction 3	conseil à l'étudiante de ne pas travailler sans déclarer ses revenus et information sur les solutions légales	conseil
Susan 09	Transaction 1	demande d'attestation de stage obligatoire pour l'employeur	obtention de document

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Susan 09	Transaction 2	demande d'information sur les emplois du temps du 2d semestre	renseignement
Susan 09	Transaction 3	information de la responsable sur la prise en charge de traductions	renseignement
Susan 09	Transaction 4	demande d'accord pour qu'un enseignant donne un autre travail pour remplacer un contrôle continu pour lequel l'étudiante était absente	
Susan 09	Transaction 5	question sur les tâches à accomplir pendant le stage	renseignement
Susan 09	Transaction 6	question sur le nombre de pages du rapport de stage	renseignement

Secrétariats et scolarités de FLE

Maria	Transaction 1	remise du certificat de niveau du diplôme de langue française	obtention de document
Aiko	Transaction 1	inscription à l'université	inscription
Sakura	Transaction 1	inscription universitaire	inscription
Friedrich	Transaction 1	inscription à l'université	inscription
Mayara	Transaction 1	inscription à l'université	inscription
Mayara	Transaction 2	question sur l'affichage des horaires de cours	renseignement
Mayara	Transaction 3	question sur la localisation des cours	renseignement
Mayara	Transaction 4	question sur l'existence d'un restaurant universitaire	renseignement
Agneska	Transaction 1	inscription à l'université	inscription
Ling	Transaction 1	question sur la nécessité de passer le test de compétence du français avant de s'inscrire en licence	renseignement
Ling	Transaction 2	question sur l'accès aux renseignements concernant le test de compétence du français	renseignement
Ling	Transaction 3	question sur le destinataire des courriers	renseignement
Iounna	Transaction 1	conseil de revenir quand la responsable sera présente	orientation
Iounna	Transaction 2	demande de relevé de notes	obtention de document

Corpus	Transaction	Objectif réalisé	Type de service dominant
Service des relations internationales			
Anja	Transaction 1	demande de signature de l'attestation d'accueil	complétion de document
Johana	Transaction 1	demande de signature de l'attestation d'accueil	complétion de document
Johana	Transaction 2	question sur les relevés de notes	renseignement
Marilena	Transaction 1	demande de signature de l'attestation d'accueil	complétion de document
Marilena	Transaction 2	demande de signature d'un document pour raccourcir la durée de séjour en chambre étudiante	complétion de document
Marilena	Transaction 3	renvoi auprès de la secrétaire compétente	orientation
Magda	Transaction 1	information sur un changement de résidence universitaire	renseignement
Magda	Transaction 2	signature du bon de déménagement	complétion de document
Kunz	Transaction 1	demande de signature de l'attestation d'accueil	complétion de document
Bartek	Transaction 1	demande de signature de l'attestation d'accueil	complétion de document
Mirella	Transaction 1	demande de signature de l'attestation d'accueil	complétion de document
Mirella	Transaction 2	demande de confirmation sur l'arrivée d'un autre étudiant dans sa chambre après son départ prévu	renseignement
Mirella	Transaction 3	information au sujet d'une soirée d'accueil d'étudiants étrangers	renseignement
Domenika	Transaction 1	remplissage d'un document	complétion de document

Classement des enregistrements par durée (ordre décroissant)

Écrivain public	Chellamani 03	1:03:42
Écrivain public	Anicham	0:58:28
Écrivain public	Chellamani 02	0:47:48
Écrivain public	Chellamani 01	0:46:24
Office de l'immigration – Accueil	Nadezhda	0:45:47
Écrivain public	Prithviraj	0:43:55
Écrivain public	Shamina	0:43:14
Coordinatrice étudiants étrangers	Morena	0:39:15
Écrivain public	Rahifa	0:38:36
Office de l'immigration – Accueil	Nancy	0:37:22
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 05	0:29:58
Office de l'immigration – Auditeurs	Fanja	0:29:49
Office de l'immigration – Accueil	Hai	0:29:13
Office de l'immigration – Auditeurs	Nielini	0:27:29
Office de l'immigration – Auditeurs	Chang	0:27:08
Office de l'immigration – Auditeurs	Batouly	0:26:14
Office de l'immigration – Auditeurs	Ilhamallah	0:23:31
Office de l'immigration – Auditeurs	Ramona	0:23:09
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 06	0:20:24
Office de l'immigration – Auditeurs	Bouly	0:19:21
Office de l'immigration – Accueil	Glaiza	0:17:03
Écrivain public	Aman	0:14:06
Écrivain public	Meimouna	0:13:13
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 09	0:13:08
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 08	0:12:39
Écrivain public	Chellamani 04	0:11:39
Service des relations internationales	Marilena	0:09:15
Service des relations internationales	Mirella	0:09:09
Écrivain public	Ikram	0:08:50
Office de l'immigration – Accueil	Jimena	0:08:44
Préfecture de police	Soo Ji	0:08:39
Préfecture de police	Carlos	0:07:37
Office de l'immigration – Accueil	Sali	0:07:19
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 01	0:07:16
Préfecture de police	Hua	0:06:58
Préfecture de police	Xun	0:06:48

Office de l'immigration – Accueil	Vicente	0:06:44
Service des relations internationales	Domenika	0:06:44
Secrétariats et scolarités de FLE	Ling	0:06:01
Préfecture de police	Seybou	0:05:56
Office de l'immigration – Accueil	Kshaunich	0:05:18
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 03	0:05:15
Préfecture de police	Li Na	0:05:11
Préfecture de police	Suraj	0:05:07
Service des relations internationales	Johana	0:04:59
Préfecture de police	Kylych	0:04:41
Secrétariats et scolarités de FLE	Maria	0:04:19
Secrétariats et scolarités de FLE	Mayara	0:04:17
Préfecture de police	Tarek	0:04:06
Secrétariats et scolarités de FLE	Sakura	0:03:38
Office de l'immigration – Accueil	Lian	0:03:36
Préfecture de police	Juana	0:03:32
Service des relations internationales	Anja	0:03:21
Secrétariats et scolarités de FLE	Agneska	0:03:17
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 07	0:03:08
Office de l'immigration – Accueil	Wan	0:03:04
Préfecture de police	Li Wei	0:03:02
Préfecture de police	Aiday	0:02:56
Préfecture de police	Nourredine	0:02:56
Service des relations internationales	Magda	0:02:54
Office de l'immigration – Accueil	Loussig	0:02:46
Service des relations internationales	Bartek	0:02:26
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 04	0:02:08
Service des relations internationales	Kunz	0:02:03
Secrétariats et scolarités de FLE	Iounna	0:01:56
Préfecture de police	Wouleymatou	0:01:53
Secrétariats et scolarités de FLE	Aiko	0:01:53
Secrétariats et scolarités de FLE	Friedrich	0:01:40
Institut de traducteurs et d'interprètes	Susan 02	0:01:27
Préfecture de police	Brittany	0:01:20
Préfecture de police	Yuliana	0:01:15
Préfecture de police	Shawn	0:00:53

Transaction détaillée de signature de contrat d'accueil et d'intégration

Étapes de routine

Complétion du formulaire numérique de l'audit
Offre/prise de rendez-vous avec une assistante sociale
Prise de rendez-vous pour la formation civique
Offre/prise de rendez-vous pour la formation Vivre en France *
Prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles *
Evaluation des besoins de formation en français *
Signature du contrat d'accueil et d'intégration
Remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations

Étapes hors routine

Question sur la nationalité française
Informations sur la procédure après l'audit
Remise par l'agent d'un double du certificat de niveau en langue
Organisation pour la remise d'un justificatif *
Proposition de formation dans le domaine de spécialité de l'usagère
Orientation de l'utilisateur vers le prochain bureau
Conseils/demande d'informations sur une formation pour adulte existante mais non proposée dans le dispositif

* Les étapes de routine (*) sont soumises à condition : la formation Vivre en France est proposée aux nouveaux arrivants ayant passé peu de temps en France, elle est facultative si la personne est mariée à un Français, etc., le bilan de compétences professionnelles est réservé aux usagers sans emploi, l'évaluation des besoins de formation en français est effectuée à l'office de l'immigration si elle n'a pas déjà été effectuée dans le pays d'origine de l'utilisateur ou s'il n'a pas un certificat de niveau obtenu autrement. Les conditions remplies doivent être prouvées.

Comparaison de découpages en transactions de service

Corpus Office de l'immigration – Auditeurs Fanja

	Fanja
Complétion du formulaire numérique de l'audit	✓
Offre/prise de rendez-vous avec une assistante sociale	✓
Prise de rendez-vous pour la formation civique	✓
Offre/prise de rendez-vous pour la formation Vivre en France	✓
Prise de rendez-vous pour le bilan de compétences professionnelles	✓
Evaluation des besoins de formation en français	✓
Signature du C.A.I.	✓
Remise par l'agent de convocations, de documents de bienvenue et d'informations	✓

	Fanja
Transaction de service 1	✓

Extraits et cotextes des « ah bon » relevés dans le corpus de référence partiel

[Ah bon 01] Tiré du corpus Écrivain public Aman ☺ pdf p. 38 Actes 341-366. ◀

01. Aman il y avait numéroté
 02. mais je- j'arrive pas à le trouver
 03. bon bah c'est pas grave
 04. bon
 05. (sil)
 06. Jacqueline ah le numéro de dossier
 07. oh
 08. ils vont retrouver avec les:
 09. Aman XXX
 10. hein
 11. Jacqueline parce que si vous voulez
 12. Aman oui
 13. Jacqueline ils vont retrouver
 14. parce que c'est- c'est mis en marge de votre euh état civil à vous
 15. Aman oui
 16. Jacqueline le mariage
 17. (sil)
 18. Aman **ah bon** d'accord
 19. oui
 20. \uoui
 21. Jacqueline quand on sort les: les états civils euh euh
 22. Aman mh mh
 23. Jacqueline automatiquement euh avec le nom euh ça ça apparait
 24. Aman ça v- ça afficher
 25. Jacqueline hein
 26. Aman oui

Doute : Actes 21 et 23 d'explication.

[Ah bon 02] Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☺ pdf p. 131 Actes 1196-1201. ◀

01. Jacqueline alors ce qu'y a
 02. c'est que ça ça va être pris en charge peut-être à cent pour cent
 03. Chellamani **ah bon**
 04. je sais pas
 05. Jacqueline ah oui

06. a- e- vous êtes à cent pour cent pour vos problèmes

Remise en question : Acte 05 de confirmation.

[Ah bon 03] Tiré du corpus Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 131 Actes 1218-1230. ◀

01. Jacqueline en effet vos ressources sont supérieures au plafond (lit)
 02. Chellamani **ah bon**
 03. Jacqueline vous pouvez toutefois effectuer (lit)
 04. (sil)
 05. alors il faut que les ressources soient euh
 06. Chellamani je- je- je peux rien faire ou pas
 07. Jacqueline bah c'est-à-dire que vos ressources
 08. celles que vous avez-
 09. les ressources que vous avez déclarées
 10. Chellamani hein
 11. Jacqueline elles sont supérieures euh au plafond qui est fixé
 12. pour avoir la cé èm u
 13. vous avez quand même une part pour- d'aide pour la mutuelle

Doute : Actes 07 à 09 et 11 à 13 d'explication.

[Ah bon 04] Tiré du corpus Préfecture de police Carlos ☉ pdf p. 717 Actes 54-60. ◀

01. Kader normalement elle est euh elle est disponible
 02. Carlos **ah bon**
 03. Kader bon je vais regarder
 04. (sil)
 05. en principe elle est là
 06. hein
 07. (regarde dans les dossiers)

Doute : Actes 03 et suivants de vérification de l'Acte source du doute (01).

[Ah bon 05] Tiré du corpus Préfecture de police Juana ☉ pdf p. 732 Actes 83-88. ◀

01. Juana ils me disent qu'ils vont les payer
 02. mais que moi je dois les rembourser
 03. Claudia **ah bon**
 04. j'ai jamais euh
 05. vous êtes la première euh qui me dit ça quoi

06. Juana ouais

Doute : Acte 06 de confirmation.

[Ah bon 06] Tiré du corpus Préfecture de police Li Na ☺ pdf p. 742 Actes 259-263. ◀

01. Kader des f0Is on: on casse le dos comme ça
 02. Dewei c'est pour ça
 03. Kader à chercher les dossiers
 04. Dewei ah bon (rire)
 05. Kader bah c'est lourd

Remise en question : Acte 05 de justification.

[Ah bon 07] Tiré du corpus Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 763 Actes 325-331. ◀

01. Yveline je lui dis (murmure)
 02. c'est qui (murmure)
 03. il me dit (murmure)
 04. c'est monsieur {nom d'un agent d'administration de la préfecture} (murmure)
 05. **ah bon** (murmure)
 06. il me dit (murmure)
 07. vous avez qu'à signer (murmure)

[Ah bon 08] Tiré du corpus Préfecture de police Wouleymatou ☺ pdf p. 778 Actes 40-46. ◀

01. Wouleymatou moi j'aime bien
 02. quand i- quand il neige
 03. je suis très contente
 04. Claudia ah bon
 05. Yveline ah bon
 06. ah vous aimez bien
 07. parce que les enfants des fois ils aiment bien des fois aller dans les parcs

[Ah bon 09] Tiré du corpus Préfecture de police Yuliana ☺ pdf p. 784 Actes 18-26. ◀

01. Kader este documento

Formes linguistiques rencontrées dans les discours de construction d'attentes

Temps verbaux fréquemment rencontrés

[Temps verbaux 1] Le présent de l'indicatif⁸

Françoise	donc là vous avez une carte d'un an
Olivier	c' est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre ça c' est au cas où vous auriez des justificatifs [...] à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s) c' est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites
Françoise	la France s'engage à vous accueillir et vous intégrer et vous (sil) vous engagez à vous z-in- intégrer à la société française il y a mh plusieurs formations hein il y a quatre formations qui sont proposées [...] alors cette première formation est obligatoire pour tous c' est une journée complète de neuf heures à dix-sept heures où on va vous expliquer quels sont vos droits quels sont vos devoirs
Yveline	et ben voilà madame c' est terminé
Hélène	(donc ça le rendez-vous c'est là) vous ramenez bien ces papiers-là donc ça c' est pas la peine ça c' est pour les commerçants donc le rendez-vous c' est le cinq février où je vous mets des flèches [...] c'- c' est l'adresse
Susan	c' est marqué sur le site quand ils sont ouverts vous avez des: les archives
Nicole	j' ai deux nouvelles à dix-sept heures trente y a un pot pour les étudiants erasmus
Pascal	parce qu'y a des timbres à acheter là c' est un changement de statut c' est soixante-dix euros là donc c' est soixante-dix euros le renouvellement vous ressortez [...] et c' est à droite un petit peu y a un tabac vous demandez soixante-dix euros de timbres omi vous venez avec votre feuille c' est soixante-dix

[Temps verbaux 2] Le futur proche⁹

⁸ Tiré des corpus suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 643 Acte 36, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 801 Actes 103, 146, 148 et 155, Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☺ pdf p. 591 Actes 257-258, 261, 263 et 266-270, Yveline : Préfecture de police Hua ☺ pdf p. 713 Actes 313-314, Hélène : Office de l'immigration – Accueil Sali ☺ pdf p. 569 Actes 285, 287, 296-297, 303, 309 et 311, Susan : Institut de traducteurs et d'interprètes 03 ☺ pdf p. 313 Acte 187 et p.328, Acte 553, Nicole : Service des relations internationales Magda ☺ pdf p. 836 Acte 7, Nicole : Service des relations internationales Mirella ☺ pdf p. 852 Acte 251, Pascal : Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 760 Actes 191-193 ? P ; 761 Actes 221-223 et 228-229.

⁹ Tiré des extraits suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 642 Actes 14 et 18-19, p.643 Actes 51 et 75-77, Romy : Office de l'immigration – Accueil Nancy ☺ pdf p. 510 Acte 64, Martine : Office de l'immigration – Accueil Nancy ☺ pdf p. 512 Actes 127-128, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 802 Acte 163, Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Batouly ☺ pdf p. 591 Actes 251 et 268, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 800 Acte 58, Colette : Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 809 Actes 76.

- Françoise vous **allez avoir** une carte de:: protection subsidiaire pendant quelques j-
la carte que vous **allez avoir** c'est une carte de protection subsidiaire
alors je **vais** vous **demander** un numéro de téléphone
maintenant que vous **allez avoir** la carte de séjour (sil) vous **allez pouvoir** demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale eu:h ou la cé-
cé è m u
- Romy mais là elle **va** vous **donner** une feuille
- Martine parce que quand elle **va passer** la visite médicale on va- on **va coller** une vignette sur le passeport
- Olivier je **vais** vous **donner** le plan
- Françoise vous **allez signer** aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration
où on **va** vous **expliquer**
- Olivier alors on **va pouvoir** faire les chèques
- Colette je **vais** vous le **noter**

[Temps verbaux 3] Le futur simple¹⁰

- Françoise et l'année prochaine je pense que vous **aurez** euh [...] **faudra** demander
mais je pense que vous **aurez** la carte de dix ans
faudra demander à la préfecture quand même
je vous **donnerai** une liste d'adresses dans votre quartier
comme ça vous **irez**
- Olivier ils **seront** disponibles normalement début euh octobre
normalement ils **seront** là
il **faudra** un (chèque) de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept et un
autre de six-cent un quatre-vingt-sept
alors maintenant vous **pourrez** aller voir une fois que ma collègue sera
libre [...] **faudra** aller la voir avec ça pour qu'elle prenne votre photo

[Temps verbaux 4] L'impératif présent¹¹

- Olivier **attendez**

[Temps verbaux 5] Le conditionnel présent¹²

- Marie-Hélène le problème c'est qu'il faudrait se::- il faudrait le remplir assez
rapidement ça [...] vous auriez dû envoye- et oui vous auriez dû
l'envoyer le mail déjà (sil) il faudrait que vous puissiez envoyer le mail
aujourd'hui [...] parce qu'il faudrait qu'on puisse remplir ça il faudrait
que vous puissiez déjà le

¹⁰ Tiré des extraits suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 643 Actes 38, 40-42, 84-85, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 801, Actes 122 et 127, p. 800 Acte 50, p. 801 Actes 110-111 et 114-155..

¹¹ Tiré des extraits suivants : Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 800 Acte 77.

¹² Tiré du corpus Marie-Hélène : Coordinatrice étudiants étrangers Morena ☺ pdf p. 8 Actes 328, 331-335 et 339-340.

[Temps verbaux 6] À l'écrit : le présent¹³

Attention : vous **devez** accomplir les formalités dans les 3 mois suivant votre entrée en France
 vous **devez** dès votre arrivée en France : compléter le formulaire [...], joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport où figurent les informations relatives à votre identité [...]
 si vous **souhaitez** obtenir un renouvellement de votre autorisation au séjour

[Temps verbaux 7] À l'écrit : le futur simple

Le jour de la visite médicale, vous **aurez** à acquitter la taxe relative à la primo-délivrance d'un titre de séjour
 votre visa vous **permettra** de séjourner sur le territoire national pendant la durée de sa validité
 Une attestation de dépôt de dossier vous **sera** adressée par courrier
 ce document temporaire vous **permettra** d'attester de la régularité de votre séjour en France
 A cette occasion vous **devrez** vous munir : de votre passeport, d'une photo de face tête nue [...]
 vous **devrez** vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour
 Le personnel d'accueil vous **remettra** les imprimés nécessaires et vous **indiquera** les pièces justificatives à fournir

[Temps verbaux 8] À l'écrit : l'impératif présent

Dès votre arrivée en France, **complétez** et **adrezsez** ce document par voie postale (avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'OFII compétente pour votre département de résidence
 adressez
 Pour plus d'informations **connectez**-vous sur www.ofii.fr

[Temps verbaux 9] À l'écrit : l'infinitif

voir adresses au verso
 Pour connaître le montant de la taxe à payer, **se connecter** sur www.ofii.fr.

Analyses : le présent

Concernant le temps du présent, nous pouvons dégager plusieurs aspects. Pour certains usages, le présent est effectivement utilisé pour référer au moment présent :

¹³ Extraits des ensembles [Temps verbaux] 6 à 9 tirés du document dans ce tome p. 48.

[Présent 1] Le présent introduit un nouvel Échange¹⁴

Yveline et ben voilà madame **c'est** terminé
Nicole j'**ai** deux nouvelles

[Présent 2] Le présent réfère à une action immédiate qui construit des repères pour plus tard

Hélène où je vous **met**s des flèches (flèche l'adresse) c'- c'est l'adresse

[Présent 3] Le présent vaut pour un contenu publié

Susan **c'est** marqué sur le site quand ils sont ouverts
vous **avez** des: les archives
Françoise la France **s'engage** à vous accueillir et vous intégrer et vous
(sil) **vous engagez** à vous z-in- intégrer à la société française
Hélène où je vous mets des flèches [...] c'- **c'est** l'adresse

[Présent 4] Le présent concerne une information valable et pertinente pour la situation-problème de l'utilisateur

Olivier **c'est** pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre
ça **c'est** au cas où vous auriez des justificatifs [...] à donner
auprès de d'un certain euh (sil) certain(s)
c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous
faites
Françoise il y **a** mh plusieurs formations hein il y **a** quatre formations qui
sont proposées [...] euh donc la première formation **est** obligatoire
pour tous **c'est** une journée complète de neuf heures à dix-sept
heures où on va vous expliquer quels **sont** vos droits quels **sont**
vos devoirs
Hélène donc ça **c'est** pas la peine ça **c'est** pour les commerçants
Pascal parce qu'y **a** des timbres à acheter là **c'est** un changement de
statut **c'est** soixante-dix euros là
donc **c'est** soixante-dix euros le renouvellement
c'est soixante-dix euros

Ce temps présent est aspectualisé de manières variées : les exemples des ensembles [Présent 1] et [Présent 2] illustrent les usages du temps présent référant au présent de l'énonciation : les locuteurs y recourent pour introduire un nouvel Échange (l'énoncé d'Yveline introduit l'Échange de clôture de l'interaction, celui de Nicole introduit l'Échange qui débute une Transaction de service) ou pour décrire une action produite immédiatement (le fléchage). Mais même si le temps présent réfère au présent de l'énonciation, dans le premier cas, il construit des attentes pour un futur « immédiat », c'est-à-dire qui va se dérouler au fur et à mesure immédiatement après l'énonciation ; tandis que dans le deuxième, il construit des

¹⁴ Les références des extraits analysés sont dans les notes de bas de page des listes d'extraits des pages précédentes.

attentes pour un futur plus éloigné, dans un temps que l'agent ne connaît pas avec précision puisqu'il passe « à la charge » de l'utilisateur, qui gèrera son temps en autonomie.

Les exemples des ensembles [Présent 3] et [Présent 4] illustrent des usages du temps présent pour référer à un présent plus élastique, moins immédiat. Le présent du [Présent 3] est conditionné par la durée de validité du document duquel il est rapporté : « c'est marqué sur le site » et « vous avez des: les archives » (sur le site) est vrai parce que le site internet est existant, ouvert aux visites et qu'il contient ces informations, non seulement au moment de l'énonciation, mais aussi depuis qu'elles y ont été ajoutées et jusqu'à ce qu'elles en soient retirées (le cas échéant). Tant que le support existe, tant que les informations y sont contenues et valables, elles pourront être rapportées avec le temps présent.

Le présent du [Présent 4] rapporte une information dont la validité n'est pas conditionnée par un support accessible à l'utilisateur, mais par la réglementation administrative et juridique qui encadre les procédures, ou par l'organisation, les habitudes, les pratiques décrites dans les énoncés et qui constituent des informations pour l'utilisateur. Les attentes construites par l'interprétation des énoncés reproduits en [Présent 3] concernent le moment où l'utilisateur va utiliser le support :

- « c'est marqué sur le site quand ils sont ouverts » et « vous avez des: les archives » construisent des attentes pour le moment où l'étudiante va aller sur le site internet pour obtenir des informations plus détaillées,
- « où je vous mets des flèches [...] c'- c'est l'adresse » construit des attentes pour le moment où l'usagère va relire le papier,
- « la France s'engage à vous accueillir et vous intégrer et vous (sil) vous engagez à vous z-in- intégrer à la société française » construit des attentes pour le moment où l'usagère va signer le contrat (et par extension pour la durée de validité du contrat puisque la signature démarre la durée de l'engagement, et que sa réalisation doit avoir lieu pendant cette durée).

Les attentes construites par l'interprétation des énoncés du [Présent 4] ne sont pas relatives au support d'origine des informations, mais concernent le moment de l'utilisation de ces informations : le certificat de scolarité « c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre » construit des attentes pour le moment où l'usagère aura besoin de prouver qu'elle a payé son premier semestre ; « il y a quatre formations qui sont proposées [...] euh donc la première formation est obligatoire pour tous c'est une journée complète de neuf heures à dix-sept heures où on va vous expliquer quels sont vos droits quels sont vos devoirs » construit des attentes pour le moment où l'usagère va effectuer ces quatre formations, et ainsi de suite.

Le temps présent peut également être employé pour référer à un moment futur, comme le montrent les extraits suivants :

[Présent 5] Le présent par anticipation d'un futur « certain »

Françoise donc là vous **avez** une carte d'un an

[Présent 6] Le présent pour un moment futur indiqué ou contextuellement construit

Françoise (vous allez signer aujourd'hui le contrat d'accueil et d'intégration) la France **s'engage** à vous accueillir et vous intégrer et vous (sil) **vous engagez** à vous z-in- intégrer à la société française

Hélène (donc ça le rendez-vous c'est là) vous **ramenez** bien ces papiers-là donc le rendez-vous c'**est** le cinq février

Nicole à dix-sept heures y **a** un pot pour les étudiants erasmus

Pascal vous **ressortez** [...] et c'**est** là à droite un petit peu y **a** un tabac vous **demandez** soixante-dix euros de timbres omi vous **venez** avec votre feuille

Le temps présent utilisé dans l'énoncé de Françoise dans le [Présent 5] pourrait référer au moment présent de l'énonciation, si seulement les circonstances de l'interaction ne le démentaient pas : dans la procédure, l'usagère doit passer l'entretien individuel, signer le contrat d'accueil et d'intégration, puis fournir à un autre agent les pièces requises pour obtenir le titre de séjour ; or elle n'est là qu'à l'étape de l'entretien individuel. Cependant, ces étapes ont habituellement lieu dans une même demi-journée, dans le même bâtiment, et sont généralement réalisées sans blocage : même si l'étape de l'obtention du titre de séjour est éloignée de l'étape en cours par plusieurs étapes intermédiaires, la proximité temporelle et le haut degré de certitude de l'agent vis-à-vis de l'aboutissement de la procédure ont pu lui permettre d'employer le présent pour un temps futur pour désigner un moment à la fois imminent et presque certain.

Les exemples du [Présent 6] relèvent sans hésiter du futur malgré l'emploi du présent. Ce décalage est cependant permis grâce à la précision apportée contextuellement sur le moment concerné. L'indication peut être verbalement exprimée par le locuteur : « vous **allez signer** aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat d'accueil et d'intégration » indique la projection dans le futur par l'usage du futur proche et le délai de la réalisation (« aujourd'hui »), plaçant ainsi l'engagement mutuel évoqué par Françoise dans le temps de la validité du contrat, qui débute à sa signature ; « donc ça le rendez-vous c'est là » topicalise le moment auquel l'agent réfère, le rendez-vous, dans son conseil « vous **ramenez** bien ces papiers-là », puis dans l'énoncé « donc le rendez-vous c'**est** le cinq février », le présent introduit directement l'information de temps qui le transforme en référence au futur.

Les énoncés de Pascal ne sont pas verbalement placés dans un temps futur, cependant les circonstances de l'interaction en cours offrent d'autres types d'indices :

[Présent 7] Le futur contextuellement construit

Tiré du corpus Préfecture de police Soo Ji pdf p. 761 Actes 199-219.

Transaction de service : obtention d'un titre de séjour (redéfini) renseignements pour acheter les timbres OMI.

01. Pascal donc c'est soixante-dix euros le renouvellement
 02. Soo Ji **ce- est-ce que je peux acheter ici ou**
 03. Pascal dehors
 04. faut aller dehors
 05. vous revenez
 06. vous revenez
 07. **vous avez de quoi acheter**
 08. vous pouvez acheter des timbres
 09. \ou vous pouvez pas
 10. Soo Ji eu:h nan
 11. je sais pas
 12. Pascal **pas aujourd'hui**
 13. **vous avez de l'argent**
 14. Soo Ji oui
 15. Pascal oui
 16. **bon ben alors c'est**
 17. **si vous voulez ressortir**
 18. c'est combien comment tu disais euh
 19. Yveline {adresse}
 20. Pascal {adresse}
 21. **vous ressortez**

Cet extrait ne contient pas de termes pouvant être interprétés comme des indications temporelles, mais plusieurs indices permettent de construire des hypothèses. D'abord, Soo Ji demande s'il peut acheter les timbres OMI « ici » (Acte 02) lorsque l'agent lui indique leur prix (Acte 01 et précédents) : l'achat de timbres « ici » permettrait de maintenir l'unité de lieu et l'unité de temps de la réalisation de l'objectif afin de l'atteindre le plus rapidement possible. Cette nécessité d'un achat non prévue constitue une action obligatoire intermédiaire entre le moment de l'exposition de la situation-problème / définition de l'objectif ad hoc (cf. tome 1, p. 349) et la réalisation de l'objectif, et la question, portant sur le lieu plutôt que sur le moment de l'achat peut être interprétée comme une volonté de résoudre immédiatement l'étape intermédiaire.

L'usage ensuite du temps présent dans la question de l'agent « vous avez de quoi acheter », reformulée dans les deux Actes signifiants suivants « vous pouvez acheter des timbres ou vous pouvez pas » (Actes 07, 08 et 09) est interprétée par l'utilisateur comme référant au moment présent de l'énonciation : a-t-il, au moment où l'interaction se déroule, les moyens d'obtenir les timbres ? La réponse partiellement contradictoire de l'utilisateur entraîne l'agent à proposer une formulation de son hypothèse interprétative concernant la réponse de l'utilisateur et à reformuler sa question afin d'obtenir une réponse plus claire et plus facile à interpréter : « pas aujourd'hui » exprime une supposition sur l'impossibilité de l'utilisateur d'acheter les timbres « aujourd'hui », et si les Actes signifiants suivants (Actes 13 à 21) n'avaient pas été produits,

les indications au temps présent, l'adresse et les énoncés « c'est là à droite un petit peu y a un tabac vous demandez soixante-dix euros de timbres omi », auraient pu être interprétés comme fondés sur l'aspect du présent qui introduit une information valable et pertinente.

Cependant, la reformulation de la question par l'agent (Acte 13 « vous avez de l'argent ») et la réponse « oui » (qui inverse l'interprétation construite par l'agent et proposée dans l'Acte 12 « pas aujourd'hui ») permettent de revenir à une résolution imminente de l'étape intermédiaire : l'agent continue à employer le présent pour exposer à l'usager les instructions que ce dernier va suivre dans les minutes suivantes. Les Actes suivants constituent clairement des instructions pour un moment futur et non pour un moment présent, pour des raisons totalement pratiques : l'agent demande d'abord à l'usager de ressortir (Actes 17 et 21) et lui fournit l'adresse (Actes 19 et 20), puis lui explique comment aller de l'Office de l'immigration à l'adresse indiquée. Si, dans la pratique, l'usager sort du bureau lorsque l'agent le lui demande dans l'Acte 17 ou dans l'Acte 21, il ne peut plus entendre les instructions pour les actions qu'il devra mener ensuite. Ce présent « d'instruction » relève donc d'une certaine façon du discours de consigne : les instructions sont fournies au présent, mais avant que les actions ne soient menées, ce qui fait qu'ils désignent systématiquement un moment futur par rapport au moment de l'énonciation de l'instruction.

Analyses : le futur proche

Le futur proche est également un temps très employé par les agents, et il sert, comme le présent, à référer à différents « moments » de l'avenir :

[Futur proche 1] Construction du préambule d'une action imminente

Olivier je **vais** vous **donner** le plan
 alors on **va pouvoir** faire les chèques
 Colette je **vais** vous le **noter**

[Futur proche 2] Un moment futur dans la même Transaction

Romy mais là elle **va** vous **donner** une feuille
 Françoise vous **allez signer** aujourd'hui ce qu'on appelle le contrat
 d'accueil et d'intégration

[Futur proche 3] Un moment futur dans une Transaction ultérieure

Françoise vous **allez avoir** une carte de:: protection subsidiaire pendant
 quelques j-
 la carte que vous **allez avoir** c'est une carte de protection
 subsidiaire
 maintenant que vous **allez avoir** la carte de séjour (sil) vous
 allez pouvoir demander à la sécurité sociale eu:h la carte vitale
 eu:h ou la cé- cé èm u
 où on **va** vous **expliquer**

Martine parce que quand elle **va passer** la visite médicale on va- on **va coller** une vignette sur le passeport

Ces trois ensembles d'exemples illustrent trois degrés de projection dans le futur¹⁵. L'ensemble [Futur proche 1] propose des extraits d'interactions dans lesquels les agents aident les usagers à construire (ou à mobiliser) des attentes concernant une action qui va être entreprise immédiatement : « je vais vous donner le plan » et « je vais vous le noter » permettent à l'usager d'être informé de l'intention de l'agent ; les agents produisent les Actes annoncés immédiatement après l'énonciation. Le futur proche référant à un moment imminent n'est pas accompagné par une indication temporelle : ces énoncés sans indication temporelle spécifique constituent le préambule à une action imminente¹⁶.

Les deux extraits du [Futur proche 2] réfèrent à un moment non imminent mais « proche ». Dans les exemples, Romy dit « mais là elle va vous donner une feuille », où le « là » et le « elle » (désignant l'autre agent présente) suggèrent que l'action sera opérée lors de cette Transaction ; et Françoise dit « vous allez signer aujourd'hui [...] », le « aujourd'hui » n'étant pas aussi précis que la Transaction en cours (mais le moment exact de la signature a dû être indiqué au cours de la réunion qui précède l'entretien) : les attentes sont construites ou « pré-mobilisées » pour une action qui aura lieu pendant la Transaction en cours, et l'interprétant doit se fier à sa logique pour construire une hypothèse au sujet du moment précis auquel le producteur réfère.

Enfin, le futur proche est parfois employé pour modaliser un Acte signifiant :

[Futur proche 4] Usage de politesse

Françoise alors je **vais** vous **demander** un numéro de téléphone

Cet emploi du futur proche est interprété par l'usagère comme s'appliquant au présent (elle cherche un moyen de fournir son numéro de téléphone). Il est possible d'en faire plusieurs lectures : l'usage du futur proche dans un acte de langage de demande peut participer à l'atténuation de la menace que constitue l'acte ; il peut insuffler un sentiment d'accompagnement dans l'action (cf. *infra* p. 111 avec l'emploi de « on va pouvoir faire les chèques ») : le futur proche ne réfère pas au moment de la demande, mais au moment de la réponse à la demande, comme si l'agent disait à l'usager « je vous dis (sous forme de demande) que *vous allez* me *donner* un numéro de téléphone ». Dans ce cas, il y a transfert du

¹⁵ Le futur étant un continuum, ces degrés sont décomposables et relativement arbitraires : nous aurions pu réunir les attentes construites pour l'interaction en cours, et les distinguer de ceux pour d'autres interaction, ou distinguer les attentes construites pour le jour même, pour la semaine, pour le mois ou pour l'année, etc. Nous les avons organisés ainsi parce qu'ils engendrent des interprétations et des attentes qui ne vont pas être stockées dans les mêmes mémoires à cause du moment de leur mobilisation.

¹⁶ Nous avons peu d'exemples en l'occurrence, et nous pouvons bien sûr imaginer l'apparition d'indices concernant le moment de l'action imminente, comme « alors », « maintenant », « donc », « là », etc. Ces indices, dans tous les cas, ne renverraient pas à un moment éloigné puisque l'action évoquée est imminente.

temps de la réaction (le futur proche de « vous allez me donner ») sur le moment de l'énonciation « je vous demande ». Il est fort probable que le sentiment d'accompagnement et de participation symbolique à la réaction que nous envisageons dans cet emploi du futur proche soit d'ailleurs à l'origine de l'effet d'atténuation de la menace contenue dans l'acte de langage de la demande.

Analyses : le futur simple

Le temps du futur simple est presque toujours utilisé pour référer à un moment futur par rapport au moment de l'énonciation :

[Futur simple 1] Un moment futur

- Françoise et l'année prochaine je pense que vous **aurez** euh [...] je pense que vous **aurez** la carte de dix ans
faudra demander
faudra demander à la préfecture quand même
 je vous **donnerai** une liste d'adresses dans votre quartier
 comme ça vous **irez**
- Olivier ils **seront** disponibles normalement début euh octobre
 normalement ils **seront** là
 il **faudra** un (chèque) de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept et
 un autre de six-cent un quatre-vingt-sept
faudra aller la voir avec ça pour qu'elle prenne votre photo

Ces extraits réfèrent par l'emploi du futur simple à un moment ultérieur à celui de l'énonciation, qu'il soit verbalement situé dans le temps (« l'année prochaine », « début euh octobre »), qu'ils réfèrent à un moment ultérieur dans l'interaction en cours (« je vous donnerai une liste d'adresses dans votre quartier », « il faudra un de cent quatre-vingt-trois cinquante-sept ») ou à un moment ultérieur hors de l'interaction, non précisé et difficile à inférer à partir des indices exposés (« faudra demander », « comme ça vous irez »).

En trois occasions, le futur simple est utilisé avec le modal « falloir » ; il se peut que le futur simple soit utilisé afin d'atténuer la menace de l'acte de langage de la valeur déontique forte de ce modal, comme pour créer une distance temporelle qui donnerait de l'espace à l'exécutante.

Analyses : l'impératif

Contrairement à l'écrit où le mode impératif est utilisé fréquemment, les agents y recourent peu à l'oral :

[Impératif 1] Rare à l'oral

- Olivier **attendez**

Une des occurrences de l'impératif apparaît dans une expression figée (« attendez »). En effet, toute autre formulation qu'« attendez » serait marquée : « attendez » est interprété comme un indice que le producteur s'apprête à réaliser un Acte auquel l'interactant ne s'attend pas : cette production suggère une invitation à faire preuve d'un peu de patience, et l'information qu'il ne « l'abandonne » pas.

Cette occurrence d'impératif ne suggère pas une interprétation d'obligation, comme on pourrait l'attendre des usages d'impératifs dans les actes de langage de consigne, mais à huiler l'interaction. Cet usage est plutôt bienveillant et interprété comme non menaçant.

Analyses : le conditionnel

Le conditionnel est relativement rare dans la construction des attentes, principalement parce que les aspects habituellement interprétés à partir de l'usage du conditionnel correspondent mal avec les modalités déontiques des actions et des étapes procédurales prévues par les réglementations administratives, qui relèvent plutôt de l'impératif ou du possible (dans le cas des alternatives ou des hypothèses). Il est surtout utilisé avec le verbe « falloir » :

[Conditionnel 1] Atténuation de menace¹⁷

Marie-Hélène le problème c'est qu'il **faudrait** se:- il **faudrait** le remplir assez rapidement ça [...] vous **auriez dû** envoyer et oui vous **auriez dû** l'envoyer le mail déjà (sil) il **faudrait** que vous puissiez envoyer le mail aujourd'hui [...] parce qu'il **faudrait** qu'on puisse remplir ça il **faudrait** que vous puissiez déjà le

L'emploi de ce verbe « falloir » suggère une imposition très forte, il peut être interprété comme une menace vis-à-vis de la face de l'étudiante. Cette menace est d'ailleurs renforcée par l'emploi du conditionnel passé avec « devoir », qui suggère un reproche. Le conditionnel utilisé avec « falloir » atténue la force de la menace en ajoutant ce qui peut être interprété comme une marque de politesse ou comme un espace de liberté, si ce n'est pratique, au moins psychologique.

Analyses : à l'écrit

Dans le document écrit étudié (cf. ce tome p. 48), la répartition des usages temporels n'est pas la même que pour l'oral (cf. [Temps verbaux 6 à 9] p. 86) : le futur proche n'est pas employé dans ces documents ; le seul présent rencontré est appliqué à un modal à valeur déontique (ici, comme avec « falloir », l'obligation est posée au moment de l'énonciation et sera respectée dans le futur) ; tandis que l'impératif n'a plus la même fonction qu'à l'oral, et que l'infinitif apparaît.

¹⁷ Tiré du corpus Coordinatrice étudiants étrangers Morena p. 328 Actes 328, 331-335 et 339-340.

Il n'est pas prévu que les attentes construites à travers la lecture de supports écrits ne se réalisent immédiatement après. En effet, le support écrit implique une autonomie d'accès, l'interprétant lira le support à un moment qui n'est pas prévisible par le producteur, et l'écrit contenu ne peut pas servir à construire des attentes pour un futur imminent¹⁸. En conséquence, les temps employés ne réfèrent pas à un futur proche ni à un futur imminent, ils participent à la construction d'attentes à plus long terme.

Il se dégage des emplois des temps du présent de l'indicatif, de l'impératif et de l'infinitif ainsi que du futur de l'indicatif une impression différente de celle des temps utilisés par les agents à l'oral :

[89] La valeur déontique des temps verbaux à l'écrit

- Présent (ind.) : Attention : vous **devez** accomplir les formalités dans les 3 mois suivant votre entrée en France
vous **devez** dès votre arrivée en France : compléter le formulaire [...], joindre à votre envoi la copie des pages de votre passeport où figurent les informations relatives à votre identité [...]
- Futur (ind.) : Le jour de la visite médicale, vous **aurez** à acquitter la taxe relative à la primo-délivrance d'un titre de séjour
votre visa vous **permettra** de séjourner sur le territoire national pendant la durée de sa validité
Une attestation de dépôt de dossier vous **sera** adressée par courrier ce document temporaire vous **permettra** d'attester de la régularité de votre séjour en France
A cette occasion vous **devrez** vous munir : de votre passeport, d'une photo de face tête nue [...]
vous **devrez** vous rendre à la préfecture de votre lieu de résidence pour y déposer une demande de carte de séjour
Le personnel d'accueil vous **remettra** les imprimés nécessaires et vous **indiquera** les pièces justificatives à fournir
- Présent (imp.) : Dès votre arrivée en France, **complétez** et **adrezsez** ce document par voie postale (avec accusé de réception) à la direction territoriale de l'OFII compétente pour votre département de résidence
adrezsez
Pour plus d'informations **connectez**-vous sur www.ofii.fr
- Présent (inf.) : **voir** adresses au verso
Pour connaître le montant de la taxe à payer, **se connecter** sur www.ofii.fr.

L'impression d'obligation, suggérée par la valeur déontique de l'impératif, de l'infinitif et du futur dans la production d'énoncés qui peuvent être interprétés comme des consignes est renforcée par l'emploi régulier de verbes dont la valeur sémantique est déontique (« devoir »

¹⁸ L'utilisateur peut cependant utiliser ce support comme mémoire externe (cf. tome 1, p. 114) et, plutôt que de s'appropriier les détails de son contenu, il pourra en retenir le type d'informations exposées et s'y référer à nouveau le moment venu (par exemple, pour l'heure et l'adresse d'un rendez-vous). Il construit alors des attentes doubles, certaines concernant l'action à mener ou ses circonstances, d'autres concernant le type d'informations qu'il peut retrouver dans la mémoire externe que constitue le support écrit.

(quatre fois dans le même document), « avoir à »), par l'emploi d'expressions d'autorité (« attention ») ou à caractère péremptoire (« dès votre arrivée en France », qui peut être interprété comme « immédiatement après votre arrivée en France »). De plus, alors que les agents recourent à des moyens d'atténuation des actes de langage potentiellement menaçants à l'oral (d'autres sont étudiés plus loin, cf. ce tome p. 110), l'écrit présente le futur de manière plus catégorique, comme si il ne pouvait en être autrement que ce que la procédure prévoit.

Formes lexicales fréquemment rencontrées

Plusieurs champs lexicaux sont transversaux : nous retrouvons des désignations d'actions relatives aux documents, aux déplacements et à la communication (cf. DVD-Rom fichier « Lexique », lignes Actions de l'utilisateur, Actions de l'agent, et Actions d'autres intervenants dans les quatre groupes de corpus).

Les actions concernant les documents relèvent

- de l'écriture
 - « mettre », « marquer », « noter », « remplir », « signer », « tamponner », etc.
- du déplacement de documents
 - « apporter » ou « rapporter », « amener » ou « ramener », « déposer », « envoyer », « transmettre », etc.
- du changement ou du maintien de possession
 - « donner », « remettre », « prendre », « garder », « rendre », « recevoir », etc.
- de la production de documents
 - « faire une copie », « refaire » (papiers d'identité), etc.

Les déplacements peuvent être désignés par des mots tels que « aller voir », « aller », « venir », « passer », « entrer », « se présenter », et les répétitions de déplacements par « revenir », « repasser », « retourner ». Cependant, plusieurs verbes contiennent le préfixe re- sans qu'ils ne soient interprétés comme la répétition d'un même déplacement (avec la même direction), mais comme la répétition d'un déplacement, une fois dans un sens, une autre fois dans l'autre, comme « repartir » ou « ressortir ».

Les termes concernant la communication peuvent désigner

- la prise de contact et l'échange verbal
 - « prendre contact », « dire », « téléphoner », « parler de », « discuter de », « évoquer », etc.
- l'objectif de l'échange
 - « demander », « conseiller », « expliquer », « spécifier », « donner » (information), « se renseigner », « être informé », « suivre un cours », « faire un cours », « consulter » (la documentation), « s'informer », etc.
- la prise de décision collaborative

« voir » (si, quand, comment, quoi, etc.)¹⁹, « décider », « proposer » (choix), « prendre en compte », « juger », etc.

Enfin, certains termes ou certaines étapes procédurales sont rencontrés régulièrement, malgré les disparités entre les types de services.

Il s'agit du verbe « attendre », en particulier dans sa forme « attendez » qui construit une attente concernant l'absence d'action de la part de l'utilisateur et une action de la part de l'agent qui pourrait être interprétée comme un abandon de la Transaction par l'utilisateur : « attendez » signale que l'action que va mener l'agent peut paraître sans rapport, mais qu'elle va être menée et que l'agent poursuit (ou poursuivra s'il s'agit d'une action qui interrompt la Transaction) la réalisation du service²⁰.

Il s'agit également d'actions comme « payer », « acheter » ou « rembourser » (des frais d'inscriptions, des frais médicaux ou une adhésion à une mutuelle ou à une sécurité sociale, des charges sociales, des timbres, etc.), « passer »/« faire » un examen, un test, un bilan ou un concours, et puis « s'inscrire » ou « adhérer ».

D'autres domaines sont au contraire régulièrement abordés sur un site mais restent spécifiques aux services qui y sont proposés, comme la description de la formation et du métier de traducteur (« présenter » une ou plusieurs langues au test d'entrée, « chercher » un stage, « trouver » un poste salarié, « réfléchir » au statut d'auto-entrepreneur, etc.) ou la description d'une procédure chez l'écrivain public (« faire faire un devis », « négocier », « porter plainte », « se retourner contre », etc.

Les autres intervenants évoqués sont variés : des agents (« responsable de la permanence sociale », « ma collègue »), parfois désignés par leur institution (« l'administration », « le bureau des stages », « Pôle emploi »), et des acteurs sociaux d'autres types (« votre médecin », « l'assureur », « le traducteur assermenté » ou encore « le tableau des horaires »). Les actions qui leur sont dévolues correspondent à leurs compétences : « faxer », « donner rendez-vous », « interrompre » un paiement, « rentrer la facture dans les comptes de l'entreprise », « prendre votre photo », etc.

Quant aux documents utiles pour les actions à venir (cf. DVD-Rom fichier « Lexique » lignes Documents utiles dans les quatre groupes de corpus),

– leurs désignations peuvent être exactes :

¹⁹ Cette expression « voir » accompagné d'un pronom subordonnant est très fréquente, utilisée par la plupart des agents. Elle permet de rester vague quant au contenu et à l'issue de la conversation qu'elle désigne, suggérant néanmoins un échange ou un apport informationnel décisif (pour la procédure, pour l'appropriation de la situation-problème, ou pour autre chose).

²⁰ L'expression « tenez » que nous avons rencontrée dans le corpus de la scolarité aurait pu être plus fréquemment rencontrée. Elle est peut-être liée à un usage peu pratiqué par les autres agents.

- « passeport », « visa », « contrat d'accueil et d'intégration », « bail », « carte grise », etc. ;
- elles peuvent être construites avec un terme générique et un terme désambiguïsant :
 - « convocation à la visite médicale », « attestation d'hébergement », « attestation d'assurance », « justificatif de domicile », « facture d'électricité », « certificat médical », « certificat de scolarité », « quittance de loyer », « convention de stage », « déclaration d'impôts », « carte d'étudiant », etc. ;
- elles peuvent être limitées au terme générique, le locuteur supposant qu'elle se désambiguïsera avec les circonstances :
 - « attestation », « convocation », « récépissé », « procès-verbal », « contrat », « timbres », etc. ;
- elles peuvent également être beaucoup plus descriptives :
 - « ce document là pour coller les timbres », « feuille de taxe », « lettre-timbres », « visite médicale » (pour « certificat médical »), « les documents que vous avez eus », « l'imprimé rempli », etc. ;
- elles peuvent enfin rester très vagues dans la désignation mais les circonstances et le cotexte contiennent à priori suffisamment d'indices pour que l'interprétant trouve un référent :
 - « l'original » ou « la photocopie », « les pièces » (d'identité), « la photo », « les papiers », « le papier », « le dossier », « la lettre », etc.

Les relevés d'expressions concernant les circonstances relatives aux actions et à la procédure et les liens procéduraux ont été effectués de manière plus aléatoire, dans l'objectif de faire ressortir à la fois la variété des formulations, et les domaines (pour les circonstances) et connexions logiques (pour les liens procéduraux) les plus communément utilisés, sans tomber dans une exhaustivité inutile (cf. DVD-Rom fichier « Lexique », lignes Circonstances et manières relatives aux actions ou à la procédure et Liens procéduraux). Il ressort de ces relevés que les sujets les plus abordés sont le moment où les actions ou les étapes doivent avoir lieu et leur durée. Les indices qui exposent ce type d'informations sont particulièrement nombreux, et ce dans les quatre types de services :

« à ce moment-là », « courant décembre », « vous avez six mois », « passé ce délai », « ça prend un certain temps », « il faut compter deux semaines », « on vous le rendra dans la minute », etc.

Moins nombreuses mais tout aussi transversales sont les expressions concernant le lieu des actions ou étapes de la procédure :

« à la mairie », « là-bas », « dans les bornes informatiques », « au tribunal de grande instance », etc.

Nous avons également rencontré des indications concernant la manière d'agir, l'ordre des étapes, leur nature ou les instruments nécessaires, comme les suivantes :

« c'est déjà ça le premier pas », « et donc là pour l'instant y a rien d'autre à faire », « faire ça au bleu », « directement », « c'est suffisant », « avec la webcam », « on n'a pas de places limitées », « les conditions pour les photos », « avec les pièces », « en photocopie », « avec des traces », « en recommandé », « il faut bien leur expliquer », etc.

Certaines expressions suggèrent enfin une modalisation du caractère épistémique ou déontique de l'action ou de l'étape, ou de la fiabilité de l'information :

« y aura pas besoin de », « je pense que ça posera pas de problème », « pas forcément », « quand même », « normalement », « n'hésitez pas », « par acquis de conscience », « si vous voulez », « si vous pouvez », « sans garantie d'être reçu », « c'est pas évident que » (qui peut s'interpréter comme « c'est peu probable que »), etc.

Lorsque les agents aident les usagers à construire des attentes, ils²¹ peuvent avoir recours à un répertoire important de relations logiques entre les étapes ou les actions des procédures. Nous avons établi une liste aussi fournie que possible de catégories de relations logiques à partir d'ouvrages de grammaire (Charaudeau 1992 et Delatour, Jennepin et Léon-Dufour 2004), et avons classé les extraits en fonction des relations logiques que nous y avons repérées²². Nous nous sommes trouvée confrontée à plusieurs problèmes :

– certaines catégories ont tendance à se superposer, comme l'explication et la relation de raison à conséquence,

²¹ Il est rare que les usagers reformulent les attentes qu'ils ont construites grâce aux apports des agents. Il est donc difficile de s'appuyer sur leurs réactions pour déduire les liens logiques qu'ils ont pu interpréter. Nous nous sommes donc fondée sur notre sentiment personnel à partir du connecteur logique utilisé, à partir du lien logique procédural entre les éléments considérés, lorsqu'il était prégnant, et à partir de l'ensemble des informations contextuelles relatives à la situation-problème de l'utilisateur et au cadre administratif qui la régit.

²² La catégorisation de relations logiques ordinaires pose des difficultés. En effet, les liens logiques considérés par la logique sont très éloignés des préoccupations du quotidien, ils ne distinguent pas le réel de l'hypothétique et ne prennent pas en compte les aléas causés par le facteur humain dans les procédures administratives (ce n'est pas parce qu'une étape est obligatoire qu'elle est toujours réalisée, une erreur humaine peut conduire une personne dans une situation qui ne devrait pas la concerner dans des circonstances « normales », etc.). Les liens logiques considérés par les rhétoriciens, les littéraires et les linguistes sont davantage compatibles avec la réalité des conversations, mais ils ont été beaucoup plus largement étudiés à la lumière des grandes argumentations écrites et ont été peu remis en question en tant que catégories par les analyses de conversation : les chercheurs ont eu davantage tendance à observer l'éventail des possibilités argumentatives d'un item langagier plutôt que de repenser les limites et la définition des relations logiques elles-mêmes.

- d'autres ont une définition trop limitée pour être efficacement utilisables avec des corpus oraux spontanés (comme l'alternative, qui nécessite théoriquement la présence linguistique de deux alternatives ou plus, alors que dans nos corpus, nous n'avons trouvé que des occurrences où une alternative était présentée, l'autre était à déduire par raisonnement),
- certaines limites définitoires ne nous ont pas paru optimales, comme celles entre la cause et la raison (la cause est souvent considérée intrinsèquement première à la conséquence, la raison est généralement liée à une intention de faire qui provoque une conséquence, ce qui ne permet pas de prendre en compte les circonstances où ce qui est à l'origine d'une conséquence n'est ni intentionnel ni antérieur : par exemple, dans « vu que vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an et après vous avez la carte de dix ans », la relation entre le statut de conjoint de français et la durée de validité des titres de séjour n'est pas une relation d'antériorité-postériorité, ni une relation d'intentionnalité ; un fait a une conséquence procédurale pour un usager, sans qu'il ne le veuille ou que le fait soit antérieur à la conséquence),
- et certains liens logiques présents dans les extraits ne trouvaient pas de catégorie dont l'étendue définitoire a priori aurait permis de les accueillir (comme la restriction, matérialisée par des connecteurs tels que « ne...que » ou « sauf », excluait a priori le lien logique inverse, l'extension, que nous n'avons rencontré nulle part ; ce lien logique est par exemple exprimé grâce au connecteur « même si » ou à la locution « quand même », qui peuvent être interprétés comme repoussant une limite).

À partir d'une liste de relations logiques (cause, raison, conséquence, implication, but, addition/conjonction, disjonction, concession, opposition, hypothèse, explication, illustration, comparaison, gradation, correction, condition, justification, relation temporelle, alternative, restriction), nous avons opéré les modifications suivantes :

- intégration de l'implication dans la catégorie de lien logique cause-conséquence (les procédures étant systématiques dans le cadre administratif, dans l'abstrait des attentes, les interactants n'envisagent pas qu'une situation sorte du cadre : toute relation de cause-conséquence est donc une relation d'implication),
- exclusion de la disjonction (redondance avec l'alternative, mais la terminologie de disjonction accentue la distinction entre deux éléments alors que l'alternative focalise sur la coexistence, généralement de deux possibilités),
- exclusion de l'explication (redondante avec la relation de raison-conséquence),
- exclusion de la concession (non pertinente, en tout cas dans les extraits analysés),
- exclusion de la gradation (idem),
- exclusion de la correction (idem),
- ouverture de la restriction à l'extension, son pendant positif.

Ces modifications ont été mises en place à mesure que nous avons repensé les définitions des catégories à la lumière des extraits que nous avons catégorisé, plus ou moins intuitivement dans un premier temps. Les relations logiques ordinaires n'étant pas aussi clairement définies que les relations logiques argumentatives ou analytiques, il nous a semblé préférable de recourir à l'intuition pour classer les extraits, puis de nous appuyer sur les corpus pour revoir les définitions. Nous en sommes arrivée aux définitions suivantes, à partir des ensembles d'extraits que nous avons classés (cf. fichier « Lexique.xlsx » du DVD-Rom).

La relation entre un moyen et un but ou une finalité est une relation de *nécessité entre la réalisation d'une action ou d'une étape procédurale (moyen) éventuellement selon une modalité spécifiée (modalité), etc. et l'obtention, la réussite ou l'achèvement* d'un objectif visé.

[Liens logiques 1] Moyen, modalité-but, finalité

- « elle est obligatoire **pour** avoir la carte l'an prochain »
- « aller voir ma collègue **pour** prendre une photo »
- « aller voir ma collègue avec ça **pour** faire votre carte d'étudiante »
- « c'est **pour** prouver que vous avez bien payé votre premier semestre »
- « **pour** bien prouver que vous êtes étudiante »
- « **pour** euh savoir exactement quand on va avoir le dossier »
- (signer le bon de logement) « c'est juste **pour** vous engager à payer votre logement au deuxième semestre »
- « parce qu'il faut des renseignements précis [...] **pour** pouvoir faire la demande »
- « il faut déjà que vous renouveliez votre passeport **de façon** après **à** refaire votre nouvelle carte de séjour »
- « trois mois avant la fin de la date de votre visa vous téléphonez à la préfecture de police **pour** prendre un rendez-vous **pour** avoir votre carte de séjour »
- « elle peut s'inscrire (sil) **pour** passer le té- le té cé èf qu'à partir du moment (sil) où elle a où elle va déposer »
- « si vous travaillez déjà avec les trois langues que vous avez- vous allez avoir un problème d'emploi du temps **pour** pouvoir suivre les cours »

La relation de cause-conséquence est la relation existant entre deux éléments *chronologiquement successifs*, le premier à avoir lieu étant la cause du second, la conséquence. La relation est également fondée sur le fait que l'élément-cause est *à l'origine de l'élément-conséquence*. Dans le cas des procédures administratives, il existe un *rapport conditionnel* entre la cause et la conséquence : une cause donnée entraîne toujours la même conséquence, pour des situations d'usagers comparables, au moins dans l'idéal des attentes. Le rapport de cause-conséquence est donc le plus souvent *implicatif* (en théorie).

[Liens logiques 2] Cause-conséquence

- « **ça entraîne** une procédure »

« je vais vous donner vos deux convocations (sil) d'accord **puisque** vous avez deux formations à faire »²³

« **c'est la preuve que** vous êtes régularisé »

« vous avez une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique **ce qui implique que** vous n'avez pas besoin des cours de français obligatoires »²⁴

« on vous a fait un contrat vous afez- vous avez des bulletins de salaires et tout [oui] d'accord **parce que** à ce moment-là eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles »

La relation de raison-conséquence est la relation existant entre deux éléments, l'un étant la raison à l'origine de l'autre, la conséquence. Contrairement à la cause, la raison n'est pas strictement antérieure à la conséquence, elle a une *durée indéterminée* et sa validité dure depuis avant et jusqu'après la conséquence. Elle peut donc être *un fait, une vérité, une constatation, une intention, un raisonnement, etc.*

[Liens logiques 3] Raison-conséquence

« **parce que** les rendez-vous c'est (rire) c'est très compliqué à avoir **donc** il faut vraiment que vous ayez tous les papiers »²⁵

« **vu que** vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an et après vous avez la carte de dix ans »

« **comme** vous avez fait le test de français vous parlez vous écrivez le français **donc** vous avez une attestation ministérielle de dispense de formation linguistique »

« **parce que** même si ils annulent je suis obligée de de rendre la chambre **parce que** si vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin **donc** euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre **alors** autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre si vous restez juste en février quoi »

« il faudrait voir aussi à la mairie hein la liste des pièces qu'il faut [...] **parce qu'il** faut des renseignements précis [...] pour pouvoir faire la demande »

« je vais quand même marquer garde d'enfant **parce que** sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

« on vous a fait un contrat vous afez- vous avez des bulletins de salaires et tout [oui] d'accord **parce que** à ce moment-là eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles »

²³ « vous avez deux formations à faire » peut laisser croire que l'élément-cause est postérieur à l'élément-conséquence, puisque les formations seront effectuées après l'obtention des convocations. Cependant, c'est l'établissement du besoin de formations, lui antérieur à l'édition des convocations, qui est la cause de leur édition.

²⁴ Dans cet extrait, la formulation manque peut-être de précision : le diagnostic du niveau de français de l'utilisateur a abouti à la conclusion qu'il n'avait pas besoin de cours, ce qui est la cause de l'obtention de la dispense de formation, celle-ci étant la cause du non-suivi par l'utilisateur des cours que l'office de l'immigration peut prescrire.

²⁵ La raison, « les rendez-vous c'est (rire) c'est très compliqué à avoir », est une constatation issue de l'expérience des agents, à priori valable sur le long terme ; mais il est aussi possible d'interpréter cette raison comme un indice pour construire des attentes sur ce qu'il devrait arriver si la « conséquence » (« il faut vraiment que vous ayez tous les papiers ») ne se passait pas comme conseillé : il faudrait reprendre un rendez-vous, et les rendez-vous sont difficiles à obtenir, donc la formation serait difficile à suivre, etc. La raison, à valeur générale, a pour conséquence l'importance de prendre tous les papiers, et en même temps, cela construit une relation de cause-conséquence inverse : si l'utilisateur ne prend pas tous les papiers, il sera confronté aux difficultés qui doivent l'inciter à les prendre. En l'occurrence, la relation de raison-conséquence porte les indices d'une autre relation, de cause-conséquence ; la raison est hypothétique, et si la conséquence n'est pas effectuée, elle devient cause, et la raison hypothétique devient conséquence... La notion de motivation est ici importante pour dénouer les relations logiques qui se jouent dans l'avenir de la situation.

parce que pour les personnes qui travaillent pas euh elles sont obligées de faire un bilan de compétences professionnelles les personnes qui travaillent ne sont pas obligées de le faire »²⁶
 « faut que vous libériez une journée **parce que** le problème c'est que c'est pas obligatoire mais si moi je vous inscris ça devient obligatoire **parce qu'**on réserve les places »
 « vous faites très attention **parce que** c'est pas légal si vous avez pas de statut »
 « il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage même si c'est une semaine **c'est une question de** protection sociale euh pour vous »
 « si vous recevez à nouveau du courrier pour lui vous le retournez au service hein en disant n'habite pas à l'adresse indiquée hein euh euh **parce qu'**autrement si vous voulez vous allez avoir sans arrêt des- des courriers »
 « on va faire deux paiements **parce qu'**on travaille sur deux logiciels différents »
 « vous le gardez à vie celui-ci tant que vous n'avez pas la nationalité française vous le gardez [...] vous ne le donnez à personne hein **parce que::** on ne donne pas de duplicatas »
 « par contre faudra y aller [seule] **parce que** là c'est en semaine hein y a pas de samedi »

La relation de condition est une relation entre deux éléments, où *la réalisation* du premier est *nécessaire* à la *validité* ou à l'*existence* du second. Dans les circonstances administratives, le second élément peut être une information, et c'est sa validité qui est conditionnée par la réalisation du premier élément, mais il peut aussi être une action ou une étape modalisée (possibilité, obligation, interdiction), c'est alors l'existence de cette modalité qui est conditionnée par la réalisation ou par l'existence de la condition.

[Liens logiques 4] Condition

« **si** vous voulez que ça soit validé (sil) comme stage »
 « si vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre alors autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre **si** vous restez juste en février quoi »
 « il faut toujours une convention de stage **quand** on fait un stage »
 « si vraiment là-bas vous aviez un souci [...] donc **à ce moment-là** vous r- [...] de voir avec eux si... »
 « vous travaillez déjà [...] parce que **à ce moment-là** eu::h vous ne ferez pas de bilan de compétences professionnelles »

La relation temporelle est une relation de *succession*, de *contemporanéité* ou de *simultanéité temporelle* entre deux éléments.

[Liens logiques 5] Relation temporelle

« **une fois que** vous aurez rempli le questionnaire »
 « il faut **déjà** que vous renouveliez votre passeport de façon **après** à refaire votre nouvelle carte de séjour »
 « si vous vous arrêtez **maintenant** vous ne pouvez plus continuer **après** »

²⁶ Le premier « parce que » n'introduit pas une relation de raison à conséquence entre ce qui est interprétable de la production qui précède et celle qui suit, mais entre le fait d'avoir produit ce qui précède et ce qui est interprétable de ce qui suit : il expose la raison de l'acte d'énonciation des questions portant sur l'existence d'un contrat de travail et de bulletins de salaire.

« **trois mois avant la fin de** la date de votre visa vous téléphonez à la préfecture de police pour prendre un rendez-vous pour avoir votre carte de séjour »
 « vu que vous êtes conjoint de français c'est un an un an un an **et après** vous avez la carte de dix ans »
 « au pire des cas on peut toujours faire les démarches **après** »
 « elle peut s'inscrire (sil) pour passer le té- le té cé èf **qu'à partir du moment** (sil) où elle a où elle va déposer »

La comparaison est une relation de *ressemblance*, de *dissemblance*, d'*égalité*, d'*infériorité*, de *supériorité*, etc. entre deux éléments.

[Liens logiques 6] Comparaison

« **y a toute une différence** si c'est une absence justifiée et une absence non justifiée »
 « c'est **supérieur** au plafond **pour** avoir la C.M.U. complète »
 « parce que même si ils annulent je suis obligée de de rendre la chambre parce que si vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre alors **autant que** vous n'avez pas à payer le deuxième semestre si vous restez juste en février quoi »²⁷
 « je pense que c'est **suffisant** sauf euh si ils vous le réclament si jamais ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »

L'addition est une relation de *cumul* entre éléments, les uns s'ajoutant aux autres.

La conjonction est un lien de *coexistence* qui *unit* les éléments conjoints pour créer une unité.

[Liens logiques 7] Conjonction

« si jamais l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là **et** qu'il n'y avait pas de convention de stage »

Les relations de restriction et d'extension sont les relations entre une *limite supposée* ou attendue et la *limite exposée* par le locuteur : dans le cas de l'extension, l'applicabilité est plus étendue que supposé (*la limite est repoussée*), dans le cas de la restriction, elle est moins étendue que supposé (*la limite est rapprochée*).

[Liens logiques 8] Restriction

« parce que **en principe** ils renvoient pas euh »
 « elle peut s'inscrire (sil) pour passer le té- le té cé èf **qu'à partir du moment** (sil) où elle a où elle va déposer »
 « je pense que c'est suffisant **sauf** euh si ils vous le réclament si jamais ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »

²⁷ Le connecteur « autant que » est ici employé dans un sens de comparaison entre « mieux » et « moins bien », ou entre « plus avantageux » et « moins avantageux » et n'introduit qu'une partie de la comparaison, celle qui constitue un conseil (donc la partie « mieux »).

[Liens logiques 9] Extension

« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage **même si** c'est une semaine »
 « parce que **même si** ils annulent je suis obligée de rendre la chambre »
 « je vais **quand même** marquer garde d'enfant parce que sinon tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

L'opposition est une relation de *distinction*, de *contraste*, ou de *confrontation* entre deux éléments.

[Liens logiques 10] Opposition

« ça ce serait le tarif que je pratiquerais **maintenant** le marché est libre »
 « **par contre** faudra y aller [seule] parce que **là** c'est en semaine hein y a pas de samedi »
 « faut que vous libériez une journée parce que le problème c'est que c'est pas obligatoire **mais** si moi je vous inscris ça devient obligatoire parce qu'on réserve les places »

L'hypothèse est la construction d'une *supposition*, d'une *circonstance possible*, dans le présent ou dans le futur, qui permet d'exposer des relations de cause-conséquence, de raison-conséquence, etc. qui seraient pertinentes si la circonstance possible advenait.

L'alternative est une relation entre deux circonstances, actions, faits, etc. qui *s'excluent mutuellement* dans leur *réalisation* mais qui *existent* tous deux en *hypothèse*. Le plus souvent, l'alternative est partielle, seul un de ces éléments est exposé, l'autre est à reconstruire à partir du premier.

Dans la construction d'attentes, toutes les alternatives sont hypothétiques, puisqu'il reste à l'usager, à l'agent ou à un tiers de prendre une décision ou de faire un choix, qui fera réduire l'alternative des possibles à un fait. Ces deux relations logiques sont, au moins dans la construction des attentes, indissociables. Nous avons cependant préféré maintenir les deux désignations puisqu'elles constituent des éléments de sens différents.

[Liens logiques 11] Alternative et hypothèse

« **c'est au cas où** on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement »

La justification est une relation de *légitimation* entre un élément *possiblement remis en cause* et un *argument* qui le *défend*. La justification est difficile à analyser dans les circonstances administratives parce que son besoin est subjectivement construit et que les agents étant des figures d'autorité ne justifient que rarement leurs Actes ou leurs décisions (à moins que chaque explication, exposition de relation de cause-conséquence, de raison-conséquence, de comparaison, etc. soit considérée comme une justification, auquel cas ils en produisent régulièrement).

[Liens logiques 12] Justification

« **comme** c'est lui qui est locataire on va mettre son nom là »

L'illustration est une relation de *particulier* à *général* entre deux éléments, l'un théorique, juridique, administratif ou autrement abstrait, et l'autre étant un cas particulier passé, présent ou possible.

[Liens logiques 13] Illustration

« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage même si c'est une semaine c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile et **si jamais** l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là et **qu'**il n'y avait pas de convention de stage »²⁸

Les relations logiques interprétables à partir des productions des locuteurs peuvent être particulièrement complexes, intriquées. Ces imbrications sont fréquentes, en particulier lorsque la procédure ou la situation-problème sont complexes :

[Liens logiques 14] Cumul de liens logiques pour un indice de lien logique

« **si** vous ne le réussissez pas ça sera difficile »
 « **si** vous n'avez pas assisté aux cours ça ne marchera pas »
 « **si** vous preniez langue française au premier semestre ça vous obligerait à abandonner ce cours de littérature »
 « **si** vous vous arrêtez maintenant vous ne pouvez plus continuer après »
 « **si** vous travaillez déjà avec les trois langues que vous avez- vous allez avoir un problème d'emploi du temps »
 « **si jamais** ils vous demandent un fax moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous me le dites »
 « **dans la mesure où** vous avez ouvert la lettre euh si vous voulez vous êtes obligée de répondre »

	cause-conséquence & hypothèse & alternative
	cause-conséquence & extension & alternative

²⁸ Ici, le général est à reconstruire dans la transition entre « c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile » et le particulier de l'exemple, « si jamais l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là et qu'il n'y avait pas de convention de stage ». Dans un parallèle avec la « question de protection sociale euh pour vous », l'interprétant reconstruit le général « question de protection sociale pour l'entreprise », qui est une formulation générale pour l'illustration de circonstances particulières où l'entreprise aurait besoin de cette protection. L'exemple, lui aussi, est d'ailleurs à compléter puisque le locuteur ne formule pas la conséquence de l'absence de convention de stage.

« **comme ça** il verra où il doit signer »

cause-conséquence
& moyen-finalité

« **comme** c'est lui qui est locataire on va mettre son nom là »

raison-conséquence
& justification

« je vais vous en redonner un de toute façon **au cas où** »

hypothèse
& alternative

« **c'est au cas où** on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement »

« **c'est au cas où** vous auriez des justificatifs à donner »

« je pense que c'est suffisant sauf euh **si** ils vous le réclament »

« **en cas de** non réponse »

« **si** vous avez un souci vous n'hésitez pas hein vous m'envoyez un mail y a pas de problème »

« **si** vraiment là-bas vous aviez un souci [...] donc à ce moment-là vous... »

« faut que vous libériez une journée parce que le problème c'est que c'est pas obligatoire mais **si** moi je vous inscris ça devient obligatoire parce qu'on réserve les places »

« autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre **si** vous restez juste en février quoi »

« parce qu'**autrement** si vous voulez vous allez avoir sans arrêt des- des courriers »

« je vais quand même marquer garde d'enfant parce que sinon **tant que** vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

relation temporelle
& condition
& cause-conséquence

« vous le gardez à vie celui-ci **tant que** vous n'avez pas la nationalité française vous le gardez [...] vous ne le donnez à personne hein »

« **au pire des cas** on peut toujours faire les démarches après »
 « parce que c'est pas légal **si** vous avez pas de statut »
 « parce que **si** vous restez février ça vous fait payer mars avril mai juin donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre »

alternative
 & hypothèse
 & condition
 & cause-conséquence

« parce que **sinon** ça va être »
 « je vais quand même marquer garde d'enfant parce que **sinon** tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant vous ne pourrez pas travailler »

alternative
 & opposition
 & condition
 & hypothèse

« c'est supérieur au **plafond pour** avoir la C.M.U. complète »

condition
 & modalité-but

« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage même si c'est une semaine c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile et **si jamais** l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose à ce moment-là et **qu'**il n'y avait pas de convention de stage »

hypothèse
 & alternative
 & illustration
 & raison-conséquence

Dans les exemples suivants, ce n'est pas un indice qui suggère un ensemble de relations logiques, mais un cumul d'indices qui peut se prêter à l'interprétation de liens logiques imbriqués ou additionnés :

[Liens logiques 15] Exemples de cumuls de liens logiques par cumuls d'indices

« c'est **supérieur** → comparaison
 au **plafond** → condition
pour avoir la C.M.U. complète » → modalité-but

« **parce qu'**il faut des renseignements précis [...] → raison-conséquence
pour pouvoir faire la demande » → moyens-but

« je vais quand même marquer garde d'enfant	
parce que	→ raison-conséquence (encadrante)
sinon	→ alternative (en abîme)
	→ opposition
tant que vous n'aurez pas de garde d'enfant	→ relation temporelle
vous ne pourrez pas travailler »	→ condition
	→ cause-conséquence
« si vous vous arrêtez	→ hypothèse
	→ alternative
	→ cause-conséquence
maintenant	→ relation temporelle
vous ne pouvez plus continuer après »	→ relation temporelle
« faut que vous libériez une journée	
parce que le problème c'est que c'est pas	→ raison-conséquence (encadrante)
obligatoire	
mais	→ opposition (en abîme)
si moi je vous inscris	→ hypothèse (en abîme-encadrant)
	→ alternative
ça devient obligatoire	→ cause-conséquence
parce qu' on réserve les places »	→ raison-conséquence (en abîme)
« je pense que c'est suffisant	→ comparaison
sauf euh	→ restriction
si ils vous le réclament	→ alternative
	→ hypothèse
si jamais ils vous demandent un fax	→ alternative
moi j'ai un double euh je peux leur faxer ça vous	→ hypothèse
me le dites »	→ cause-conséquence
« elle peut s'inscrire (sil) pour passer le té- le té	→ modalité-but
cé èf	
qu'	→ restriction
à partir du moment (sil) où elle a où elle va	→ relation temporelle
déposer »	(restriction + relation temp. = condition)

« parce que	→ raison-conséquence 1
même si ils annulent	→ extension
je suis obligée de de rendre la chambre	
parce que	→ raison-conséquence 2
si vous restez février	→ alternative
ça vous fait payer mars avril mai juin	→ hypothèse
	→ condition
	→ cause-conséquence 1
donc euh c'est pas souhaitable pour vous de signer pour un- un semestre	→ raison-conséquence (redondance avec 1)
alors	→ raison-conséquence 3
autant que vous n'avez pas à payer le deuxième semestre	→ comparaison
si vous restez juste en février quoi »	→ hypothèse
	→ alternative
« il faut toujours une convention de stage quand on fait un stage	→ condition
même si c'est une semaine	→ extension
c'est une question de protection sociale euh pour vous de [...] responsabilité civile	→ raison-conséquence 1
et	→ addition
si jamais l'entreprise avait euh une inspection de l'urssaf ou quelque chose	→ alternative (encadrante)
	→ raison-conséquence 2
	→ hypothèse 1
	→ illustration 1
à ce moment-là	→ relation temporelle
et	→ conjonction
qu' il n'y avait pas de convention de stage »	→ hypothèse 2
	→ illustration 2

Formes syntaxiques fréquemment rencontrées

[Syntaxe 1] À l'oral, la modalisation des propos²⁹

Françoise **donc là** vous avez une carte d'un an

²⁹ Tiré des extraits suivants : Françoise : Office de l'immigration – Auditeurs Fanja ☺ pdf p. 643 Actes 36-43 et 51-52, Olivier : Scolarités de FLE Mayara ☺ pdf p. 801 Actes 122 et 127-128, p.800 Actes 48 et 50, p.800 Actes 110-111 et 114, Susan : Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 03 ☺ pdf p. 313 Actes 186-187, Susan : Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05 ☺ pdf p. 333 Acte 798, Colette : Secrétariats de FLE Ling ☺ pdf p. 809 Actes 76-77, Pascal : Préfecture de police Soo Ji ☺ pdf p. 761 Acte 261.

- et l'année prochaine **je pense que** vous aurez euh (sil) faudra demander **mais je pense que** vous aurez la carte de dix ans
demandez à la préfecture **quand même**
alors je vais vous demander un numéro de téléphone **si vous l'avez**
- Olivier ils seront disponibles **normalement** début euh octobre
normalement ils seront là **je pense** le huit
alors **on** va pouvoir faire les chèques
donc il **faudra** un (chèque) de...
alors maintenant vous **pourrez** aller voir une fois que ma collègue sera libre
[...] **faudra** aller la voir avec ça
- Susan **je pense que** c'est marqué sur le site **de toute façon** quand ils- quand ils
sont ouverts
euh **ce serait très bien** pour l'interprétation \ de: d'aller sur notre site /
- Colette je vais vous le noter **si vous voulez**
- Pascal **si vous voulez** ressortir

Les agents font grand usage des modalisateurs qui atténuent la menace des actes d'imposition. En effet, l'aide à la construction d'attentes peut être envisagée comme :

- une supériorité de l'agent qui est en possession d'informations concernant l'avenir de l'utilisateur,
- une imposition par l'agent d'actions à mener par l'utilisateur,
- une imposition par l'agent de mener ces actions d'une manière, dans des circonstances et à l'aide de documents sur lesquels l'utilisateur n'a pas de prise.

En d'autres termes, l'agent est en possession d'informations procédurales non négociables et donc, du point de vue de la gestion des faces, il est de fait en situation de supériorité. C'est par la modalisation de ses Actes qu'il va pouvoir atténuer les menaces et réduire la distance sociale.

Par exemple, les agents utilisent peu de formulations d'une valeur déontique forte : « faudra » (dans « donc il faudra un de... » et « faudra aller la voir avec ça ») et « de toute façon » (dans « je pense que c'est marqué sur le site de toute façon »). Dans les deux cas, la valeur déontique est compensée par des indices d'atténuation (le futur de « falloir », cf. *supra* p. 93 et le modalisateur « je pense que » qui limite le sens de certitude que suggère « de toute façon »). De même, Olivier demande à l'étudiante de faire des chèques en se composant participant de l'action avec la formulation « on va pouvoir faire les chèques » ; dans les faits, c'est l'utilisatrice qui va écrire les chèques et payer les frais d'inscription, mais l'agent s'associe à cet Acte d'écriture par l'emploi de « on », comme s'il souhaitait atténuer la distance entre les interactants ou manifester de la sympathie par un accompagnement mental dans l'action. D'autre part, l'agent utilise « pouvoir », également un atténuateur dans les actes de demande d'action, de façon à suggérer la possibilité plutôt que la nécessité de l'action à entreprendre.

Les atténuateurs repérés dans les corpus prennent principalement la forme :

- d'expressions de supposition, afin de réduire la connaissance à l'état de croyance, moins certaine et moins péremptoire : « je pense » en incise, « je pense que » en préambule, « normalement », « en principe » ;
- d'expressions de concession : propositions subordonnées en « si » (« si vous l'avez », « si vous voulez »), l'expression « quand même » (qui dégrade le renseignement exposé plus tôt au stade d'information méritant d'être vérifiée, et qui modalise l'impératif présent employé, transformant la valeur déontique d'obligation en valeur de conseil, en l'occurrence conseil de vérification du renseignement) ;
- d'expressions évaluatives conditionnelles : « ce serait très bien de... » permet au locuteur d'exprimer l'évaluation positive qu'il effectuerait si une action donnée était réalisée par l'usager, cet indice peut amener l'interlocuteur à interpréter cet acte de langage comme un conseil, dont la valeur déontique est bien plus faible que l'ordre ;
- d'expressions situantes restrictives : « donc là » ou d'autres expressions qui limitent l'imposition à une circonstance donnée, qui s'avère être celle de l'usager : ces expressions construisent une coïncidence entre le général et le particulier, annihilant la dimension personnelle que peut prendre la menace d'un acte de langage faite à la face de l'interlocuteur ;
- d'expressions qui dévaluent la force déontique : « vous pourrez » offre un potentiel de sens moins menaçant que « vous devez » ou l'impératif « allez » (Duda montre d'ailleurs les difficultés que cette dévaluation engendre chez les étudiants étrangers qui n'interprètent pas les « possibilités » de travaux ou les suggestions de lectures des enseignants comme des « devoirs » à faire, 2004) ;
- d'expressions qui construisent une association symbolique : « on va faire les chèques » associe par le langage sinon par les actions le producteur et celle qui devra signer les chèques.

À l'écrit, les modalisateurs tendent plutôt à renforcer la valeur déontique que certains termes ou expressions peuvent inspirer (cf. *supra* p. 95). Les productions verbales écrites non personnalisées contiennent des structures syntaxiques fréquentes qui peuvent avoir un effet particulier, comme le montrent les structures syntaxiques suivantes :

[Syntaxe 2] À l'écrit, topicalisation des propos

demande d'attestation OFII [...] à adresser à l'Office français de l'immigration et de l'intégration [...] dès l'arrivée en France
 vous serez convoqué à la visite médicale obligatoire et/ou à la visite d'accueil
 qui vous a été remis
 qui vous a été délivré
 vous sera adressé
 rubriques à remplir lors de la demande de visa
 rubriques à compléter après la délivrance du visa et avant l'envoi à l'OFII
 une fois les formalités accomplies
 dans l'attente de la validation de votre visa par l'OFII
 montant des taxes à acquitter
 les pièces justificatives à fournir

L'organisation des informations tend à faire oublier (par l'absence de mention) le producteur de l'Acte désigné. Divers moyens permettent de produire cet effet :

- la voix passive permet d'occulter le sujet qui agit (« vous serez convoqué » n'apporte aucun indice sur celui qui produit la convocation, ni sur le service exact auquel il appartient ou une quelconque manière de le joindre, son identité et sa localisation sont inaccessibles),
- les propositions nominales sont un moyen de donner une consigne sans désigner le destinataire de la consigne : « demande d'attestation OFII [...] à adresser à l'Office », « rubriques à remplir », « taxes à acquitter », etc. offrent des indices précis sur les actions à mener, grâce au recours à la préposition « à » peut être interprété comme un ordre d'exécution ; cette structure désigne l'action à mener, l'objet sur lequel l'action porte, et permet de ne désigner ni le donneur d'ordre ni l'exécutant,
- les propositions participiales fonctionnent de la même manière, désignant l'objet de l'action et l'action, mais ni le donneur d'ordre ni l'exécutant, comme dans « une fois les formalités accomplies »,
- les formulations substantives dévaluent l'action au rang de nom, ce qui peut avoir pour effet de ne pas mettre en relief les actions que les agents administratifs doivent mener ou qui peuvent être désagréables aux usagers : « dans l'attente » (pour l'utilisateur) et « la validation » (pour les agents) illustrent cela,
- enfin, le recours à des désignations dépersonnalisées, par lesquelles la personne qui produira l'action est fondue dans la masse du service ou de l'institution pour lesquels elle travaille (« par l'OFII »).

Ces types de structures syntaxiques permettent d'éviter la désignation des personnes qui agissent ; cela permet de déshumaniser la procédure : personne ne peut être blâmé pour avoir écrit ce texte, tous les usagers suivent les règles (peu importe qui agit, tant que les actions obligatoires selon la procédure sont opérées), les règles sont les mêmes pour tous. Cette tendance à la déshumanisation que l'interprétant peut ressentir grâce aux indices donnés par les écrits va de pair avec les emplois plus strictement futurs des temps et l'usage particulièrement rare de modalisateurs comme on les rencontre dans les productions verbales orales : ces trois éléments rendent les productions verbales écrites plus catégoriques, plus radicales, non négociables. En effet, comment négocier sans interlocuteur ? Comment s'adresser à « l'OFII », qui n'est pas une personne ?

Extraits utilisés pour l'analyse des réactions du partenaire

L'indice repéré est le type de réaction de l'interprétant

Abréviations utilisées dans ce tableau :

HI Int = Hypothèse interprétative de l'interprétant reconstituée par le partenaire.

FP = Facilitation de la perception

FI = Facilitation de l'interprétation

FR = Facilitation de la réaction

D = Désambiguïsation

Per = Persuasion

Rec = Rectification

Réo = Réorientation

Ins = Insistance

Din = Désintérêt

V = Demande de vérification de l'état de l'intercompréhension

MI = Commentaire méta-interactionnel pour faire le point sur l'intercompréhension

Absence de réaction après un Acte signifiant à valeur de demande d'information du point de vue du producteur

Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 44 Actes 52-59

Jacqueline	(lit)		
		alors vous avez un ou des enfants à charge	Question
		hein	Invitation à confirmer Ins
Ø			Réaction Ø
		sûrement	Supposition soumise à évaluation FR / Ins
Ø	(sil)		Réaction Ø
Anicham	euh		Tentative de réponse
Jacqueline		vous avez plusieurs enfants à charge <u>euh</u>	
Anicham		<u>oui</u>	

Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 53 Actes 534-537

Jacqueline		euh vous avez des dettes euh de	Question
Ø			Réaction Ø
		vous avez des dettes	Re-formulation FI / Ins
Ø			Réaction Ø
		c'est-à-dire y a des choses que vous avez pris	Re-formulation FI / Ins
Ø			Réaction Ø
		des crédits	Focalisation / Exemples FR /

	des choses comme ça			Ins
Écrivain public Anicham pdf p. 53 Actes 552-557				
Jacqueline	ou vous avez des retards de paiement quelque part		Question	
∅	(sil)		Réaction ∅	
	vous avez des retards de paiements pour quelque chose		Re-formulation	FI / Ins
∅			Réaction ∅	
	de loyer ou de choses comme ça		Focalisation / Exemple	FR / Ins
∅			Réaction ∅	
	des retards c'est-à-dire des choses que vous avez pas pu payer		Focalisation	FI / Ins
Anicham	ah oui			
Écrivain public Chellamani 02 pdf p. 110 Actes 50-55				
Chellamani	il demande mais là c'est original		Question	
∅			Réaction ∅	
	(pointe et tape le document)		Focalisation	FP / Ins
	ça c'est original ça		Re-formulation	FI / Ins
Jacqueline	<u>Ah</u> d'accord			
Scolarités de FLE Sakura pdf p. 806 Actes 92-107				
Olivier	alors vous prenez pour un semestre ou une année		Question	
Sakura	mh			
Olivier	vous prenez pour un semestre (sil) ou une année			
Sakura	mh			
Olivier	les études là			
∅	(sil)		Réaction ∅	
	vous prenez pour		Re-formulation inachevée	FI / Ins
Sakura	ah oui oui			
Olivier	un semestre			
∅	(sil)		Réaction ∅	
	<u>c'est-à-dire euh</u> six mois ou un an		Focalisation	FI / Ins
Sakura	<u>mh</u> non un an			
Olivier	un an			
Sakura	oui			

Absence de réaction après une formulation à évaluer du point de vue du producteur

Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 48 Actes 298-305

Jacqueline travailleur indépendant
je crois que c'est ça
ou ou gérant

Supposition soumise à
évaluation

∅

il est pas gérant

Réaction ∅

Re-formulation

FI /
Ins

∅

c'est-à-dire que mt y a pas quelqu'un
d'autre

Réaction ∅

Focalisation

FI /
Ins

Anicham non
tout seul travaille

Jacqueline il est tout seul

Écrivain public Anicham 📄 pdf p. 71 Actes 1491-1508

Anicham et l'a internet
c'est-

Jacqueline oui
y a internet
ou alors vous voyez sur internet

Anicham mh

Jacqueline (écrit)
si vous le l'avez chez vous

Supposition soumise à
évaluation

∅

(écrit)

Réaction ∅

vous l'avez
internet

Re-formulation

FI /
Ins

Anicham euh oui
on a internet

Jacqueline oui
(écrit)
parce que si vous avez internet
vous allez sur le site euh
qui est indiqué

Secrétariats de FLE Ling 📄 pdf p. 809 Actes 59-66

Colette parce que là avec le: le dèfle vous avez
déjà des: des indications

Ling mh

Colette les enseignants du dèfle là vous- vous
ont déjà donné des indications

Supposition soumise à
évaluation

∅

(sil)

Réaction ∅

FI /
Ins

et vous avez déjà eu des renseignements

Poursuite de la
supposition

∅

(sil)

Réaction ∅

FR /

non

Supposition soumise à

Ins

évaluation

Ling mh je sais pas

Absence de réaction après une demande de production d'Acte non verbal

Préfecture de police Brittany ☺ pdf p. 715 Actes 57-66

Yveline alors c'est pas chez nous ça
(sil)
cé té o èm c'est pas là³⁰

Claudia nan
c'est pas

Yveline alors il faut voir la- le bureau à côté
(sil) | Réaction Ø

Brittany okay

Yveline le monsieur qui est dans le bureau
(articule) || Re-formulation

Brittany d'accord

Préfecture de police Carlos ☺ pdf p. 720 Actes 197 et 304-309

Kader une signature Demande
[...]
Ø | Réaction Ø

Kader una firma Re-formulation FP /
une signature Ins

Carlos una firma
une signature

Kader (rire)

Carlos por favor
s'il vous plait
con gusto
avec plaisir

Scolarités de FLE Agneska ☺ pdf p. 789 Actes 96-101

Olivier vous avez votre titre de séjour Demande
Ø (sil) | Réaction Ø

votre carte de séjour vous l'avez || Re-formulation FI /
Ins

Agneska euh
ah bien sûr

Absence de réaction après une interpellation

Préfecture de police Li Na ☺ pdf p. 739 Actes 102-113

Yveline alors
qui c'est qui est derrière e- là

³⁰ C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivité Territoriale d'Outre-Mer.

	monsieur on s'occupe de vous	Interpellation et question	
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	monsieur	Focalisation	FP / Ins
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	monsieur	Focalisation	FP / Ins
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	mons- le monsieur	Focalisation	FP / Ins
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	on s'occupe de vous	Focalisation	FI / Ins
Dewei	pardon		
Yveline	on s'occupe de vous		
Dewei	euh nan		

Retours, accords minimaux, absences de réaction et réactions sans rapport après une production à fonction émotive/persuasive ou argumentative

Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 175 Actes 1407-1437

Jacqueline	euh pour l'étude euh à la permanence sociale eu::h voilà <u>alors en réponse (écrit)</u>		
Chellamani	<u>difficile XXX toujours négative</u> hein (sil) XXX avant c'était ma mère maintenant maintenant c'est moi (rire)	Description à fonction émotive (pour pousser l'agent à ajouter des éléments au dossier)	
Jacqueline	(rire)		
Chellamani	et oui mais après moi pourquoi XX est là	Poursuite de la description	
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	c'est ma mère elle arrive à dormir bien mais soixante-sept ans avec (pour se reposer, XX superposé) euh elle arrive pas à dormir	Poursuite de la description	Ins
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	elle fait comme ça comme ça ah oh mon fils	Poursuite de la description	Ins
Ø	(sil)	Réaction Ø	
	elle a bagarre tous les matins ma mère et <u>mon fils</u> c'est bagarre	Poursuite de la description	Ins
Jacqueline	<u>et oui</u>	Accord minimal	

Chellamani	maintenant c'est- avant c'était tous les deux bien contents	Poursuite de la description	Ins
Chellamani	XXX		
Jacqueline	alors je me permets (écrit)	Poursuite du service	
Chellamani	maintenant ils sont comme ça <u>chiens et chats</u>	Poursuite de la description	Ins
Jacqueline	<u>bah oui</u> (écrit)	Accord minimal Poursuite du service	
Écrivain public Shamina pdf p. 272 Actes 93-119, 319-326, 345-354, 763-779 et 799-804			
Jacqueline	remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) deux cent cinquante euros (écrit) c'est quand même beaucoup		
Shamina	oui ça <u>c'est là</u> je		
Jacqueline	<u>en plus</u>		
Shamina	mon mari XX XX il écrit (cherche un document) hein c'est ça (trouve le document) c'est euh c'est la centimètres comme ça (montre une taille en espaçant ses mains) ça euh très fin euh verre comme ça près	Exposition de l'argument 1	
Jacqueline	alors en plus alors	Poursuite du service (cf. Actes suivants)	
Shamina	pour ça trente euros ça va (rire)	Poursuite de l'argumentation	Ins
Jacqueline	(rire)	Retour minimal	
Shamina	<u>deux cent cinquante et:</u>	Poursuite de l'argumentation	Ins
Jacqueline	et oui alors <u>euh</u>	Accord Poursuite du service inachevée	
Shamina	<u>c'est beaucoup</u>	Poursuite de l'argumentation	Ins
Jacqueline	alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion	Poursuite du service	
[...]			
Shamina	nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est p- euh il n'est pas demande euh	Poursuite de l'argumentation	Ins

Jacqueline	voilà alors ce qu'il y a c'est- c'est ça c'est qu'il faut savoir euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s)	Accord Poursuite du service	
[...]			
Shamina	ça normalement petite verre	Poursuite de l'argumentation	Ins
Jacqueline	mh mh	Retour minimal	
Shamina	peut-être trente euros maximum cinquante euros <u>(rire)</u>	Poursuite de l'argumentation	Ins
Jacqueline	<u>et oui</u> donc en fait oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le devis avant	Accord Poursuite du service	
[...]			
Jacqueline	nous n'avions reçu aucun courrier ni devis (relit) en conséquence nous contestons cette facture (relit) puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit) notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes (relit) (corrige) voilà (sil) euh donc eu:::h (sil) on va conclure de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein		
Élodie	<u>mh</u>		
Jacqueline	<u>parce que</u> sur le principe ils sont déjà en tord hein		
Shamina	d'accord		
[...]			
Shamina	euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va	Poursuite de l'argumentation	Ins
Jacqueline	euh	Retour minimal	Ins
Shamina	écris <u>comme ça</u>	Focalisation	

Brittany passeport

Scolarités de FLE Sakura 🌐 pdf p. 804 Actes 23-35

Olivier euh vous avez votre certificat d'ad-
d'admission

Sakura excusez-moi

Olivier le certificat d'admission
vous l'avez sur vous

Sakura mh

Olivier le certificat (sil) d'admission
(articule)
c'est un document euh

Sakura mh

Marinette je crois qu'elle l'avait
et pis qu'elle

Olivier je l'ai pas vu moi

Sakura ah bon

Retour minimal

Focalisation

FP /
Ins

Focalisation-Précision
interrompue

FI /
Ins

Retour minimal

Intervention tierce

« Sous-réaction »

Préfecture de police Kylych 🌐 pdf p. 735 Actes 20-27

Pascal vous vérifiez votre carte
s'il vous plait

Kylych oui

Pascal et signez là après

Kylych (s'apprête à signer)

Pascal regardez quand même
hein
si y a pas d'erreur

Demande, partie 1

Demande, partie 2

Début de la 2^{de} réaction

Focalisation

Ins

Préfecture de police Soo Ji 🌐 pdf p. 764 Actes 386-394

Pascal contrôlez votre carte
s'il vous plait

Soo Ji et puis vous signez là
(s'apprête à signer)

Pascal vérifiez
hein
si y a pas d'erreurs

Soo Ji (contrôle)

(signe)

Demande, partie 1

Demande, partie 2

Début de la 2^{de} réaction

Focalisation

Ins

« Sur-réaction »

Scolarités de FLE Friedrich 🌐 pdf p. 795 Actes 47-53

Friedrich a payé les frais d'inscription et a choisi
la sécurité sociale étudiante à laquelle il souhaite
adhérer.

Friedrich (tend une photo)

Anticipation d'une

Olivier	bon	demande	
	ouais	Enregistrement	
	non	Infirmation	Rec
	c'est bon	Lien logique	Per
	on fait on n'a- on n'a pas besoin de photo	Lien logique / Négation de l'HI Int	
Friedrich	ah d'accord		

Scolarité de FLE Mayara ☺ pdf p. 799 Actes 31-39

Mayara	euh j'ét- j'étais étudiante de:- de la fac à são paulo		
Olivier	donc <u>étrangère</u>		
Mayara	<u>mais j-</u> mais	Anticipation d'une demande (interrompue)	
	oui		
Olivier	<u>d'accord</u>		
Mayara	<u>mais je</u> n'ai pas de de de <u>diplôme</u>	Anticipation d'une demande	
Olivier	<u>oui</u>	Concession	
	<u>\mais c'est</u>	Négation HI Int	Rec
	c'est pas grave		
	le principal c'est qu'on sache ce que- ce que vous avez fait l'année dernière (tape sur le clavier)	Lien logique	Per
		Poursuite du service	Din

Absence de récapitulatifs ou de reformulations après exposition d'informations complexe ou longue

Écrivain public Shamina ☺ pdf p. 294 Actes 1248-1314

Shamina	je sais pas avec qui je voulais parler c'est ça		
Jacqueline	là-bas		
Shamina	oui		
Jacqueline	ah mais de toute façon là-bas vous inquiétez pas parce que vous avez un accueil	Exposition d'informations	
Shamina	ah	Surprise	
	<u>d'accord</u>	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	<u>dans</u> toutes les administrations ou les ou les comment dire euh les les organismes	Poursuite de l'exposition	
Shamina	mh mh	Retour minimal	
Jacqueline	vous avez toujours un accueil	Poursuite de l'exposition	
	<u>hein</u>	Demande de confirmation que Shamina est satisfaite	V

		de son interprétation	
Shamina	<u>hein</u>	Retour minimal	
Jacqueline	une personne à l'accueil	Poursuite de	Ins
	donc vous lui dites euh que vous avez	l'exposition	
	donc faut bien partir avec ce papier-là	Conseil	Ins
Shamina	d'accord	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	hein	Demande de	V /
	donc que vous avez un numéro donc euh de::	confirmation de	Ins
	d'enregistrement de demande de logement	satisfaction	
	<u>hein</u>	Poursuite du conseil	Ins
		Demande de	V /
		confirmation de	Ins
		satisfaction	
Shamina	<u>mh mh</u>	Retour minimal	
Jacqueline	et que vous souhaitez euh rajouter	Poursuite du conseil	Ins
	donc		
	d'ailleurs ce qu'ils disent		
	hein		
	donner des précisions sur la situation	Poursuite du conseil	
	donc euh vous laissez la lettre		
	<u>hein</u>	Demande de	V /
		confirmation de	Ins
		satisfaction	
Shamina	<u>d'accord</u>	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	et si quelqu'un peut vous recevoir ce	Poursuite du conseil	Ins
	jour-là		
	ou vous donner un rendez-vous		
	<u>hein</u>	Demande de	V /
		confirmation de	Ins
		satisfaction	
Shamina	<u>d'accord</u>	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	pour un autre jour	Poursuite du conseil	Ins
	mais vous déposez la lettre		
	hein		
	<u>vous préparez la lettre</u>	Demande de	V /
		confirmation de	Ins
		satisfaction	
Shamina	<u>a:h</u>	Poursuite du conseil	
	d'accord	Surprise	
Jacqueline	hein	Enregistrement	
		Demande de	V /
		confirmation de	Ins
		satisfaction	
	comme ça	Poursuite du conseil	Ins
	soit vous le déposez à l'accueil		
	hein	Demande de	V /

		confirmation de satisfaction	Ins
	soit quelqu'un peut vous recevoir et à ce moment-là vous expliquerez en plus de la lettre	Poursuite du conseil	Ins
Shamina	d'accord	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	hein	Demande de confirmation de satisfaction	V / Ins
	mais vaut mieux toujours faire par écrit <u>hein</u>	Poursuite du conseil	Ins
		Demande de confirmation de satisfaction	V / Ins
Shamina	<u>d'accord</u>	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	comme ça euh bon euh si on vous reçoit pas ce jour-là bon bah vous- vous aurez déposé la lettre quand même à l'accueil y aura toujours quelqu'un de toute façon quand même à l'accueil	Poursuite du conseil	Ins
Shamina	ah <u>d'accord</u>	Surprise Enregistrement	
Jacqueline	<u>hein</u>	Demande de confirmation de satisfaction	V / Ins
	<u>\donc euh</u> mais pour vous dire si la personne euh bon vous r- z-orientera vers vraiment\vers quelqu'un euh euh pour euh discuter de la situation euh ça c'est pas sûr hein euh ce jour-là hein	Poursuite du conseil	Ins
		Demande de confirmation de satisfaction	V / Ins
	donc euh il vaut mieux que vous ayez la lettre préparée <u>hein</u>	Poursuite du conseil	Ins
		Demande de confirmation de satisfaction	V / Ins
Shamina	<u>d'accord</u>	Enregistrement / Retour minimal	
Jacqueline	pis éventuellement vous demandez un rendez-vous hein	Poursuite du conseil	Ins
		Demande de confirmation de satisfaction	V / Ins
Shamina	d'accord (sil)	Enregistrement	

Jacqueline voilà

Production insistante malgré l'absence de retour minimal ou de manifestation d'intérêt

Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 175 Actes 1407-1441

Jacqueline	euh pour l'étude euh à la permanence sociale eu::h voilà <u>alors en réponse (écrit)</u>		
Chellamani	<u>difficile XXX toujours négative</u> hein	Description	
Ø	(sil)	Pas de manifestation d'intérêt	
	XXX avant c'était ma mère maintenant maintenant c'est moi (rire)	Poursuite de la description / insistance	
Jacqueline	(rire)	Réaction minimale	Din
Chellamani	et oui mais après moi pourquoi XX est là	Poursuite / insistance	
Ø	(sil)	Réaction Ø	Din
	c'est ma mère elle arrive à dormir bien mais soixante-sept ans avec (pour se reposer, XX superposé) euh elle arrive pas à dormir	Poursuite / insistance	
Ø		Réaction Ø	Din
	elle fait comme ça comme ça ah oh mon fils	Poursuite / insistance	
Ø		Réaction Ø	Din
	elle a bagarre tous les matins ma mère et <u>mon fils</u> c'est bagarre	Poursuite / insistance	
Jacqueline	<u>et oui</u>	Accord minimal	Din
Chellamani	maintenant c'est- avant c'était tous les deux bien <u>contents</u>	Poursuite / insistance	
Jacqueline	<u>ah oui</u>	Accord minimal	Din
Chellamani	XXX		
Jacqueline	alors je me permets (écrit)	Poursuite du service	Din
Chellamani	maintenant ils sont comme ça <u>chiens et chats</u>	Poursuite / insistance	
Jacqueline	<u>bah oui</u> (écrit) d'appeler (écrit) votre attention (écrit)	Accord minimal Poursuite du service	Din Din
Chellamani	qu'est-ce qu'on va faire	Poursuite / insistance	
Jacqueline	alors je me permets d'appeler votre attention (lit) sur (écrit)	Poursuite du service	Din

Écrivain public Shamina pdf p. 272 Actes 93-119, 319-326, 345-354, 763-779, 799-809 et 839-858

Jacqueline	remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) deux cent cinquante euros (écrit) c'est quand même beaucoup		
Shamina	oui ça <u>c'est là</u> je		
Jacqueline	<u>en plus</u>		
Shamina	mon mari XX XX il écrit (cherche un document) hein c'est ça (trouve le document) c'est euh c'est la centimètres comme ça (montre une taille en espaçant ses mains) ça euh très fin euh verre comme ça près		
Jacqueline	alors en plus alors	Cherche à en savoir plus sur les conditions du bri de vitre (cf. Actes suivants)	
Shamina	pour ça trente euros ça va (rire)	Exposition de	
Jacqueline	<u>(rire)</u>	l'argument 1 d'une	
Shamina	<u>deux cent cinquante et:</u>	négociation	
Jacqueline	et oui alors <u>euh</u>	Accord Poursuite du service inachevée	Réo / Din
Shamina	<u>c'est beaucoup</u>	Poursuite de l'argumentation	
Jacqueline	alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion	Poursuite du service	Réo / Din
[...]			
Shamina	nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est p- euh il n'est pas demande euh	Exposition de l'argument 2	
Jacqueline	voilà alors ce qu'il y a c'est- c'est ça c'est qu'il faut savoir euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s)	Accord Poursuite du service	Réo / Din
[...]		Argument saillant : absence de devis	
Shamina	ça normalement petite verre	Réexposition de	

Jacqueline	mh mh	l'argument 1 Retour minimal	Din
Shamina	peut-être trente euros maximum cinquante euros (rire)		
Jacqueline	<u>et oui</u> donc en fait oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le <u>devis</u> avant	Accord Poursuite de la Poursuite du service	Réo / Din
[...]			
Jacqueline	nous n'avions reçu aucun courrier ni devis (relit) en conséquence nous contestons cette facture (relit) puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit) notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes (relit) (corrige) voilà (sil) euh donc eu:::h (sil) on va conclure de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein		
Élodie	<u>mh</u>		
Jacqueline	<u>parce que</u> sur le principe ils sont déjà en tord hein	Proposition : d'abord contester l'absence de devis, ensuite négocier	
Shamina	d'accord		
[...]			
Shamina	euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va	Réaction : veut proposer de négocier	
Jacqueline	euh		
Shamina	écris <u>comme ça</u>		
Jacqueline	<u>oui</u> nan ce qu'il y a c'est que après il va falloir négocier hein <u>c'est sûr</u>	Concession Infirmation Précision-Distinction 1 ^e partie	Rec Rec
Shamina	<u>ah d'accord</u>		
[...]			
Jacqueline	donc après vous pouvez renégocier <u>donc avec</u> euh le le le le cabinet	(suite)	Rec

Shamina	<u>d'accord</u> d'accord		
Jacqueline	après là-dessus vous dites euh bon bah écoutez on renégocie mais sur cette base-là	(suite)	Rec
Shamina	<u>d'accord</u>		
Jacqueline	<u>hein</u> voilà	(suite)	Rec
Shamina	okay (sil)		
Jacqueline	mais déjà euh il faut leur signaler que vous êtes pas d'accord avec les deux cent cinquante	Focalisation-Précision- Distinction 2 ^{de} partie	Rec
Shamina	<u>oui</u>		
Jacqueline	<u>et</u> parce que c'est cette facture-là que vous refusez	Lien logique	Per
Shamina	d'accord		
Jacqueline	hein voilà		

L'indice repéré est la forme de la réaction de l'interprétant

Écrivain public Aman ☉ pdf p. 36 Actes 181-201

Aman	ji {cinquième lettre, sixième lettre}	Forme repère	
Jacqueline	(écrit)	Écriture d'une lettre 4	
Aman	ji	Focalisation	FP / Ins
	comme (jacques, jack)	Exemple	FP / D
Jacqueline	ah un zèd	Production d'une lettre	
Aman	oui non pas zèd ji	Enregistrement Infirmation Négation HI Int Focalisation	Rec Rec FP / Ins
Jacqueline	(reproduction du son) ah dé	Production d'une lettre	
Aman	ji ji ji ji madame ji	Focalisations multiples	FP / Ins
Jacqueline	un dé	Production d'une lettre	
Aman	ji	Focalisation	FP / Ins
	comme (jacques, jack)	Exemple	FP / D
	(sil)		
	comme jean	Exemple	FP / D
Jacqueline	Ah j- ah ji <u>d'accord</u>		
Aman	<u>ji</u> \voilà		

Préfecture de police Yuliana ☉ pdf p. 785 Actes 62-70

Kader	aqui <i>ici</i> a la:: <i>à la:::</i>		
Yuliana	a la oficina <u>vesina</u> <i>au bureau voisin</i>	Forme repère	
Kader	<u>a la oficina</u> me- me ⁻³¹ <i>au bureau moi- moi-</i>	Forme différente	
Yuliana	vesina <i>voisin</i>	Focalisation	
Kader	mesina <i>voisin</i>	Forme différente	
Yuliana	vesina	Focalisation	FP /

³¹ Le « v » est occlusif en espagnol.

	<i>voisin</i>		Ins
Kader	ah		
	la vesina		
	le voisin		

L'indice repéré est une information exposée

Réactions jugées contradictoires

Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 65 Actes 1192-1206 et 1227-1249

Jacqueline	d'accord donc votre mari euh il il a re- redemandé déjà:		
Anicham	oui redemandé neuf <u>maintenant</u>	Réaction 1 « oui » Réaction 1 reformulée	
Jacqueline	<u>i-</u> il a redemandé là		
Anicham	oui	Réaction 1 confirmée	
Jacqueline	il a récrit à nantes		
Anicham	oui	Réaction 1 confirmée	
Jacqueline	d'accord d'accord bon bah c'est bon euh donc il attend la réponse		
Anicham	oui	Réaction 1 confirmée	
Jacqueline	bon d'accord		
[...]			
Jacqueline	donc euh donc là il a- il attend la:- la réponse euh de nantes alors hein		
Anicham	mh n'a pas d'acte de naissance et: (sil) il ne donne pas		
Jacqueline	il l'a demandé quand		
Anicham	non encore n'a pas demandé pour l'écrire une lettre	Réaction 2 « non » Réaction 2 reformulée Réaction 2 cause de l'entretien	
Jacqueline	Ah	Surprise	
Anicham	je veux envoyer	Réaction 2 cause (suite)	
Jacqueline	pour lui		
Anicham	oui		
Jacqueline	d'accord (rire)	Enregistrement	Acc
	non je comprenais pas (sil) euh je croyais qu'il avai:t donc euh déjà eu::h demandé (sil)		
Anicham	je lui demander pour euh il va venir parce que le valable n'a pas euh <u>n'a pas</u> valable		

Jacqueline	<u>d'accord</u>		
Écrivain public Chellamani 01 ☉ pdf p. 82 Actes 331-345 et 610-625			
Jacqueline	parce que les experts d'assurance ils vont vouloir expertiser les <u>voitures</u>		
Chellamani	<u>oui</u> <u>\le</u>		
	<u>expert</u> il est venu parce que <u>il est</u>		Réaction 1 « expert de l'assurance est venu »
Jacqueline	<u>ah</u> d'accord		
Chellamani	il est venu		Réaction 1 reformulée
Jacqueline	<u>d'accord</u>		
Chellamani	<u>le expert</u> euh		Réaction 1 narration
	de- de suite le policier appelle		
Jacqueline	oui		
Chellamani	deux experts <u>ve-</u> sont venus		Réaction 1 narration (suite)
Jacqueline	<u>d'accord</u>		
	et ils ont vu les photos après ils nous ramènent tous les deux pour commissariat central		
Jacqueline	d'accord		
[...]			
Jacqueline	vous dites		
	y a eu quand même l'expertise		
Chellamani	oui		Réaction 1 confirmée
Jacqueline	ils sont passés quand même		
Chellamani	non		Réaction 2 « expert de la police est venu », pas l'expert de l'assurance
	l'ex- expertise à la police		Concession
	hein		
Jacqueline	oui		
	<u>c'est ça</u>		
	<u>\mais l'expertise de</u>		Focalisation
	<u>l'assurance elle</u>		Réo
Chellamani	<u>le deuxième eu:h le</u> assurance allianz euh je sais pas ils ont été:		
Jacqueline	<u>voilà</u>		
	alors de toute façon la voiture elle est donc à {ville} <u>votre voiture</u>		
	<u>\hein</u>		
Chellamani	<u>voilà</u>		

Réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée fausse

Écrivain public Anicham ☉ pdf p. 51 Actes 456-459

Jacqueline	alors donc		
Anicham	c'est moi		Hypothèse jugée incorrecte

Jacqueline	euh non pour monsieur ça	Infirmation Focalisation-Précision- Distinction	Rec Rec
------------	-----------------------------	---	------------

Écrivain public Chellamani 01 📄 pdf p. 103 Actes 1457-1480

Jacqueline alors donc par contre il faut la signature de la personne

Chellamani mh
mh

Jacqueline donc de votre euh frère

Hypothèse jugée
incorrecte

Chellamani frère

mh mh

Jacqueline hein

voilà

Chellamani mh

Jacqueline hein donc euh (sil) vous l'envoy- vous le déposez ou vous l'envoyez euh le le courrier

Chellakani XXX (tamoul)

Chellamani non non non
parce que lui il est propriétaire il a euh le nom de carte grise lui mais l'assuré c'est lui il faut signer c'est lui-même

Infirmations multiples
Lien logique
Focalisation-Précision-
Distinction

Rec
Per
Rec

Chellakani ah

Chellamani XXX (tamoul)

Chellakani ah ah
ah d'accord

Jacqueline d'accord

Écrivain public Chellamani 01 📄 pdf p. 105 Actes 1585-1596

Jacqueline voilà (sil) n'oub- n'oubliez pas de signer hein

Chellamani oui oui oui
XXX

Jacqueline donc vous voulez signer vous dites

Hypothèse jugée
incorrecte

Chellamani nan
ben parce que

Infirmation
Lien logique inachevé

Rec
Per

Jacqueline nan
vous allez vous arranger

Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 110 Actes 73-76 et 105-123

Jacqueline	non parce que là là c'est l'original hein parce que y a pas de photocopie		
[...]			
Chellamani	signature pareille pareille		
Jacqueline	mais là y a rien d'écrit hein		Hypothèse jugée incorrecte
Chellakani	oui		
Chellamani	non parce que lui il a déjà signé		Concession Lien logique Per
Jacqueline	<u>ah</u> \oui		
Chellamani	<u>ouais</u> en fait c'est pour ça il a demandé là original <u>ou::</u>		Enregistrement Poursuite de l'explication Per
Jacqueline	<u>A:::h</u> d'accord		
Chellakani	normalement <u>c'est c'est signé là</u>		Poursuite de l'explication Per
Chellamani	<u>c'est c'est</u>		
Chellakani	original <u>là</u>		Poursuite de l'explication Per
Jacqueline	<u>ah</u> c'est là-dessus qu'il a d- qu'il a: qu'il a écrit		

Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 111 Actes 92-98

Chellakani	oui c'est pas grave ici il a signé là c'est photocopie		
Chellamani	<u>XXX</u> (tamoul)		Hypothèse jugée incorrecte
Jacqueline	<u>non</u> c'est l'original ça		Infirmerie Focalisation Rec Rec

Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 112 Actes 167-182

Jacqueline	alors nom et adresse du conducteur si différent de l'assuré donc euh		
Chellamani	mh		
Jacqueline	euh donc c'est vous hein euh je l'avais pas rempli mais en fait c'est vous qui <u>conduisez</u> <u>la voiture habituellement</u>		Hypothèse jugée incorrecte Hypothèse (suite)
Chellamani	<u>non non non</u>		Infirmeries multiples Rec

Jacqueline	non		
Chellamani	c'est lui		Focalisation-Précision- Rec Distinction
Jacqueline	<u>c'est lui</u> qui vient		
Chellamani	parce que <u>lui</u> n'a pas <u>de permis</u>		Lien logique Per
Chellakani	<u>lui</u>		
Jacqueline	ah oui c'est vrai		
Écrivain public Chellamani 02 ☉ pdf p. 134 Actes 1327-1345			
Jacqueline	c'est-à-dire que quand y a des soins qui sont SUPérieurs- qui sont d'une certaine maladie ou des soins supérieurs à six mois vos soins ils sont pris en charge pour vous à cent pour cent		
Chellamani	ah oui		
Jacqueline	sauf sauf les lunettes		
Chellamani	mh		
Jacqueline	ou les dents parce que c'est pas en rapport avec votre euh <u>maladie</u> <u>\hein</u>		
Chellamani	<u>mh mh</u>		
Jacqueline	mais autrement il faut faire la demande		
Chellamani	d'accord mais il m'a dit c'est supérieur à moi c'est ça le		Hypothèse confondant les conditions pour l'obtention de la C.M.U. et d'une prise en charge à 100% Concession
Jacqueline	oui c'est supérieur au PLAFond		Restriction de l'accord Rec
Chellamani	plafond		
Jacqueline	POUR pour avoir la cé èm u <u>complète</u>		Poursuite de la Rec restriction
Chellamani	<u>cé èm u</u>		
Jacqueline	mais par contre vous avez droit (sil) à une aide (sil) spéciale		Re-formulation Rec

Écrivain public IKR ☉ pdf p. 200 Actes 22-28 et 33-45

Jacqueline	donc là vous avez renouvelé votre titre euh de séjour
Ikram	oui
Jacqueline	oui
Ikram	oui
Jacqueline	donc là actuellement vous avez un- un titre qui va jusqu'à quelle date euh
Ikram	trois mois encore

	récépissé		
[...]	euh il va jusqu'à quand là votre euh titre là que vous avez eu récemment alors		
Ikram	(sort le titre de séjour)		
Jacqueline	faites voir parce que là ce qu'ils notent i- ils ont votre titre de transport euh de de séjour excusez-moi que jusqu'au dix-sept février (sil) donc là celui que vous avez il va plus loin	Hypothèse différente de la situation	
Ikram	euh non	Infirmation	Rec
	c'est t- c'est trois mois	Focalisation	Rec
Jacqueline	ah d'accord		
Écrivain public Meimouna ☺ pdf p. 214 Actes 366-371			
Jacqueline	et puis ce serait bien aussi que votre mari aussi il signe hein avec à côté là	Hypothèse différente des intentions	
Meimouna	ah lui il veut pas	Surprise Négation HI Int	Rec
Jacqueline	il veut pas signer		
Préfecture de police Brittany ☺ pdf p. 715 Actes 57-69 et 83-84			
Yveline	alors c'est pas chez nous ça (sil) cé té o èm c'est pas là ³²		
Claudia	nan c'est pas		
Yveline	alors il faut voir la- le bureau à côté (sil)		
Brittany	okay		
Yveline	le monsieur qui est dans le bureau (articule)		
Brittany	d'accord		
Yveline	hein d'accord		
Brittany	mh		
[...]	(Brittany sort du bureau et se dirige vers la	Hypothèse jugée	

³² C.T.O.M. est l'abréviation pour Collectivité Territoriale d'Outre-Mer.

	droite)		incorrecte	
Yveline	nan		Infirmité	Rec
	c'est le bureau juste à côté		Focalisation-Précision-Distinction	Rec

Préfecture de police Nourredine 📄 pdf p. 746 Actes 13-22

Yveline	alors monsieur vous avez ce document là pour coller vos timbres			
Nourredine	oui (sil) je crois c'est je l'ai donné		Hypothèse jugée incorrecte	
Yveline	nan y a ça pis vous avez un autre papier		Infirmité Précision-Distinction 1 ^e partie Focalisation-Précision-Distinction 2 ^{de} partie	Rec Rec Rec

Scolarité de FLE Agneska 📄 pdf p. 789 Actes 96-118

Olivier	vous avez votre titre de séjour (sil) votre <u>carte de séjour</u> vous l'avez			
Agneska	<u>euh</u> ah bien sûr (sort un courrier) c'est le pissé lé- récépissé		Hypothèse jugée incorrecte	
Olivier	attendez c'est quoi ça (regarde le courrier) trente secondes (tourne le courrier) ça c'est <u>quoi</u>			
Agneska	<u>euh c'est</u> la (datation, ?) (sil) de la dernière fois			
Olivier	l'année dernière			
Agneska	mh mh			
Olivier	(regarde) je soussigné a été- (lit) ouais			
	en fait c'est pas ça		Négation HI Int	Rec
	euh oui			
	bah si vous avez le récépissé euh		Re-formulation	Réo

Scolarité de FLE Iounna 📄 pdf p. 796 Actes 11-25

Laurence	donc en fait ma responsable n'est pas présente et ne (peut, peux) si- je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça			
----------	--	--	--	--

Iounna	alors bah en fait j'ai besoin qu'un tampon de l'administration parce que je viens de m'inscrire là et euh c'est pour renouveler ma bourse et là j'ai j'ai pas le temps	Hypothèse jugée incorrecte	
Laurence	d'accord mais il faut une signature également (sil)	Concession (pour l'explication) Focalisation	Rec
	si c'était un simple tampon je pourrais	Lien logique (hypothèse irréalisable)	Per
Iounna	<u>ouais</u>		
Laurence	<u>mais</u> là faut une signature	Focalisation	Rec

Réactions fondées sur une hypothèse interprétative jugée lacunaire

Une supposition erronée comble une lacune

Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 75 Actes 75-80 et 195-207

Jacqueline	donc eu:h votre mari trava:ille		
Anicham	oui il travaille		
Jacqueline	oui (sil)		
[...]	donc on va mettre salarié donc	Hypothèse jugée incorrecte	
Jacqueline	alors si vous avez les bulletins de salai:res	Hypothèse jugée incorrecte	
Anicham	non pas bulletins de salaire non parce que le impôt tout est impôt euh (sil) mt	Infirmation Négation HI Int Infirmation Lien logique	Rec Rec Rec Per
	on se comprend pas <u>parce que</u>	Jugement de l'état de l'intercompréhension Lien logique inachevé	MI Per
Jacqueline	<u>ah</u> \alors c'est pa:s par mois qu'il est payé		
Anicham	non c'est pas par mois		

Écrivain public Chellamani 01 ☺ pdf p. 104 Actes 1531-1536

Chellamani	c'est combien de photos euh		
Jacqueline	euh ben les photos euh faut les envoyer <u>euh</u>		

Chellamani	<u>tout</u>	Supposition jugée incorrecte	
Jacqueline	enfin envoyer les originaux <u>hein</u>	Focalisation-Précision- Distinction	D
Chellamani	<u>tout</u>		
Écrivain public Chellamani 02 📄 pdf p. 131 Actes 1163-1184			
Chellamani	ça c'est le chéquier mais		
Jacqueline	voilà		
Chellamani	mais elle m'a dit c'est deux cents euros moi deux cents euros ma femme		
Jacqueline	oui		
Chellamani	euh trois enfants cinq enfants cent cent c'est sept cents déjà mais elle m'a dit je peux euh faire une demande euh <u>comme quoi</u>		
Jacqueline	<u>euh ça fait combien au total euh</u> <u>la mutuelle</u>	Supposition jugée incorrecte	
Chellamani	<u>sept cents</u>		
	non	Infirmation	Rec
	je n'ai pas encore demandé	Négation HI Int	Rec
	parce que j'ai reçu <u>hier</u>	Lien logique	Per
Jacqueline	<u>ah oui</u>		
	ah oui		
	oui oui		
	vous a-		
	oui		
	d'accord		
Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 153 Actes 237-246			
Chellamani	cette- cette dame		
Jacqueline	cette dame donc		
Chellakani	on a le numéro de téléphone	Supposition jugée incorrecte	
Jacqueline	mais- non mais attendez	Production inachevée Infirmation	Rec MI
	on va pas téléphoner comme ça parce qu'en fait il faut que vous ayez un conseil euh plutôt juridique <u>hein</u>	« freinage » interactionnel Négation HI Int Lien logique	Rec Per
Écrivain public Rahifa 📄 pdf p. 262 Actes 742-745			
Jacqueline	déjà vous êtes- vous- vous comprenez bien euh tout ce- enfin le- le	Hypothèse différente de la situation	

	français parlé		
Rahifa	eu:h pas cent pour cent	Négation HI Int	Rec
Jacqueline	pas cent pour cent oui		

Préfecture de police Hua 📄 pdf p. 725 Actes 88-93

Élodie	je ne travaille pas ici (à un usager qui va entrer) est-ce que-		
Hua	(écoute attentivement)	Hypothèse jugée incorrecte	
Élodie	nan c'est au monsieur	Infirmation Focalisation-Précision- Distinction	Rec Rec
Hua	ah d'accord		

Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 04-12

Shawn	euh je suis un étudiant et j'ai fait déjà le (sil) l'examen médical	Exposition interrompue	
Yveline	oui		
Shawn	mais j'ai oublié ³³ le certificat qui prouve que <u>je l'ai fait</u>		
Yveline	<u>ah bah</u> je peux pas donner la carte	Supposition jugée incorrecte	
Shawn	non oui je- je sais et j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh	Accord Concession Commentaire sur l'intercompréhension Rappel de l'histoire conversationnelle Poursuite de l'exposition (interrompue)	MI MI Réo

Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 11-19

Shawn	et j'étais ici avant et: il m'a fallu eu:h rédiger une lettre que j'ai déposée euh	Poursuite de l'exposition (interrompue)	
Yveline	ah nan ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens ici on est un bureau que de remise de cartes de séjour	Supposition jugée incorrecte	
Shawn	oui je sais	Concession Commentaire sur l'intercompréhension	MI

³³ Il est probable que l'usager confonde les termes « oublier » et « perdre » dans son exposition, ce qui ne facilite pas la réussite de l'intercompréhension.

	mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié le certificat	Poursuite de l'exposition	Réo
Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 18-24			
Shawn	mais qu'e- je veux savoir si euh qu'est-ce qu'on va faire parce que j'ai oublié ³⁴ le certificat	Poursuite de l'exposition	
Yveline	les gens doivent se présenter avec la visite médicale <u>le récépissé</u>	Supposition jugée incorrecte	
Shawn	<u>nan</u> \je sais	Infirmation Commentaire sur l'intercompréhension	Rec MI
	mais j'ai- j'ai oublié ça	Focalisation	Rec / Ins
	j'ai on a discuté déjà	Rappel de l'histoire conversationnelle	MI

Préfecture de police Shawn 📄 pdf p. 756 Actes 23-30

Shawn	mais j'ai- j'ai oublié ³⁵ ça j'ai <u>on a discuté déjà</u>		
Yveline	<u>bah</u> si vous avez oublié il faut aller le chercher chez vous pis revenir le cher- et venir avec ce document-là pour que je puisse vous donner votre carte	Supposition jugée incorrecte	
Shawn	mais j'ai pas le document j'ai cherché pour euh deux semaines	Négation HI Int Lien logique	Rec Per

Une question manifeste une lacune

Écrivain public Chellamani 04 📄 pdf p. 195 Actes 383-390

Jacqueline	(met un papier dans une enveloppe)		
Chellakani	quelqu'un (l'a signé, -l a signé, là signer) il faut signer	Supposition soumise à évaluation	
Chellamani	non non non ça c'est la- aujourd'hui elle a fait le courrier il faut signer	Infirmations multiples Focalisation-Précision- Distinction	Rec Rec
Jacqueline	voilà voilà		

Préfecture de police Suraj 📄 pdf p. 767 Actes 03-11 et 24-26

Yveline et bah faut repartir avec votre récépissé

³⁴ Cf. note 33.

³⁵ Cf. note 33.

	pis voir à {nom d'une préfecture}		
	si au sixième bur- euh si à la salle des visas on peut vous donner quelque chose (sil)		
Suraj	à {nom d'un autre lieu administratif} ³⁶	Supposition soumise à évaluation	
Yveline	non non non non {nom de la préfecture}	Infirmations multiples Focalisation	Rec Rec / Ins
	(sil)		
	préfecture de police {nom du transport en commun, nom de l'arrêt}	Focalisation-Précision- Distinction	D
[...]			
Suraj	je vis à {zone résidentielle qui contient aussi des bureaux administratifs et qui porte presque le même nom} c'est pour ça il y a la préfecture de police là		
Préfecture de police Suraj 📄 pdf p. 770 Actes 136-152			
Yveline	elle vous ad- il est possible qu'elle vous renvoie à {première préfecture évoquée} mais moi je vous donne les deux adresses		
Suraj	ah okay et c'était où les l'autre adresse	Question	
Yveline	bah c'est ça	Focalisation	FI
	(sil)		
	là c'est {lieu de résidence de Suraj}	Focalisation-Précision- Distinction 1 ^e partie	FI
	là c'est préfecture de police	Focalisation-Précision- Distinction 2 ^{de} partie	FI
	(sil)		
	donc c'est {adresse de la préfecture}	Focalisation-Précision- Distinction 2 ^{de} partie	D
	(sil)		
	{adresse répétée}	Focalisation	D / Ins
	(sil)		
Suraj	ah okay le palais de justice		

³⁶ Le nom de la préfecture évoquée par Yveline est la première partie du nom du lieu administratif proposé par Suraj.

Préfecture de police Suraj ☉ pdf p. 770 Actes 168-181 et 194-199

Yveline parce que ici votre carte elle est pas faite
 faut déjà essayer de voir avec eux

Suraj non
 mais je veux dire
 peut-être si ça va être faite en:

Yveline nan
 \mais nan monsieur
 elle est pas faite h:
 vous avez un récépissé jusqu'en février
 deux mille dix
 (sil)
 donc la- la carte il faut attendre euh
 la carte arrive
 hein
 ils ont du retard h:

[...]

Suraj mais tu penses pas que dans le jour de aujourd'hui jusqu'à lundi ça pourrait pas peut-être

Question / Supposition

Yveline nan
 \nan nan
 ça sera pas fait
 ça sera pas fait monsieur

Infirmations multiples Rec

Négations HI Int Rec

Secrétariats de FLE Ling ☉ pdf p. 812 Actes 219-245

Colette alors là les dates elles sont encore pas définies
 hein
 c'est un peu tôt
 \hein
 \pour vous dire

ça
 \mai::s

Ling euh mais je comment
 oui
 \je comment savoir

Colette bah vous aurez un courrier de toute façon
 hein
 ça vous serez informée
 hein
 bien sûr
 hein
 (sil)

Ling euh comment je: savoir tous les: euh tous les renseignements sur (sil) euh té cé èf

Question

Anicham	<u>mh</u> pas de bail	Réponse : X n'est pas la réponse	
Jacqueline	<u>non</u>		
Anicham	non		
Jacqueline	non	Enregistrement	
	(sil)		
	qu'est-ce qui est renouvelé euh c'est euh	Re-formulation	Réo
	(sil)		
	euh mt		
	(sil)		
	c'est-à-dire qu'il a une- il a une petite boutique ou	Supposition soumise à évaluation	FR / V
Anicham	oui petite boutique alors vingt euh neuf mètres carrés euh		
Jacqueline	<u>que</u> vous payez	Supposition (suite)	
Anicham	payé un jour euh le quarante euros cinquante euros mt pour la retouche euh la pantalon		
Jacqueline	oui mais alors la- la petite boutique	Enregistrement Supposition (suite)	Réo
Anicham	oui petite boutique		
Jacqueline	vous a- y a un loyer pour la petite <u>boutique</u>	Supposition (suite)	FR
Anicham	<u>oui</u>		
Jacqueline	vous payez <u>un loyer</u>	Supposition (suite)	FR
Anicham	<u>oui</u> \je payer un loyer		
Jacqueline	à un propriétaire voilà		
Écrivain public Anicham pdf p. 49 Actes 329-344			
Jacqueline	alors euh il est affilié à quoi alors euh c'est à la èm ès a ³⁷	Question : à quelle assurance est-il affilié ?	
Bébé	(pleurniche)		
Anicham	èr ès a ³⁸	Réponse sans rapport	
Jacqueline	oui mais euh <u>mt le-</u> <u>la c-</u> il cotise eu:h	Concession Re-formulation	Réo
Bébé	(pleurniche)		
Anicham	<u>ch</u>		
Jacqueline	parce que je vois là eu:h èm ès a euh il cotise où à l'urssaf ³⁹	Lien logique Re-formulation Exemple / Supposition	Per FI FR

³⁷ Mutualité sociale agricole.

³⁸ Revenu de solidarité active.

³⁹ Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

		soumise à évaluation
Anicham	euh y a ram ⁴⁰	
Jacqueline	à la ram	
Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 49 Actes 351-358		
Jacqueline	euh la ram de d'où <u>de</u> :	Question : RAM de quelle ville ?
Anicham	<u>euh la ram</u> indépendance à la <u>ram</u>	Réponse : branche de la RAM
Jacqueline	<u>oui</u> euh de- la ram de {ville}	Enregistrement Exemple / Supposition FR soumise à évaluation
Anicham	oui la ram de {ville} (sil)	
Jacqueline	je crois que c'est {département} mais bon ça fait rien	
Écrivain public Anicham ☺ pdf p. 58 Actes 826-832		
Jacqueline	donc là là y a la signature c'est vous qui signez <u>ou votre</u> mari	Question à choix
Anicham	<u>oui</u> mh	Réponse positive
Jacqueline	n'importe <u>euh</u>	Formulation HI Int V soumise à évaluation
Anicham	<u>n'imp-</u> d'accord	
Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 152 Actes 219-227		
Jacqueline	parce que éventuellement euh y a une possibilité de se retourner contre cette personne-là	Proposition : voir un juriste pour évaluer le risque à poursuivre la responsable
Chellamani	la dame	
Jacqueline	parce que c'est elle qui est responsable hein mais alors ça entraine une procédure	
Chellamani	la dame elle veut pas	Réaction : elle ne veut pas
Jacqueline	oui mais bon qu'elle veuille pas c'est une chose mais vous vous êtes en droit	Concession Précision-Distinction Acc 1 ^e partie Focalisation-Précision- Rec Distinction 2 ^{de} partie
Écrivain public Chellamani 03 ☺ pdf p. 173 Actes 1311-1322, 1341-1345, 1377-1400 et 1547-1559		
Chellamani	on va montrer un peu notre situation	Formulation de

⁴⁰ Réunion des assurances maladie.

	ou pas	l'objectif de la rencontre
Jacqueline	alors en fait elle va- elle va récupérer après euh la première lettre que vous aviez eue elle va- elle va: récupérer le dossier quand elle recevra la lettre donc c'est pas la peine de lui redem- de lui reexpliquer hein puisque toute façon euh le dossier ils l'ont déjà hein donc on	
Chellamani	oui mais euh on n'avait pas écrit bien expliqué	Formulation d'un mécontentement vis-à- vis du contenu du dossier
[...]		
Chellamani	on va faire une lettre de là-bas mh (sil) c'est pas une bonne explication euh	Reformulation de l'objectif Reformulation du mécontentement
[...]		
Chellamani	c'est pour ça je demande euh ça c'est comme ça je crois c'est pas bien expliqué	Reformulation du mécontentement
	euh parce que moi je toujours le problème de resp- respiratoire à la maison (sil) ma fille elle dort pas <u>c'est bruyant</u>	
Jacqueline	<u>béh oui oui oui</u>	
Chellamani	elle réveille deux heures du matin elle dit pourquoi après lendemain sept heures du matin elle dit je suis fatiguée j'ai mal je veux pas aller à l'école des problèmes toujours même y a avec un petit garçon quatre ans	
Jacqueline	et oui	
Chellamani	ma femme (sil) pour se réveiller quatre heures tous les matins j'ai expliqué {nom de la rue de	

	l'office public de l'habitat}	
	mais cette dame il faut	
	et puis	
Jacqueline	<u>oui</u>	
Chellamani	<u>ma-</u> ma mère de soixante-dix-sept ans	
	euh certificat médical	
	(sil)	
Jacqueline	d'accord	
[...]		
Jacqueline	(écrit)	
	voilà	
	bon	
	donc vous signez là	
Chellamani	euh c'est pas la peine d'explication	Supposition soumise à
	non	évaluation
Jacqueline	euh non	Confirmation
	parce que en fait ils ont déjà le	Lien logique
	dossier	
Chellamani	<u>mais c'est pas bien</u>	Poursuit la formulation Ins
		du mécontentement
Jacqueline	<u>et et</u> et si vous avez un rendez-vous	
	vous réexpliquerez après	
	hein	
	parce que là ce qu'ils demandent	
	simplement c'est de pouvoir vous	
	appeler	
Écrivain public Chellamani 03 pdf p. 173 Actes 1311-1319 et 1547-1559		
Chellamani	on va montrer un peu notre situation	
	ou pas	
Jacqueline	alors en fait elle va- elle va	Inutilité de réexpliquer
	récupérer après euh la première lettre	la situation
	que vous aviez eue	
	elle va- elle va: récupérer le dossier	
	quand elle recevra la lettre	
	donc c'est pas la peine de lui redem-	
	de lui reexpliquer	
	hein	
	puisque toute façon euh le dossier ils	
	l'ont déjà	
	hein	
[...]		
Jacqueline	(écrit)	
	voilà	
	bon	
	donc vous signez là	
Chellamani	euh c'est pas la peine d'explication	Supposition soumise à
	non	évaluation
Jacqueline	euh non	Confirmation

	parce que en fait ils ont déjà le dossier	Lien logique 1	Per
Chellamani	<u>mais c'est pas bien</u>	Mécontentement vis-à-vis du contenu du dossier	
Jacqueline	<u>et et et</u> si vous avez un rendez-vous vous réexpliquerez après hein	Lien logique 1, suite	Per
	parce que là ce qu'ils demandent simplement c'est de pouvoir vous appeler	Lien logique 2	Per

Écrivain public Meimouna ☺ pdf p. 208 Actes 52-75, 93-98, 195-212, 245-262, 299-320 et 459-463

Meimouna	lui le monsieur je veux pas ça parce que c'est mon mari qui fait ça comme ça il habite avec nous moi je veux pas		
Jacqueline	mhm		
Meimouna	moi je habite moi avec mon mari avec tous les enfants deux filles		
Jacqueline	oui		
Meimouna	c'est ça je reste comme ça à la maison mais pas y a quelqu'un il habite avec nous		
Jacqueline	mh		
Meimouna	mais pas y a quelqu'un comme mon mari il a comme ça le facteur pour euh eu dé èf ça et ça non je veux pas ça comme ça		
Jacqueline	et oui alors expliquez-moi <u>donc là</u>		
Meimouna	<u>un problème ou quelque chose</u> je veux pas	Manifeste une bonne intention : cherche l'approbation Réaction : réalisation du service	
Jacqueline	monsieur {nom prénom}		
Meimouna	oui		
Jacqueline	c'est c'est qui euh [...]		
Meimouna	comme il a problème quelque chose comme ça je veux pas après il revient et tout <u>non</u>	Poursuite de l'explication	Ins
Jacqueline	<u>oui</u> alors donc là euh ce- ce nom-là c'est-	Accord Réorientation	

		thématique	
[...]	c'est vous		
Meimouna	toutes les lettres elles venaient je veux pas comme il a problème ou quelque chose je veux pas moi avec les deux les enfants je veux pas	Poursuite de l'explication	Ins
Jacqueline	non non pis	Accord	
Meimouna	mon mari il veut ça comme ça non avant toi tout seul d'accord maintenant je suis moi avec toi avec tes enfants je signé le bail toi et moi <u>c'est bon</u>	Poursuite de l'explication	Ins
Jacqueline	<u>voilà</u>	Accord	
Meimouna	je veux pa::s	Poursuite	Ins
Jacqueline	voilà d'accord donc en fait eu:hm là c'est la première lettre que vous receviez euh des impôts pour lui	Accord Enregistrement Poursuite du service	
[...]			
Meimouna	est-ce que je suis raison ou c'est pas raison	Focalisation	Ins
Jacqueline	ah bah <u>vous f- vous faites</u> tout à fait comme vous voulez	Avis mitigé	
Meimouna	<u>parce que moi je suis raison</u> <u>\ou c'est pas raison</u>	Focalisation	Ins
Jacqueline	<u>oui</u> <u>parce que</u> en fait euh bon c'- vous avez un domicile avec votre mari bon alors vous pouvez euh pour ce monsieur enfin bon c'est vous qui décidez avec votre mari euh lui rendre service en recevant son courrier bon peut-être que c'était quelque chose comme ça <u>au: départ</u> <u>ou bon</u>	Lien logique	
Meimouna	<u>oui</u> <u>oui</u> <u>\oui</u>		
Jacqueline	et puis euh bon peut-être que pour euh des raisons de papiers ou autre		
Meimouna	oui		
Jacqueline	il a déclaré qu'il habitait là		

[...]			
Jacqueline	ça dépend quel- qu'est-ce que- enfin quel rapport euh euh vous et votre mari avez avec lui ça c'est sûr hein <u>mais bon euh</u>	Avis mitigé	
Meimouna	<u>oui</u> \je sais		
	moi je veux pas de problè:me	Poursuite de l'explication	Ins
Jacqueline	<u>mh</u>		
Meimouna	je veux pas quelque chose je suis directement comme ça je suis la france je suis bien je veux pas les problèmes comme il a les problèmes je veux pas moi aussi (j'aurais, je leur ai) dit comme ça non je veux pas	(suite)	
Jacqueline	oui c'est-à-dire que là ça ferait deux déclarations sur le même logement en fait hein donc euh oui	Avis plutôt concordant	
[...] (Meimouna poursuit les manifestations de bonne intention).		Poursuite de l'explication	Ins
Jacqueline	c'est-à-dire c'est vrai que quand y a des choses <u>déclarations</u>	Avis très concordant	
Meimouna	<u>mhm</u>		
Jacqueline	bon c'est très embêtant quoi hein		
Meimouna	bah oui		

Écrivain public Shamina pdf p. 272 Actes 93-119, 319-326, 345-354, 763-779, 799-809 et 839-858

Jacqueline	remplacement d'un verre cassé (écrit) sur la fenêtre (écrit) deux cent cinquante euros (écrit) c'est quand même beaucoup
Shamina	oui ça <u>c'est là</u> je
Jacqueline	<u>en plus</u>
Shamina	mon mari XX XX il écrit (cherche un document)

	hein c'est ça (trouve le document) c'est euh c'est la centimètres comme ça (montre une taille en espaçant ses mains) ça euh très fin euh verre comme ça près		
Jacqueline	alors en plus alors	Cherche à en savoir plu sur les conditions du bris de vitre (cf. Actes suivants)	
Shamina	pour ça trente euros ça va (rire)	Exposition de	
Jacqueline	<u>(rire)</u>	l'argument 1 d'une	
Shamina	<u>deux cent cinquante et:</u>	négociation	
Jacqueline	et oui	Accord	
	alors <u>euh</u>	Poursuite du service inachevée	Réo / Din
Shamina	<u>c'est beaucoup</u>	Poursuite de l'argumentation	
Jacqueline	alors euh à l'occasion de travaux alors en plus alors ça a été cassé à quelle occasion	Poursuite du service	Réo / Din
[...]			
Shamina	nous difficile payer deux cent cinquante euros parce que il est p- euh il n'est pas demande euh	Exposition de l'argument 2	
Jacqueline	voilà alors ce qu'il y a c'est- c'est ça c'est qu'il faut savoir euh dans quelles circonstances euh le verre a été posé c'est-à-dire que euh vous n'avez pas été consulté(e)(s)	Accord Poursuite du service	Réo / Din
[...]		Argument saillant : absence de devis	
Shamina	ça normalement petite verre	Réexposition de l'argument 1	
Jacqueline	mh mh	Retour minimal	Din
Shamina	peut-être trente euros maximum cinquante euros <u>(rire)</u>	Poursuite de la réexposition	
Jacqueline	<u>et oui</u> donc en fait oui alors vous avez pas été prévenue vous avez pas eu le <u>devis</u> avant	Accord Poursuite du service	Réo / Din
[...]			
Jacqueline	nous n'avions reçu aucun courrier ni		

	devis (relit) en conséquence nous contestons cette facture (relit) puisque nous n'avons eu aucun choix possible (relit) notamment d'effectuer la réparation par nous-mêmes (relit) (corrige) voilà (sil) euh donc eu:::h (sil) on va conclure de toute façon c'est pas la peine de s'étaler trop hein		
Élodie	<u>mh</u>		
Jacqueline	<u>parce que</u> sur le principe ils sont déjà en tord hein	Proposition : d'abord contester l'absence de devis, ensuite négocier	
Shamina	d'accord		
[...]			
Shamina	euh nous d'accord payer cinquante euros comme ça ça va	Réaction : veut proposer de négocier	
Jacqueline	euh		
Shamina	écris <u>comme ça</u>		
Jacqueline	<u>oui</u> nan ce qu'il y a c'est que après il va falloir négocier hein <u>c'est sûr</u>	Concession Infirmation Précision-Distinction 1 ^e partie	Rec Rec
Shamina	<u>ah d'accord</u>		
[...]			
Jacqueline	donc après vous pouvez renégocier <u>donc</u> <u>avec</u> euh le le le le cabinet	(suite)	Rec
Shamina	<u>d'accord</u> d'accord		
Jacqueline	après là-dessus vous dites euh bon bah écoutez on renégocie mais sur cette base-là	(suite)	Rec
Shamina	<u>d'accord</u>		
Jacqueline	<u>hein</u> voilà	(suite)	Rec
Shamina	okay (sil)		

Jacqueline	mais déjà euh il faut leur signaler que vous êtes pas d'accord avec les deux cent cinquante	Focalisation-Précision- Rec Distinction 2 ^{de} partie	
Shamina	<u>oui</u>		
Jacqueline	<u>et</u> parce que c'est cette facture-là que vous refusez	Lien logique	Per
Shamina	d'accord		
Jacqueline	hein voilà		

Préfecture de police Juana ☉ pdf p. 733 Actes 89-96 et 105-108

Juana	c'était jus- mais c'était juste pour savoir c'était combien parce qu'en fait moi ce que j'ai un peu peur parce que mon entreprise me dit voilà c'est mille sept cents euros euh sachant <u>qu'ils ont payé la moitié</u>	Question : combien coûte la taxe que paie l'entreprise	
Claudia	<u>mh</u> y a bien une taxe que l'entreprise paie mais pas pa::s vous	Réponse : c'est l'entreprise qui paie la taxe	
[...]			
Juana	mais vous savez pas c'est combien la taxe	Re-formulation	Réo
Claudia	<u>n::an</u>		
Juana	<u>en fait</u>		
Claudia	je pourrais pas vous dire		

Préfecture de police Tarek ☉ pdf p. 775 Actes 168-224

Tarek	euh mon passeport euh va expirer le mois de février de- deux mille onze	Question : dans quel ordre faire la demande de renouvellement du visa et du passeport ?	
Yveline	oui		
Tarek	donc est-ce que: est-ce qu'il faut renouveler le passeport avant <u>de renouveler</u>		
Yveline	<u>voilà</u> <u>\c'est ça</u> il faut déjà que vous renouveliez votre passeport de façon après à refaire votre nouvelle carte de séjour		
Tarek	d'accord même que le carte de séjour va- le fin de carte de séjour c'est deux mois avant		
Yveline	oui		
Tarek	l'expiration de le <u>passeport</u>		
Yveline	<u>parce que</u> là vo-		

	<p>votre carte elle va jusqu'en décembre et votre passeport il va jusqu'à quelle date <u>il se termine quand</u></p>	
Tarek	<u>février</u> deux mille onze	
Yveline	Ah deux mille ONze	
Tarek	oui (sil)	
Yveline	bah ce qu'il faudra faire moi je serais vous bon vous gardez votre ancien passeport	Réponse : refaire le passeport parce qu'il arrive bientôt à échéance
Tarek	<u>oui</u>	
Yveline	<u>pis</u> peut-être d'en faire un autre quand même parce que si après euh	
Tarek	oui	
Yveline	parce que deux mille onze là on va être bientôt hein je vais vous dire là on commence deux mille dix mais bon euh	
Tarek	oui c'est vrai	
Yveline	hein deux mille onze c'est- c'est près je veux dire euh dans euh quelques mois euh <u>on</u>	
Tarek	<u>oui</u> mais ce que je veux dire c'- euh dès que j'essaie de (sil) euh re- faire un <u>autre</u> carte de séjour	Concession Re-formulation / Réo Supposition soumise à / V évaluation
Yveline	<u>oui</u> alors quand vous allez refaire votre nouvelle carte <u>de</u> séjour	
Tarek	<u>oui</u>	
Yveline	donc vous faites votre ancien passeport qui est jusqu'à cette <u>date-</u> <u>là</u>	
Tarek	<u>oui</u> okay	
Yveline	et puis si vous en avez entre-temps refait un autre	
Tarek	<u>oui</u>	
Yveline	<u>hein</u> de- de- tel- de- de <u>passeport</u>	
Tarek	<u>oui</u>	
Yveline	et ben à ce moment-là vous joignez aussi les autres papiers de l'autre	

	<u>les autres photocopies</u>	
Tarek	<u>d'accord</u> okay	
Secrétariats de FLE Ling ☉ pdf p. 808 Actes 01-10 et 40-50		
Ling	euh je voudrais savoir est-ce que je besoin euhm passer le examen té cé èf pour licence	Question : le T.C.F. est-il obligatoire pour s'inscrire en licence de lettres ?
Colette	alors pour une licence	
Ling	oui	
Colette	bah toute façon l'année prochaine ce qu'il faudra que vous fassiez (sil) c'est nous contacter déjà euh (sil) faites-le même à la fin de l'année là pour euh savoir exactement quand on va avoir le dossier	Réponse : il faudra contacter le secrétariat l'année prochaine pour passer le T.C.F.
[...]		
Colette	donc (sil) il faudra que vous veniez dan:s en début d'année disons ce sera largement temps (sil) pour euh savoir exactement quand les dossiers seront disponibles hein	Suite : il faudra revenir en début d'année pour savoir quand les dossiers seront disponibles
Ling	euh je sur internet je voir euh si je euh entrer la licence euh je obligatoire passer le examen té cé èf mais le té cé èf eu:h passer eu:h février donc euh euh euh avant- avant euh moi	Re-formulation Réo

Réactions jugées approximatives ou ambiguës

Écrivain public Chellamani 02 📄 pdf p. 146 Actes 1973-1974

Chellakani	ça là c'est envoyé le original euh contrôle technique	Supposition jugée approximative	D
Jacqueline	euh tout ça c'est l'original		

Écrivain public Chellamani 03 📄 pdf p. 163 Actes 760-767

Jacqueline	et aussi (sil) demander si vous avez intérêt à faire une procédure contre la personne qui est responsable	Retour jugé ambigu Focalisation-Précision- Distinction	D
Chellamani	mh c'est dangereux		
Jacqueline	si vous avez intérêt parce que si vous voulez l'intérêt c'est euh si ça v- si ça va pas vous coûter plus cher		
Chellamani	mh		
Jacqueline	que ce que vous allez en tirer	(suite)	
Chellamani	oui		

Écrivain public Meimouna 📄 pdf p. 209 Actes 131-141

Meimouna	mon mari il est fait ça comme ça moi je veux pas	Réponse jugée ambiguë Focalisation/Demande d'évaluation	D
Jacqueline	d'accord donc euh donc ce que vous souhaitez déclarer c'est que ce monsieur {prénom nom} n'habite pas chez vous		
Meimouna	non	Réponse jugée ambiguë	
Jacqueline	c'est ça	Supposition soumise à évaluation	D
Meimouna	non		
Jacqueline	vous voulez déclarer		
Meimouna	oui <u>je veux déclarer</u> qu'il habite pas chez nous (murmure)		
Jacqueline	<u>d'accord</u>		

Écrivain public Prithviraj 📄 pdf p. 245 Actes 1320-1331

Jacqueline	et puis pour l'hôpital oui voyez hein pour euh les frais de séjour avec la- la sur- la cé èm u vraiment sur cette période-là hein	Réaction jugée ambiguë
Prithviraj	ah d'accord	

Jacqueline	pAs sur maintenant hein il faut que vous ayez la cé èm u de cette période-là	Négation HI Int possible Focalisation	D / Ins D / Ins
Prithviraj	oui cette période-là		

Écrivain public Rahifa ☉ pdf p. 253 Actes 309-316 et 881-886

Jacqueline	le l- votre formation là c'est:: donc eu::h faudra le mettre là		
Rahifa	euh j'ai rendez-vous demain		
Jacqueline	vous avez <u>rendez-vous</u>		
Rahifa	<u>oui</u>		
Jacqueline	pour refaire le cé vé		
Rahifa	oui		
Jacqueline	d'accord		
[...]			
Rahifa	j'ai fait les photocopies euh le ça et le cé vé	Acte jugé ambigu	
Jacqueline	euh bah c'est-à-dire le cé vé vous le refaites vous dites	Supposition/ Formulation HI Int soumise à évaluation Rappel de l'histoire conversationnelle	D MI
Rahifa	oui		
Jacqueline	hein c'est ça donc euh vous- vous enverrez celui qui est refait avec euh donc les- les formations là		

Écrivain public Shamina ☉ pdf p. 288 Actes 935-949

Jacqueline	parce que eux euhm faudrait qu- faudrait qu'ils vous prouvent que ils ont envoyé ils vous ont envoyé un courrier ou que vous avez été (informée, informés) d'une manière ou d'une autre parce que toute façon eux dans les dans les sociétés comme ça	Lien logique qui justifie le conseil apporté	
Shamina	mh mh	Retour jugé ambigu	
Jacqueline	tout ce qu'ils font ils font avec des traces si vous <u>voulez</u>	Poursuite de l'explication Phatique	Ins / Per
Shamina	<u>d'accord</u>	Retour jugé ambigu	
Jacqueline	pour justement prouver parce que par exemple s'ils avaient une trace qu'ils vous ont envoyé une lettre	Poursuite de l'explication	Ins / Per
Shamina	d'accord	Retour jugé ambigu	

Jacqueline	ils sauraient vous la ressortir après	Achèvement de l'explication	Ins / Per
Shamina	ah oui oui		

Scolarités de FLE Friedrich ☉ pdf p. 795 Actes 40-44

Olivier	vous prenez quelle sécurité sociale la èl èm- la èl èm dé eu ou la èm gé eu èl		
Friedrich	euh èm- èm gé èm	Réponse approximative	
Olivier	èm gé eu èl	Supposition/ Formulation HI Int soumise à évaluation	V
Friedrich	oui		

Secrétariats de FLE Ling ☉ pdf p. 813 Actes 261-273

Ling	et ensuite je euh remplir comme ça et euh oui		
Colette	pardon		
Ling	et pre- en premier je remplis tous les (sil) pap- euh	Acte approximatif	
Colette	celui-ci hein la première démarche on est bien d'accord hein	Focalisation-Précision- Distinction Demande d'évaluation de l'intercompréhension Focalisation Soumission d'un jugement sur l'état de l'intercompréhension à évaluation	D / Ins V Ins V
Ling	a::h		
Colette	mh		
Ling	ah ah ah d'accord		

Scolarités de FLE Mayara ☉ pdf p. 801 Actes 102-108

Olivier	(donne le reçu de paiement des frais d'inscription) c'est pour prouver que vous avez bien payé votre premier semestre	Acte ambigu	
Mayara	ah t- euh (sil) c'est pas euh (sil) j'ai déjà payé tout	Supposition / HI soumise à évaluation	V
Olivier	tout à fait		
Mayara	tout à fait		

Formulations de refus de réalisation d'objectif

Corpus Écrivain public

- Jacqueline, corpus Chellamani 02 ☉ pdf p. 145 Actes 1879, 1881-1883, 1887, 1889-1890

mais là aujourd'hui on va peut-être pas avoir le temps	Refus / éthique ⁴¹
euhm si vous voulez on on essaiera la semaine prochaine de refaire une lettre en réexpliquant bien tout euh toute votre situation hein	Offre compensatoire
je crois qu'il vaut mieux se donner le temps euh de de la refaire	Explication

- Jacqueline, corpus Chellamani 03 ☉ pdf p. 153 Actes 242-247, 1313-1316, 1553-1554, 1156-1568

non mais attendez on va pas téléphoner comme ça	Refus / inefficacité
parce que en fait il faut que vous ayez un conseil euh plutôt juridique hein pour euh pour ça alors en fait elle va récupérer elle va elle va récupérer la lettre que vous aviez eue elle va elle va récupérer le dossier quand elle recevra la lettre	Explication
donc c'est pas la peine de lui redemander de lui re-expliquer hein	Refus / inefficacité
puisque de toute façon le dossier ils l'ont déjà	Explication
euh non	Refus / inefficacité
parce qu'en fait ils ont déjà le dossier	Explication
et si vous avez un rendez-vous vous ré-expliquerez après hein	Offre compensatoire
parce que là ce qu'ils demandent simplement c'est de pouvoir vous appeler hein sur la lettre donc on va faire c'est seulement ça qu'ils demandent hein (sil) pour pouvoir vous appeler et vous fixer certainement un rendez-vous	Explication

- Jacqueline, corpus Chellamani 04 ☉ pdf p. 197 Actes 490-493, 495-496, 498-499, 504, 506-509, 518-525, 528

bah écoutez euh on l'a fait le dix bon c'est un peu tôt encore pour- ça fait qu'une semaine hein euh c'est encore un peu tôt	Explication
si vous voulez la semaine prochaine euh vous revenez et puis on essaiera de téléphoner vous revenez avec ça et puis on téléphonera hein	Offre compensatoire

⁴¹ Puisque les usagers sont reçus sans rendez-vous, l'éthique de l'agent l'incite à consacrer un peu de temps à tous plutôt que tout le temps au premier arrivé.

mais là bon ça fait qu'une semaine qu'on a fait la lettre là c'est un petit peu un petit peu juste mais vous savez la- y a- enfin **comme** c'est un service qui est important y a le tri du courrier tout ça enfin bon ça met toujours un petit peu de temps lorsque ça arrive à la personne euh **il suffit que** la personne soit absente une semaine hein **done** on va attendre la semaine prochaine pour pouvoir euh

Explication

Offre compensatoire

- Jacqueline, corpus Shamina ☺ pdf p. 286 Actes 804-806

oui **nan**

Refus / inefficacité

ce qu'il y a c'est que **après** il va falloir négocier

Offre compensatoire

Corpus Office de l'immigration – Accueil

- Bachira, corpus Hai ☺ pdf p. 445 Actes 1362-1365, 1368-1369

y a pas de tampon

Refus / infaisabilité
due à la situation

il vous faut le certificat

Explication

vous m'apl-portez le certificat pour que je mette le tampon

Offre compensatoire

on va **pas** mettre le tampon sur la main (rire)

Explication

- Martine, corpus Loussig ☺ pdf p. 462 Actes 91, 94-98

ah là là **je ne sais pas je ne sais pas du tout** hein

Refus / incompétence

ça **il faut que** vous vous renseigniez hein euh au niveau des démarches

Offre compensatoire

- Martine, corpus Nancy ☺ pdf p. 511 Actes 96, 98, 100, 143-144, 148-151

ça je sais pas du tout malheureusement

Refus / incompétence

parce que moi je travaille pas dans le service étudiants

Explication

(et tout, et du coup) **je pourrai(s) pa:s**

Refus / incompétence

ah alors ça bah il faut attendre que notre service vous envoie la lettre

mais là je ne peux rien pour vous je franchement je suis désolée

Refus / incompétence

je pourrai pas vous dire plus

parce qu'en plus c'est un XX c'est le service de madame {nom}

Explication

- Séverine, corpus Vicente ☺ pdf p. 573 Actes 33-37, 49, 53-54, 63-68

euh nan c'est pas bon c'est pas bon (sil) c'est pas bon du tout ça	Refus / infaisabilité
ça je peux pas prendre je ne peux pas prendre ça c'est pas bon	due à la situation &
nan nan monsieur nan nan	pouvoir limité
il me faut absolument euh (sil) euh quittance eu dé èf	Explication

Corpus Préfecture de police

- Yveline, corpus Brittany ☺ pdf p. 715 Actes 57-59

alors c'est pas chez nous ça (sil) cé té o èm c'est pas là	Explication
--	-------------

- Kader, corpus Carlos ☺ pdf p. 717 Actes 31-32, 76

pour cela il va falloir voilà acheter les timbres	Explication
et euh vous allez acheter quand même les timbres	Offre compensatoire

- Claudia, corpus Juana ☺ pdf p. 733 Actes 107-108

n::an je pourrais pas vous dire	Refus / incompétence
--	----------------------

- Claudia, corpus Seybou ☺ pdf p. 749 Actes 23, 27

faudra les acheter les timbres il faut les acheter monsieur	Explication
---	-------------

- Yveline, corpus Shawn ☺ pdf p. 756 Actes 08, 14

ah bah je peux pas donner la carte	Refus / pouvoir limité
ah nan ici on rédige- on ne donne pas de lettre aux gens	

- Pascal, corpus Soo Ji ☺ pdf p. 760 Actes 191-193

parce qu' y a des timbres à acheter là c'est un changement de statut	Explication
c'est soixante-dix euros là	

- Yveline, corpus Suraj ☺ pdf p. 768 Actes 47-50, 53, 190-193, 173-175, 196-199

là je peux pas vous do- on peut pas vous donner la carte	Refus / pouvoir limité
la carte elle est pas faite hein y a du retard dans le traitement des cartes et donc votre carte n'est pas faite	Explication
donc faut voir avec eux si ils peuvent h: euh h: vous faire un truc de prolongement de: visa	Offre compensatoire
je ne sais pas	Refus / incompétence
faut voir	Offre compensatoire
nan mais nan monsieur elle est pas faite h: nan nan nan ça sera pas fait ça sera pas fait monsieur	Explication

- Kader, corpus Yuliana ☺ pdf p. 784 Actes 30-31, 33-34, 36

ah mais c'est p- no aquí no aquí no aquí	Explication
--	-------------

Corpus Coordinatrice étudiants étrangers

- Marie-Hélène, corpus Morena ☺ pdf p. 5 Actes 174-177, 183

pour euh pour les examens (sil) euh normalement ce n'est pas à moi de décider	Refus / pouvoir limité
c'est plutôt à l'enseignant qui vous reçoit en cours (sil) euh de de juger euh si vous devez faire les ch- les mêmes choses ou pas	Explication
c'est p- c'est pas moi qui peut imposer à un enseignant une modalité d'examen pour vous	Refus / pouvoir limité

Corpus Institut de traducteurs de d'interprètes

- Susan, corpus Susan 03 ☺ pdf p. 309 Actes 33-34

h: ah vous ne revenez pas pour le rapport de stage c'est pas à soutenir le rapport de stage	Invalidation de l'objectif (négation de la présupposition)
---	--

- Susan, corpus Susan 05 ☺ pdf p. 330 Actes 622-624, 629, 631, 651

non ce sont pas des pièges	Invalidation de l'objectif (négation de la présupposition)
mais par contre on on c'est une école payante la formation est	Correction

payante on préfère ne pas faire d'erreur

non non

Invalidation de
l'objectif (négation
de la présupposition)

les:m les examens sont en juin

Correction

▪ Susan, corpus Susan 06 ☺ pdf p. 368 Actes 965, 967-968

ça se fait **uniquement** pour l'interprétation c'est **uniquement** pour
l'interprétation **pas** pour la traduction

Correction de
présupposition
erronée

Corpus Secrétariats et scolarités de FLE

▪ Laurence, corpus Iounna ☺ pdf p. 796 Actes 11-13, 20-23, 25-26, 50-51

donc en fait ma responsable **n'est pas** présente et ne peut si-

Explication

je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça

Refus / pouvoir limité

mais il faut une signature également (sil) **si** c'était un simple tampon

Explication

je pourrais **mais là il faut** une signature

**et malheureusement je ne peux euh je ne peux le faire mai::s je
peux vraiment p- j'ai pas le droit de signer**

Refus / pouvoir limité

Corpus Service des relations internationales

▪ Nicole, corpus Marilena ☺ pdf p. 841 Actes 101, 103, 105, 108, 134-136, 138, 148, 151-152

non non

Refus / pouvoir limité

ça c'est la faculté

Explication

**moi je ne signe pas les examens je n'ai pas le droit de signer les
papiers d'examens non j'ai pas le droit j'ai pas le droit de mettre
la date du vingt-quatre**

Refus / pouvoir limité

je suis **obligée** de mettre la date à laquelle je signe ce-

Explication

**m- mais je n'ai pas le droit de mettre une autre date non non je
n'ai pas le droit**

Refus / pouvoir limité

Comptage des formulations d'hypothèse interprétative

Renseignement : Corpus Office de l'immigration – Auditeurs Chang, Transaction 2

📄 pdf p. 633 Actes signifiants 1087-1141, 1161-1167

5 formulations sur 20 Actes signifiants produits par l'usagers en réaction à un renseignement.

01. Angélique	presque	
01.	(sil)	
02.	presque fini	
03.	donc là c'est le numéro de la préfecture (article)	Renseignement 01
04. Chang	ok-	Réaction 01
05. Angélique	donc vous allez avoir une carte de séjour de un an (article)	Renseignement 02
06. Chang	oui	Réaction 02
07. Angélique	il faut la faire renouveler l'année prochaine	Renseignement 03
08. Chang	ouais	Réaction 03
09. Angélique	trois mois avant qu'elle soit finie (article)	Renseignement 04
10. Chang	pour le téléphoner euh	Réaction 04
11. Angélique	<u>voilà</u>	
12. Chang	pour aller là-bas	Réaction 05
13. Angélique	trois mois avant	Renseignement 05
14. Chang	<u>d'accord</u>	Réaction 06
15. Angélique	<u>très</u> important	Renseignement 06
16. Chang	okay	Réaction 07
17. Angélique	préfecture {nom de la préfecture}	Renseignement 07
18. Chang	et m- est-ce qu'aujourd'hui y en a- y en a chercher le carte	
19.	non	
20. Angélique	oui	Renseignement 08
21. Chang	oui	Réaction 08
22.	oui	Réaction 09
23.	c'est aujourd'hui	Réaction 10
24. Angélique	oui oui	Renseignement 09
25. Chang	okay	Réaction 11
26. Angélique	je vais vous montrer	
27. Chang	okay	
28. Angélique	la préfecture c'est ici	Renseignement 10
29.	<u>donc</u> vous allez avoir cinq cartes de un an (article)	Renseignement 11
30. Chang	<u>okay</u>	Réaction 12
31.	oui	Réaction 13
32.	(sil)	
33. Angélique	et après vous pouvez demander	Renseignement 12
34. Chang	mh	Réaction 14
35. Angélique	la carte de dix ans	Renseignement 13

36. Chang	mh	Réaction 15
37.	(sil)	
38. Angélique	ou la nationalité française	Renseignement 14
39. Chang	okay	Réaction 16
40. Angélique	mais là faut parler encore mieux français	Renseignement 15
41.	hein	
42. Chang	et:: b- et: moi y a demandé u- euh une question	
43.	parce que ma femme euh c'est chinois	
44.	euh non non	
45.	c'est française	
46.	moi demander la la- demander la carte euh français y a combien de temps	
47.	y a combien de temps demander	
48.	la nationalité euh <u>XX</u>	
49. Angélique	<u>votre</u> femme elle est française	
50. Chang	oui oui oui	
51.	c'est ça	
52. Angélique	elle est française votre femme	
53. Chang	oui	
54.	c'est ça	
	[...]	
55. Angélique	du coup normalement c'est cinq cartes de un an	Renseignement 16
56. Chang	oui	Réaction 17
57. Angélique	et après nationalité française	Renseignement 17
58. Chang	oui	Réaction 18
59. Angélique	<u>d'accord</u>	
60. Chang	<u>okay euh</u>	Réaction 19
61.	okay	Réaction 20

Renseignement : Corpus Secrétariats et scolarités de FLE Mayara, Transactions 2, 3, 4

📄 pdf p. 801 Actes signifiants 121-188

2 formulations sur 16 Actes signifiants produits par l'usagère en réaction à un renseignement.

01. Mayara	le le tableau (sil) des horaires	
02. Olivier	ils seront disponibles normalement début euh octobre	Renseignement 01
03. Mayara	<u>ah</u>	Réaction 01
04. Olivier	<u>on les a pas</u> pour l'instant	Renseignement 02
05. Mayara	ah donc euh quand (sil) quand je retourner peut-être de	Réaction 02
06.	(sil)	
07. Olivier	normalement ils seront là	Renseignement 03
08.	je pense le huit	Renseignement 04
09. Mayara	oui	Réaction 03

10.	(sil)	
11.	et euh	
12.	(sil)	
13.	des cours de français ça sera en (sil) {les, des} cours seront (sil) juste cet(te) euh	
14. Olivier	je sais pas	Renseignement 05
15.	<u>ça je sais pas du tout</u>	Renseignement 06
16. Mayara	<u>c'est loin</u> ou	Réaction 04
17. Olivier	<u>je ne sais pas</u>	Renseignement 07
18. Mayara	<u>ah oui</u>	Réaction 05
19.	\d'accord	Réaction 06
20. Olivier	moi je ne sais pas	Renseignement 08
21.	hein	
22.	je ne peux pas vous dire	Renseignement 09
23. Mayara	ah pardon	Réaction 07
24.	(sil)	
25.	ça sont pour	
26. Olivier	ça c'est au cas où vous auriez des justificatifs	Renseignement 10
27. Mayara	juscat-	Réaction 08
28. Olivier	à donner auprès de d'un certain euh (sil) certain(s)	Renseignement suite
29.	comment dire	
30.	(sil)	
31.	euh (sil) comme des mutuelles les assurances	Renseignement suite
32.	pour bien prouver que vous êtes euh étudiante	Renseignement 11
33. Mayara	a::h	Réaction 09
34. Olivier	voilà	
35.	c'est au cas où on vous demanderait un justificatif de ce que vous faites tout simplement	Renseignement 12
36. Mayara	simplement pour ça	Réaction 10
37. Olivier	oui	
38. Mayara	et y a un resto que des étudian:ts von:t	
39.	<u>pou:r</u> diner	
40. Olivier	<u>oui</u>	Renseignement 13
41.	(sil)	
42.	attendez	
43.	je vais vous donner le plan	
44.	(sort un plan du campus)	
45. Mayara	oui	
46.	d'accord	
47.	(sil)	
48.	c'est peut-être près (sil) à peu près	
49. Olivier	nous	Renseignement 14
50.	(cherche sur le plan)	
51.	on est ici	Renseignement
52.	(pointe sur le plan)	suite
53. Mayara	mh	Réaction 11

54. Olivier	donc nous on est là	Renseignement
55.	(sil)	suite
56.	et le restaurant universitaire	Renseignement 15
57. Mayara	mh	
58. Olivier	il est- il est- il est- il <u>est</u> :	Renseignement suite
59. Mayara	<u>ah</u> peut-être euh	Réaction 12
	déjà vu	
60.	c'est près de(s) <u>XXX</u>	Réaction 13
61. Olivier	<u>là</u>	Renseignement suite
62. Mayara	a::h	Réaction 14
63.	(sil)	
64.	d'accord	Réaction 15
65. Olivier	voilà	
66.	donc nous on est là	Renseignement 16
67.	et le resto il est là	Renseignement 17
68. Mayara	ah	Réaction 16

Renseignement : Corpus Service des relations internationales Johana, Transaction 2

📄 pdf p. 832 Actes signifiants 110-137

0 formulation sur 09 Actes signifiants produits par les usagères en réaction à un renseignement.

01. Johana	et ça fonctionne comment avec les attestations des des résultats	
02. Nicole	vous êtes dans quelle faculté	
03. Johana	euh sciences économie	
04. Nicole	donc c'est la faculté de sciences économiques qui vous donne euh vos notes	Renseignement 01
05. Johana	mhm	Réaction 01
06. Nicole	faut que vous voyiez avec madame <u>{nom de la secrétaire de direction de l'U.F.R.}</u>	
07. Johana	<u>{nom de la secrétaire de direction de l'U.F.R.}</u>	
08.	mhm	
09. Nicole	et que vous lui dites que vous avez besoin des notes	
10. Johana	<u>mhm</u>	
11. Franziska	<u>mhm</u>	
12. Nicole	ils vous envoient tout	Renseignement 02
13.	si y a le moindre souci	
14.	vous m'envoyez un e-mail	
15. Johana	<u>mhm</u>	Réaction 02
16. Franziska	<u>mhm</u>	Réaction 03

17. Nicole	et je transmets à madame euh {nom de la secrétaire de direction de la faculté}	Renseignement 03
18.	mais c'est la faculté de sciences économiques qui vous le donnera	Renseignement 04
19. Franziska	mh	Réaction 04
20. Johana	mais mais c'est pas de problème	Réaction 05
21.	si si l'- l'institut ne me m'envoyer les notes	
22. Nicole	non	Renseignement 05
23. Johana	d'accord	Réaction 06
24. Franziska	mhm	Réaction 07
25. Nicole	je pourrai pas faire mieux qu'eux	Renseignement 06
26.	je pense	
27. Johana	mhm	Réaction 08
28. Franziska	mhm	Réaction 09

Orientation : Corpus Service des relations internationales Marilena, Transaction 3

📄 pdf p. 841 Actes signifiants 114-124

0 formulation sur 4 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à une orientation.

Marilena	est-ce que je peux envoyer euh <u>ici::</u>	
Nicole	<u>voilà</u>	
	vous pouvez l'envoyer	
Marilena	<u>voilà</u>	
	<u>\XXX</u>	
Nicole	<u>ou alors</u> allez voir madame {nom de la secrétaire de direction de la faculté de sciences économiques} et demandez si elle peut vous remplir le papier	Orientation 01
Marilena	mh	Réaction 01
	bon	Réaction 02
	d'accord	Réaction 03
	mh	Réaction 04

Orientation : Corpus Préfecture de police Juana, Transaction 2

📄 pdf p. 733 Actes signifiants 105-114

0 formulations sur 2 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à une orientation.

01. Juana	mais vous savez pas c'est combien la taxe	
02.	<u>en fait</u>	
03. Claudia	<u>n::an</u>	
04.	je pourrais pas vous dire	
05.	pour savoir la taxe que l'entreprise doit	Orientation 01

	payer	Orientation 02
06.	essayez de demander euhm à l'accueil là- bas après l'ascenseur	
07. Juana	okay	Réaction 01
08. Claudia	peut-être qu'ils pourront vous d- vous donner un montant approximatif	Renseignement
09.	(sil)	
10. Juana	bon	Réaction 02

Conseil : Corpus Écrivain public Chellamani 03, Transaction 1

📄 pdf p. 152 Actes signifiants 205-249, 258-265, 337-351, 755-876

3 formulations sur 46 Actes signifiants produits par les usagers en réaction à un conseil.

01. Jacqueline	il y a une possibilité de recours XXX (marmonne) (lit)	Conseil
02.	d'accord	
03.	(lit)	
04.	alors la personne qui est responsable en fait	
05.	hein	
06. Chellamani	mh	
07. Jacqueline	de l'autre véhicule qui était devant	
08.	euh vous aviez son téléphone	
09.	je crois	
10.	c'est ça	
11.	mais vous avez jamais eu sa- la s- la société d'assurance	
12.	(sil)	
13.	qu'elle avait cette personne	
14. ?	mh	
15. Jacqueline	parce que éventuellement euh y a une possibilité de se retourner contre cette personne-là	Conseil 01
16. Chellamani	la dame	Réaction 01
17. Jacqueline	parce que c'est elle qui est responsable	Conseil 02
18.	hein	
19.	mais alors ça entraine une procédure	Conseil 03
20. Chellamani	la dame elle veut pas	Réaction 02
21. Jacqueline	oui	
22.	mais bon qu'elle veuille pas c'est une chose	Conseil 04
23.	mais vous vous êtes en droit	Conseil 05
24.	mais alors faut voir si c'est valable	Conseil 06
25.	vu- bon quand même vu que c'est un véhicule qui était quand même ancien	Conseil 07
26.	faut savoir si c'est valable de faire une procédure par rapport à ça	Conseil 08
27.	(sil)	

28.	si v- si vous allez pas dépenser plus dans la procédure	Conseil 09
29.	que ce que vous allez gagner	Conseil suite
30.	hein	
31.	mais euh y a une possibilité	Conseil 10
32.	puisque elle elle est responsable	Conseil 11
33. Chellamani	cette- cette dame	Réaction 03
34. Jacqueline	cette dame	
35.	donc	
36. Chellakani	on a le numéro de téléphone	Réaction suite
37. Jacqueline	mais-	
38.	non	
39.	mais attendez	
40.	on va pas téléphoner comme ça	Conseil 12
41.	parce qu'en fait il faut que vous ayez un conseil euh plutôt juridique	Conseil 13
42.	hein	
43.	pour euh pour ça	Conseil 14
44. Chellamani	oui	Réaction 04
45.	parce que on- euh parce que elle est euh elle est cachée euh maintenant	Réaction 05
	[...]	
46. Jacqueline	alors soit vous pouvez enfin disons euh vous retourner contre elle	Conseil 15
47.	mais ça c'est une procédure qui peut coûter un petit peu d'argent	Conseil 16
48.	donc il faut que vous ayez euh un renseignement précis juridique euh un renseignement précis juridique là-dessus	Conseil 17
49.	hein	
50.	donc attendez	
51.	je vais lire complètement le: le rapport	
52.	et puis après on va discuter	
53.	hein	
	[...]	
54. Jacqueline	alors par contre pour cette affaire-là	
55. Chellamani	mh	
56. Jacqueline	euh moi je- je souhaiterais quand même que vous alliez voir quelqu'un un peu spécialisé	Conseil 18
57. Chellamani	mh	Réaction 06
58. Jacqueline	pour euh	
59.	attendez	
60.	je vais- je vais voir euh que vous preniez rendez-vous avec quelqu'un spécialisé sur le plan juridique	Conseil 19
61. Chellamani	mh	Réaction 07
62. Jacqueline	hein	
63.	pour <u>voir avant</u> avant de signer	Conseil 20
64. Chellamani	<u>(juridique, politique)</u>	Réaction 08
65.	y a un monsieur ici	Réaction 09

66.	monsieur est là déjà	Réaction 10
67.	monsieur {nom}	Réaction 11
68.	euh non	Réaction 12
	[...]	
69. Jacqueline	parce que je pense qu'il vaut mieux (sil) avec le document que vous avez (sil) aller le voir	Conseil 21
70. Chellamani	mhm	Réaction 13
71. Jacqueline	pour lui demander si c'est correct euh comme <u>eu:h</u> comme procédure	Conseil 22
72. Chellamani	<u>mhm</u>	Réaction 14
73.	(sil)	
74. Jacqueline	et aussi (sil) demander si vous avez intérêt à faire une procédure contre la personne qui est responsable	Conseil 23
75. Chellamani	mh	Réaction 15
76.	c'est dangereux	Réaction 16
77. Jacqueline	si vous avez intérêt	Conseil suite
78.	parce que si vous voulez l'intérêt c'est euh si ça v- si ça va pas vous coûter plus cher	Conseil 26
79. Chellamani	mh	Réaction 17
80. Jacqueline	que ce que vous allez en tirer	Conseil suite
81. Chellamani	oui	Réaction 18
82. Jacqueline	hein	
83.	parce que si y a des frais de procédure et tout ça	Conseil 27
84. Chellamani	mhm	Réaction 19
85. Jacqueline	peut-être	Conseil 28
86. Chellamani	mh	Réaction 20
87. Jacqueline	que ça va vous coûter plus cher	Conseil suite
88.	que le prix euh de la voiture	Conseil suite
89. Chellamani	<u>mhm</u>	Réaction 21
90. Jacqueline	<u>voyez</u>	
91.	pour une voiture qui serait en très bon état tout ça	Conseil 29
92.	peut-être <u>que</u> ce serait valable	Conseil suite
93. Chellamani	<u>mhm</u>	Réaction 22
94.	mhm	Réaction 23
95. Jacqueline	mais là peut-être pas	Conseil 30
96.	mais moi je suis pas spécialiste	Conseil 31
97.	hein	
98. Chellamani	mh	Réaction 24
99. Jacqueline	euh juridique	Conseil suite
100.	donc je préfère que vous voyiez quelqu'un	Conseil 32
101. Chellamani	d'accord	Réaction 25
102. Jacqueline	qui connaît bien le droit	Conseil suite
103. Chellamani	mh	Réaction 26
104. Jacqueline	hein	
105.	pour être sûrs	Conseil 33
106. Chellamani	mh	Réaction 27
107. Jacqueline	que vous pouvez retourner <u>les</u> papiers	Conseil suite

108.	Chellamani	<u>mhm</u>	Réaction 28
109.	Jacqueline	donc lui ou elle	
110.		je ne sais pas si c'est une femme ou un homme	
111.		euh vous dira si euh vous pouvez retourner ça	Conseil 34
112.		hein	
113.		si c'est bien euh enfin	Conseil suite
114.		si c'est euh correct de le retourner	Conseil suite
115.		<u>hein</u>	
116.	Chellamani	<u>mh</u>	Réaction 29
117.		<u>mh</u>	Réaction 30
118.	Jacqueline	<u>je</u> préfère que vous voyiez <u>Avant</u> de retourner les papiers	Conseil 35
119.	Chellamani	<u>mhm</u>	Réaction 31
120.		mh	Réaction 32
121.	Jacqueline	hein	
122.	Chellamani	d'accord	Réaction 33
123.	Jacqueline	hein	
124.		bref	
125.		parce qu'il faut bien voir	Conseil 36
126.		alors donc vous allez (sil) avec ça demain	Conseil 37
127.	Chellamani	mh	Réaction 34
128.		mh	Réaction 35
129.	Jacqueline	surtout faut avec ça	Conseil 38
130.	Chellamani	XXX (tamoul)	
131.	Chellakani	XXX (tamoul)	
132.	Jacqueline	vous allez aussi avec eu:h (sil) les photos	Conseil 39
133.	Chellakani	oui	Réaction 36
134.		d'accord	Réaction 37
135.	Chellamani	mh	Réaction 38
136.	Jacqueline	hein	
137.		vous allez avec les photos	Conseil 40
138.	Chellakani	oui	Réaction 39
139.	Jacqueline	avec les coordonnées de la <u>dame</u>	Conseil 41
140.	Chellamani	<u>mh</u>	Réaction 40
141.	Chellakani	he	Réaction 41
142.	Jacqueline	hein	
143.		euh qui est responsable	Conseil suite
144.		hein	
145.		avec son téléphone	Conseil suite
146.		hein	
147.		et puis alors eu:h bon là de toute façon	
148.		hein	
149.		et puis alors euh bon là de toute façon euh vous avez pas le certificat vraiment de- d'achat	
150.		mais c'est juste	
151.		parce que lui il va se renseigner de toute-	
152.		il va vous renseigner quand même <u>de toute façon sur le principe</u>	
153.	Chellamani	<u>mhm::</u>	

154. Jacqueline si vous avez intérêt à faire quelque chose
155. Chellamani mh
156. Jacqueline ou pas
157. Chellakani d'accord
158. Jacqueline hein
159. Chellamani mh
160. Jacqueline donc ça je crois que c'est important que vous Conseil 42
soyez sûrs que eu::h y a pas de::- qu- que
vous aurez le meilleur euh la meilleure
indemnisation possible
161. parce que voyez eux disent- l'expert dit que Conseil suite
c'est la meilleure indemnisation
162. les soixante-dix euros Conseil suite
163. mais (sil) vous (sil) peut-être que vous Conseil 43
pouvez euh faire autre chose pou- en vous
retournant contre euh la personne
164. Chellamani X
165. mhm Réaction 42
166. Jacqueline et c'est son assurance peut-être qui
indemniserà
167. alors est-ce qu'elle indemniserà plus
168. ou pas
169. Chellamani et pourquoi c'est marqué là
170. il euh il n'est pas remboursé cette somme
171. Jacqueline ah non
172. parce que ç::a ç:-
173. Chellamani mh
174. Jacqueline alors là justement il faudra lui demander Conseil 44
175. hein
176. parce que ça c'est la valeur du véhicule
177. alors pourquoi ils di:- ils vous disent
soixante-dix
178. donc il faut quelqu'un spécialisé Conseil 45
179. Chellamani ah oui oui oui Réaction 43
180. Jacqueline hein
181. Chellamani comprends pas soixante-dix Réaction 44
182. Jacqueline voilà
183. Chellamani parce que (un panneau est, ?) déjà (rire) cent Réaction 45
euros
184. Jacqueline oui
185. mais vous voyez
186. il faut v- il faut vraiment av- voir quelqu'un Conseil 46
qui est spécialiste dans le droit
187. hein
188. Chellamani mh Réaction 46
189. Jacqueline qui pourra vous dire (sil) si- (sil) vous Conseil suite
expliquer exactement pourquoi
190. hein

Conseil : Corpus Écrivain public Ikram, Transaction 1

📄 pdf p. 203 Actes signifiants 146-262

1 formulation sur 12 Actes signifiants produits par l'usagère en réaction à un conseil.

- | | | |
|----------------|---|--------------------|
| 01. Jacqueline | d- et donc avec cette lettre-là vous êtes pas retournée au pôle emploi | |
| 02. Ikram | non | |
| 03. | je XXX | |
| 04. Jacqueline | non | |
| 05. | vous êtes pas retournée | |
| 06. | donc en fait il faudrait y retourner | Conseil 01 |
| 07. | euh ou alors euh envoyer euh euh | Conseil 02 |
| 08. | ou alors envoyer la photocopie de ça | Conseil 03 |
| 09. | (montre la convocation) | |
| 10. | et de votre récépissé de dépôt de dossier | Conseil suite |
| 11. Ikram | d'accord | Réaction 01 |
| 12. Jacqueline | hein | |
| 13. | parce que autrement ils vont vous rayer de:- des:- de leur euh | Conseil 04 |
| 14. | vous- vous avez la possibilité d'aller sur place | |
| 15. | (sil) | |
| 16. Ikram | oui | |
| 17. | je crois | |
| 18. Jacqueline | c'est:: avenue <u>{nom de l'avenue}</u> | |
| 19. Ikram | <u>oui</u> | |
| 20. | <u>c'est pas</u> loin | |
| 21. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 22. Ikram | je vais aller (moi-même, ?) | |
| 23. Jacqueline | mais il va vous falloir le récépissé quand même | Conseil 05 |
| 24. | hein | |
| 25. Ikram | ah oui | Réaction 02 |
| 26. | j'ai laissé XX à la maison | Réaction 03 |
| 27. | c'est pas grave | Réaction 04 |
| 28. | <u>je XX passe ici</u> | Réaction 05 |
| 29. | <u>\oui</u> | Réaction 06 |
| 30. Jacqueline | <u>oui</u> | |
| 31. | <u>\bon remarquez</u> | |
| 32. | <u>\si vous y allez</u> demain | |
| 33. | oui euh | |
| 34. | voilà | |
| 35. | ap- est-ce qu- alors donc là vous avez vu que pour euh la convocation à la préfecture euh | |
| 36. | il vous faudra votre passeport | Conseil 06 |
| 37. | euh vous avez déjà eu un titre de séjour donc euh l'ancien | |
| 38. Ikram | mhm | |

39. Jacqueline hein
40. euh le cert- domicile donc euh une attestation Conseil 07
41. vous êtes logée comment euh
42. Ikram oui
43. les ache èl èm
44. Jacqueline d'accord
45. Ikram pour les habitants
46. Jacqueline donc euh vous faites une euh une photocopie de Conseil 08
votre quittance de loyer
47. Ikram oui Réaction 07
48. Jacqueline il faut trois photos Conseil 09
49. Ikram ah oui Réaction 08
50. Jacqueline alors vous savez les conditions pour les
photos
51. Ikram oui oui
52. je comprends
53. oui
54. \je comprends
55. Jacqueline oui
56. \hein
57. Ikram oui oui
58. Jacqueline voilà
59. (prend le certificat de nationalité de
l'enfant d'Ikram)
60. certificat de nationalité de votre enfant Conseil 10
61. Ikram d'accord Réaction 09
62. Jacqueline il est né en france
63. Ikram oui
64. Jacqueline oui
65. Ikram il est français
66. Jacqueline d'accord
67. donc à ce moment-là vous d- vous savez comment
faire pour les papiers à votre mairie
68. hein
69. Ikram oui
70. Jacqueline voilà
71. Ikram d'accord
72. j'ai compris
73. Jacqueline présence personnelle obligatoire Conseil 11
74. donc voilà
75. donc ça surtout n'oubliez pas euh tous ces Conseil 12
documents-là
76. parce que euh voyez les rendez-vous c'est
(rire) c'est très compliqués à avoir
77. donc il faut vraiment que vous ayez tous les Conseil 13
papiers
78. hein
79. parce que si ils vous font revenir euh un mois
après
80. vous allez avoir des problèmes avec euh les

	papiers	
81. Ikram		<u>mhm</u>
82. Jacqueline	hein	
83. Ikram	oui	
84.	d'accord	
85. Jacqueline	voilà	
86.	hein	
87.	donc euh	
88. Ikram	j'irai même maintenant là	
89.	comme ça (peux, peut)	
90.	je pars maintenant pour la:	
91. Jacqueline	voilà	
92.	hein	
93.	donc euh réceptionné de votre dépôt et puis la lettre aussi	Conseil 14
94.	hein	
95.	<u>comme ça-</u>	
96. Ikram	<u>oui</u>	Réaction 10
97.	\j'ai oublié réceptionné	Réaction 11
98. Jacqueline	comme ça ils verront que vous avez une euh	
99.	alors je vais faire une photocopie peut-être de votre euh lettre	
100.	comme ça vous leur laisserez	
101. Ikram	<u>d'accord</u>	
102. Jacqueline	<u>hein</u>	
103.	comme ça ils verront la- le rendez-vous	
104.	(se lève)	
105.	(marche jusqu'à la porte)	
106.	(ouvre la porte)	
107.	(sort faire la photocopie)	
108. Ikram	(attend)	
109. Jacqueline	(revient)	
110.	(referme la porte)	
111.	(revient à son bureau)	
112.	voilà	
113.	(se rassoit à son bureau)	
114.	donc euh vous- vous leur laissez ça avec le réceptionné	Conseil 15
115.	(donne la photocopie)	
116.	hein	
117.	<u>et pis vous</u> vous avez l'original	
118. Ikram	<u>d'accord</u>	Réaction 12

Conseil : Corpus Préfecture de police Tarek, Transaction 3

📄 pdf p. 776 Actes signifiants 165-233

0 formulation sur 14 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à un conseil.

01. Tarek et je aussi j'avais une question
02. Yveline oui
03. bien sûr
04. Tarek euh mon passeport euh va expirer le mois de février de- deux mille onze
05. Yveline oui
06. Tarek donc est-ce que: est-ce qu'il faut renouveler le passeport
07. avant de renouveler
08. Yveline voilà
09. \c'est ça
10. il faut déjà que vous renouveliez votre passeport Conseil 01
11. de façon après à refaire votre nouvelle carte de Conseil 02
séjour
12. Tarek d'accord Réaction 01
13. même que le carte de séjour va- Réaction 02
14. le fin de carte de séjour c'est deux mois avant Réaction 03
15. Yveline oui
16. Tarek l'expiration de le passeport Réaction suite
17. Yveline parce que là vo- votre carte
elle va jusqu'en décembre
18. et votre passeport il va jusqu'à quelle date
19. il se termine quand
20. Tarek février deux mille onze
21. Yveline Ah deux mille ONze
22. Tarek oui
23. (sil)
24. Yveline bah ce qu'il faudra faire
25. moi je serais vous
26. bon
27. vous gardez votre ancien passeport Conseil 03
28. Tarek oui Réaction 04
29. Yveline pis peut-être d'en faire un autre quand même Conseil 04
30. parce que si après euh
31. Tarek oui Réaction 05
32. Yveline parce que deux mille onze là on va être bientôt
33. hein
34. je vais vous dire
35. là on commence deux mille dix
36. mais bon euh
37. Tarek oui
38. c'est vrai
39. Yveline hein
40. deux mille onze c'est- c'est près
41. je veux dire euh
42. dans euh quelques mois euh on
43. Tarek oui
44. mais ce que je veux dire c'- euh
45. dès que j'essaie de (sil) euh re- faire un autre
carte de séjour

46. Yveline		<u>oui</u>	
47.	alors quand vous allez refaire votre nouvelle carte <u>de</u> séjour		Conseil 05
48. Tarek		<u>oui</u>	Réaction 06
49. Yveline	donc vous faites votre ancien passeport qui est jusqu'à cette <u>date-là</u>		Conseil suite
50. Tarek		<u>oui</u>	Réaction 07
51.	okay		Réaction 08
52. Yveline	et puis si vous en avez entre-temps refait un autre		Conseil 06
53. Tarek		<u>oui</u>	Réaction 09
54. Yveline		<u>hein</u>	
55.	de- de- tel- de- de <u>passeport</u>		Conseil suite
56. Tarek		<u>oui</u>	Réaction 10
57. Yveline	et ben à ce moment-là vous joignez aussi les autres papiers de l'autre		Conseil 07
58.	<u>les autres photocopies</u>		Conseil 08
59. Tarek	<u>d'accord</u>		Réaction 11
60.	okay		Réaction 12
61. Yveline	comme ça la fille ben elle verra euh		
62.	vous aurez peut-être une carte plus longtemps ou		
63. Tarek	okay		
64. Yveline	ou ils se baseront peut-être jusqu'en ou peut-être de deux mille onze à deux mille treize		
65.	<u>ou:</u> <u>\je ne sais pas</u>		
66. Tarek	<u>d'accord</u>		Réaction 13
67. Yveline	hein		
68. Tarek	super		Réaction 14
69. Yveline	voilà monsieur		

Inscription : Corpus Secrétariats de FLE Aiko, Transaction 1

📄 pdf p. 791 Actes signifiants 01-41

10 formulations sur 19 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Monique	alors vous vous inscrivez pour toute l'année	
02. Aiko	oui	Information 01
03. Monique	hein	
04.	parce que vous n'avez coché que deuxième	Réaction 01
05.	mais c'est bien premier et deuxième semestres	Réaction 02
06. Aiko	<u>okay</u>	
07. Monique	<u>d'ac-</u> les deux	Réaction 03
08. Aiko	oui	Information 02
09. Monique	un (an, en)	Réaction 04
10.	un <u>seul</u> semestre	Réaction 05
11. Aiko	<u>nan</u>	Information 03

12.	X	
13.	(sil)	
14.	oui	Information 04
15.	(sil)	
16.	oui	Information 05
17. Monique	euh toute l'année	Réaction 06
18. Aiko	oui	Information 06
19. Monique	voilà	Réaction 07
20.	d'accord	Réaction 08
21.	donc c'est ça plus ça	Réaction 09
22. Aiko	mh	Information 07
23. Monique	c'est d- c'est:: enfin je vai- vous dirai après du coup	Réaction 10
24.	mais là vous n'avez coché que deuxième semestre	Réaction 11
25.	mais c'est bien premier (sil) et deuxième semestre	Réaction 12
26.	(sil)	
27. Aiko	euh deuxième	Information 08
28. Monique	pas de deuxième	Réaction 13
29.	euh vous vous vous inscrivez pour (sil) un seul semestre	Réaction 14
30. Aiko	mh	Information 09
31. Monique	parce que là vous voyez	Réaction 15
32.	vous avez marqu- (sil) deuxième semestre qui commence en <u>février</u>	Réaction suite
33. Aiko	<u>ah ah</u> là là là	Information 10
34. Monique	donc en <u>ces cas</u>	Réaction 16
35. Aiko	<u>oui</u>	Information 11
36. Monique	(mais, mets) un seul pas le premier	Réaction 17
37. Aiko	oui	Information 12
38. Monique	pAs le: deuxième	Réaction 18
39.	je vais y arriver	Réaction 19
40.	(rire)	

Inscription : Corpus Secrétariats de FLE Friedrich, Transaction 1

📄 pdf p. 794 Actes signifiants 01-45

5 formulations sur 10 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Olivier	quatre-vingt-un	Réaction 01
02.	vous prenez euh la sécu	
03. Friedrich	ici	
04. Olivier	vous payez la sécurité sociale	
05. Friedrich	eu:::h	
06.	ça veut dire quoi	
07. Olivier	vous la pay- vous-	
08.	est-ce que vous avez déjà la sécurité sociale ou	

	pas	
09. Friedrich	non non	
10.	<u>pas encore</u>	Information 01
11. Olivier	<u>non</u>	Réaction 02
12.	\donc vous la payez	Réaction 03
13.	euh vous prenez pour un semestre ou une année	
14. Friedrich	euh pour euh premier seme-	Information 02
15. Olivier	premier semestre	Réaction 04
16.	ah d'accord	Réaction 05
17.	donc faudra faire deux chèques	
18. Friedrich	<u>d'accord</u>	
19. Olivier	<u>parce</u> qu'on travaille sur deux logiciels di- différents	
20. Friedrich	mh	
21. Olivier	donc un chèque de trois cent soixante-douze cinquante-sept	
22.	et un autre de- de six cent un quatre-vingt-sept	
23.	vous pouvez l'écrire en lettres	
24.	ils s- ils sont là	
25.	(montre le modèle sur le comptoir)	
26. Friedrich	d'accord	
27. Olivier	voilà	
28.	je vous laisse les faire	
29. Friedrich	oui	
30.	(remplit les chèque)	
31. Olivier	l'année dernière vous f- vous faisiez quoi	
32. Friedrich	euh à i u té {nom de l'établissement}	Information 03
33. Olivier	i u té {nom}	Réaction 06
34.	(note)	Réaction 07
35.	d'accord	Réaction 08
36.	(tamponne)	
37.	c'est bon	
38.	merci	
39.	(prend les chèques)	
40.	vous prenez quelle sécurité sociale	
41.	la èl èm- la èl èm dé eu ou la èm gé eu èl	
42. Friedrich	euh èm- èm gé èm	Information 04
43. Olivier	èm gé eu èl	Réaction 09
44. Friedrich	oui	Information 05
45. Olivier	d'accord	Réaction 10

Accompagnement dans l'action : Corpus Écrivain public Anicham, Transaction 2

📄 pdf p. 67 Actes signifiants 1271-1295, 1371-1423

10 formulations sur 17 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01.	Jacqueline	alors on va mettre donc euh par la présente euh euh	
02.		(écrit)	
03.		{nom de famille d'Anicham}	
04.		(écrit)	
05.		donc une (écrit) copie (écrit) d'acte (écrit) de naissance (écrit)	
06.		euh	
07.		alors donc il en a besoin pour le renouvellement de sa carte d'identité	
08.		hein	
09.	Anicham	oui	Information 01
10.	Jacqueline	euh nécessaire (écrit) pour (écrit) le (écrit) renouvellement (écrit) de ma carte (écrit) d'identité: (écrit) française (écrit)	Réaction 01
11.		alors donc on va mettre euh	
12.		donc il est né	
13.		alors sa date	
14.		alors né le	
15.	Anicham	{date, mois}	Information 02
16.	Jacqueline	{date, numéro de mois}	Réaction 02
17.	Anicham	<u>{mois, année}</u>	Information 03
18.	Jacqueline	{année}	Réaction 03
19.		donc euh à {ville d'Inde}	Réaction 04
20.	Anicham	oui	
21.		à {même ville}	Information 04
22.	Jacqueline	(écrit)	
23.		{même ville} inde (écrit)	Réaction 05
24.		XX	
25.		donc voilà [...]	
26.	Jacqueline	(écrit) euh alors (sil) pour le (écrit) renouvellement (écrit) de (écrit) ma carte (écrit) d'identité (écrit) française (écrit)	
27.		ils sont de nationalité française les enfants <u>eu::h</u>	
28.	Anicham	<u>oui</u>	Information 05
29.		<u>\les enfants</u> aussi	Information 06
30.	Jacqueline	oui	Réaction 06
31.		hein	
32.		eu::hm pour le renouvellement de carte d'identité française et (écrit) celle (écrit) de deux (écrit) enfants (écrit)	Réaction 07
33.		alors donc on va mettre euh	Réaction 08
34.		alors euh c'est c'est qui alors là	
35.		(lit)	
36.		euh c'est {premier prénom, <u>début du deuxième prénom</u> }	
37.	Anicham	<u>{premier prénom,</u> deuxième prénom}	Information 07

38. Jacqueline	alors	
39.	c'est l'ainé	Réaction 09
40. Anicham	il est né le {date, mois, année}	Information 08
41. Jacqueline	alors	
42.	(écrit)	
43.	alors né (écrit) né le	Réaction 10
44.	vous m'avez dit	
45. Anicham	mh {date, mois}	Information 09
46. Jacqueline	{date, mois, <u>année</u>} (écrit)	Réaction 11
47. Anicham	<u>oui</u>	Information 10
48. Jacqueline	il est né où	
49. Anicham	en inde	Information 11
50. Jacqueline	alors donc	
51. Anicham	inde {même ville d'Inde}	Information 12
52. Jacqueline	à à {même ville} (écrit)	Réaction 12
53. Anicham	<u>mh (sil)</u>	Information 13
54.	<u>\inde</u>	Information
55. Jacqueline	et puis donc (sil)	suite
56. Anicham	mh {premier prénom, deuxième prénom du second enfant}	Information 14
57.	(cherche un papier)	
58.	mh	
59.	c'est ça	
60.	ça c'est acte de mariage	Information 15
61.	(cherche un autre papier)	
62.	et ça aussi	Information 16
63.	(sil)	
64.	et ça	Information 17
65.	(sil)	
66.	il n'a pas	
67.	{premier prénom, deuxième prénom du second enfant}	
68.	c'est ça	
69. Jacqueline	(écrit, <u>écrit</u> , écrit)	Réaction 13
70. Anicham	<u>quatorze</u>	Information 18
71. Jacqueline	alors	
72.	(sil)	
73.	{premier prénom, deuxième prénom du second enfant}	Réaction 14
74.	hein	
75.	(écrit)	Réaction 15
76.	alors il est né le (sil) {date} (écrit) {numéro du mois, année}	Réaction 16
77.	à {même ville} <u>aussi</u>	Réaction 17
78. Anicham	<u>oui</u>	

Accompagnement dans l'action : Corpus Écrivain public Anicham, Transaction 1

18 formulations sur 35 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Jacqueline	donc eu:h votre mari trava:ille	
02. Anicham	oui	Information 01
03.	il travaille	Information 02
04. Jacqueline	oui	Réaction 01
05.	(sil)	
06.	donc on va mettre salarié donc	Réaction 02
07.	(sil)	
08. Anicham	mh parce que tout part pis sa paie	Information 03
09.	tout euh le impôt	Information 04
10.	on vous savez divisé par euh avant	Information 05
11.	ça fait combien de	Information 06
12. Jacqueline	d'accord	Réaction 03
13.	<u>donc on va voir</u>	Réaction 04
14.	<u>\hein</u>	
15. Anicham	<u>XXX</u>	
16.	<u>\oui</u>	
17. Jacqueline	alors salarié	Réaction 05
18.	i- il travaille depuis combien de temps euh	
19. Anicham	pour le patron	
20. Jacqueline	oui	
21. Anicham	oui pour la retouche	
22.	donc euh confection	
23. Jacqueline	oui	
24.	et depuis quelle année il travaille euh	
25. Anicham	ah deux mille cinq	Information 07
26. Jacqueline	deux mille cinq	Réaction 06
27.	(sil)	
28. Anicham	deux mille cinq deux mille six euh	Information 08
29. Jacqueline	d'accord	Réaction 07
30.	alors type de contrat (lit)	
31.	il travaille-	
32.	il a quoi comme contrat	
33. Anicham	<u>euh</u>	
34. Jacqueline	<u>il a</u> un contrat euh à durée indéterminée	
35.	c'est-à-dire que il travaille euh	
36. Anicham	non	Information 09
37.	pour la boutique renouvellement un an un an revou- renouvellement	Information 10
38.	après je vais travaille je-	Information 11
39.	mon mari travaille	Information suite
40. Jacqueline	euh c'est-à-dire que chaque année	Réaction 08
41. Anicham	oui	Information 12
42.	chaque année il renouvelle	Information 13
43. Jacqueline	il renouvelle	Réaction 09
44.	hein	

45.	donc c'est- il est en cé dé dé	Réaction 10
46.	voilà	
47.	(complète la demande)	Réaction 11
48.	alors donc voilà sinon	
49.	(sil)	
50.	mh	
51.	(sil)	
52.	alors	
53.	(sil)	
54.	êtes-vous rémunéré (lit)	
55.	(sil)	
56.	alors travailleur indépendant (coche une case)	
57.	conjoint XX (marmonne) (lit)	
58.	gérant salarié: (lit)	
59.	êtes-vous à la recherche d'un travail (lit)	
60.	alors il y est pa:s	
61.	êtes-vous inscrit comme demandeur d'emploi (lit)	
62.	alors retraité étudiant (lit)	
63.	situation particulière (lit)	
64.	(sil)	
65.	voilà	
66.	alors donc vous vous z- vous avez une activité <u>euh</u>	
67. Anicham	<u>n-</u>	
68. Jacqueline	vous travaillez	
69.	non	
70. Anicham	non	Information 14
71. Jacqueline	hein	
72.	sans activité	Réaction 12
73.	alors donc on va cocher	Réaction 13
74.	(coche la case)	Réaction 14
75.	euh êtes-vous à la recherche d'un emploi (lit)	
76.	XXX (marmonne)	
77.	situation particulière (lit)	
78.	sans activité professionnelle (coche)	
79.	voilà	
80.	vous n'avez jamais travaillé peut-être	
81. Anicham	non	Information 15
82.	deux mille six j'avais travaillé	Information 16
83. Jacqueline	oui	Réaction 15
84. Anicham	euh entre XXX et XXX à peu près	Information 17
85.	je tourne tourne le euh	Information 18
86.	euh un peu malade alors	Information 19
87. Jacqueline	ah oui	Réaction 16
88. Anicham	ah oui	
89.	parce que il y a <u>les enfants aussi</u>	Information 20
90. Jacqueline	<u>ah oui</u>	Réaction 17
91.	<u>\vous avez eu les</u>	Réaction 18
	enfants	
92.	voilà	

93.	d'accord	Réaction 19
94.	alors euh donc vous n'avez pas euh	Réaction 20
95.	sans activité depuis deux mille six en fait	Réaction 21
96.	vous avez arrêté	Réaction 22
97. Anicham	deux mille six j'avais travaillé mh	Information 21
98.	mais je trav-	Information 22
99. Jacqueline	d'accord [...]	Réaction 23
100. Jacqueline	euh il cotise où	
101.	à l'urssaf ⁴²	
102. Anicham	euh y a ram ⁴³	Information 23
103. Jacqueline	à la ram	Réaction 24
104. Bébé	<u>(pleurniche)</u>	
105. Anicham	oui ram	Information 24
106. Jacqueline	d'accord	Réaction 25
107. Bébé	(pleurniche)	
108. Anicham	(XX, {prénom de son enfant}, ?)	
109.	(sil)	
110. Jacqueline	euh la ram de d'où <u>de:</u>	
111. Anicham	<u>euh la ram</u> indépendance à la <u>ram</u>	Information 25
112. Jacqueline	<u>oui</u> euh de- la ram de {ville}	Réaction 26
113. Anicham	oui	Information 26
114.	la ram de {ville}	Information 27
115.	(sil)	
116. Jacqueline	je crois que c'est {région de rattachement de la ville}	Réaction 27
117.	mais bon ça fait rien	Réaction 28
118. Anicham	{ville}	Information 28
119. Jacqueline	voilà	Réaction 29
120.	(sil)	
121.	donc alors les revenus	
122.	(sil)	
123.	donc les revenu:s	Réaction 30
124.	euh c'est annuel donc	Réaction suite
125. Anicham	(sort des papiers d'un sac)	Information 29
126. Bébé	(baille)	
127. Anicham	voilà	
128.	{ville, quartier}	
129. Jacqueline	(regarde les papiers)	Information 30
130.	voilà	Réaction 31
131.	donc ça c'est ce qu'il a déclaré euh en deux- mille huit	Réaction 32
132. Bébé	(pleurniche)	
133. Jacqueline	donc y a pas de revenu par mois en fait	Réaction 33
134.	hein	
135. Anicham	nan	Information 31

⁴² Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales.

⁴³ Réunion des assurances maladie.

136.	(sil)	
137. Jacqueline	donc on va diviser par douze	Réaction 34
138.	(pose l'opération sur un papier brouillon)	Réaction 35

Délivrance de documents : Corpus Secrétariat de FLE Maria, Transaction 1

📄 pdf p. 815 Actes signifiants 15-175

15 formulations sur 31 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Maria	et:: euh en fait je viens pour mon certificat de::m de- de delf- de dulf de dulf	Information
02.	que j'ai fini- bon j'ai fini déjà l'année dernière	Information
03. Vincent	l'année dernière	Réaction 01
04. Secrétaire A	{anon.}	
05. Vincent	quel semestre	
06.	(sil)	
07. Maria	ah oui	
08.	c'est primaire semestre	Information 03
09. Secrétaire A	{anon.}	
10. Maria	le primaire	Information 04
11.	(sil)	
12. Vincent	premier semestre	Réaction 02
13. Maria	oui	Information 05
14. Vincent	d'accord	Réaction 03
15.	vous avez votre <u>carte d'étudiante</u>	
16. Secrétaire A	<u>{anon.}</u>	
17. Maria	perdon	
18.	ah	
19.	non	Information 06
20.	la carte d'étudiante je ne l'ai pas sur moi	Information 07
21. Vincent	une pièce d'identité	Réaction 04
22.	(ouvre la porte d'un placard)	
23. Maria	oui	Information 08
24.	ça oui	Information 09
25. Secrétaire A	{anon.}	
26.	(sil)	
27. Maria	(rire)	
28. Secrétaire A	{anon.}	
29. Élodie	nan	
30.	bah moi c'est pareil	
31.	je disais	
32.	je suis malade aussi euh depuis samedi et:	
33. Secrétaire A	{anon.}	
34. Vincent	(bouge une porte du placard)	
35.	(bouge une porte à nouveau)	

36.	c'était à quel niveau	
37. Maria	<u>quatre</u> euh et c'- quatre bé	Information 10
38. Secrétaire A	<u>{anon.}</u>	
39. Maria	je pense quatre bé	Information 11
40.	mhm	
41.	c'est {nom de Maria}	Information 12
42.	oh	
43. Vincent	d'accord	Réaction 05
44.	(cherche dans les dossiers)	
45. Maria	<u>{nom de Maria}</u>	Information 13
46. Vincent	ah c'était l'année dernière alors	Réaction 06
47.	(sil)	
48. Maria	euh je me souviens que c'est l'année c'est	
49.	(sil)	
50.	oui	
51.	c'est l'année	
52.	non	
53.	non	
54. Vincent	non	
55.	premier semestre	Réaction 07
56.	(sil)	
57. Maria	c'est primaire semestre	Information 14
58.	mais c'est deux mille six deux mille s:ept	Information suite
59.	je pense	
60. Vincent	d'accord	Réaction 08
61. Maria	c'est ça	Information 15
62.	oui	
63.	c'est ça	
64.	deux mille six deux mille sept	Information 16
65.	(rire)	
66. Vincent	(ouvre une porte de placard)	Réaction 09
67.	(sil)	
68. Maria	oui	
69.	ça ça fait (du temps, vite hein) déjà	
70.	oh	
71.	(sil)	
72.	ça passe vite	
73. Élodie	ça fait longtemps	
74.	oui	
75. Maria	mh	
76. Vincent	(referme une porte de placard)	
77.	XX	
78. Maria	oui	
79.	(rire)	
80. Vincent	parce que nous on compte en- en années universitaires	Réaction 10
81.	donc euh	
82.	okay	
83. Maria	mh	
84. Secrétaire A	{anon.}	

85. Vincent	d'accord (répond à la secrétaire A)	
86.	donc le niveau c'était	
87. Maria	quatre	Information 17
88.	quatre bé je pense	
89. Vincent	ah	Réaction 11
90.	bé c'est l'après-midi	Réaction 12
91. Maria	oui	Information 18
92.	c'était l'après-midi	Information 19
93. Secrétaire A	<u>{anon.}</u>	
94. Vincent	<u>l'attestation de réussite</u> vous l'avez déjà prise ou pas	
95. Maria	oui	Information 20
96. Vincent	ça vous l'avez déjà	Réaction 13
97. Maria	<u>oui</u>	Information 21
98. Vincent	donc il manque que le diplôme	Réaction 14
99. Maria	ah non	Information 22
100. Secrétaire A	<u>{anon.}</u>	
101. Maria	<u>de réussite</u>	
102.	non	Information suite
103.	non	
104. Secrétaire A	<u>{anon.}</u>	
105. Maria	<u>je ne l'ai pas pris</u>	Information suite
106.	<u>\porce</u> que j'ai pris l'a::ttestation de assistance une chose comme ça	Information 23
107. Secrétaire A	<u>{anon.}</u>	
108. Vincent	(cherche dans les dossiers)	Réaction 15
109.	apparemment vous l'avez déjà pris	Réaction 16
110. Maria	ah oui	
111.	bon	
112.	(sil)	
113.	c'est bon	
114. Vincent	je vais voir	Réaction 17
115.	(regarde dans un autre dossier)	Réaction 18
116.	mh mh	
117. Maria	c'est là à {nom marital de Maria} peut-être	Information 24
118. Vincent	c'était au premier ou deuxième semestre	
119.	(sil)	
120. Maria	c'est le pimaire	Information 25
121.	oui	
122.	porce que c'était septemb- septem-	Information 26
123. Vincent	deux mille six deux mille sept j'ai pas au <u>deuxième semestre</u>	Réaction 19
124. Maria	<u>ah nON::</u>	Information 27
125.	c'est pas-	
126.	oh là là	
127.	j'ai eu s- un trou dans la mémoire	
128.	c'est vrai	
129.	c'est février	Information 28
130.	c'est de février à- <u>à::</u>	Information 29
131.	<u>\(rire)</u>	

132.		<u>\à juin</u>	Information suite
133.		<u>\c'est f-</u>	
		<u>c'est</u>	
134.		<u>\oui</u>	
135.		<u>\je sais</u>	
136.		<u>\(rire)</u>	
137. Vincent		<u>à juin</u>	Réaction 20
138.		<u>\ça c'est le deuxième</u>	Réaction 21
		<u>semestre</u>	
139.		c'est vrai <u>que-</u>	Réaction 22
140. Maria		<u>excusez-moi</u>	
141.		excusez-moi	
142. Vincent		c'est vrai que c'est le premier de l'année civile	Réaction 23
143. Maria		oui	
144.		<u>(rire)</u>	
145. Vincent		<u>mais pas de l'année universitaire</u>	Réaction 24
146. Maria		c'est vrai	
147. Vincent		bon on va y arriver	Réaction 25
148.		(cherche dans le placard)	Réaction 26
149.		pas de problème	Réaction 27
150. Maria		d'accord	
151.		merci	
152.		excusez-moi	
153. Vincent		(prend un dossier)	Réaction 28
154.		(ferme le placard)	
155. Maria		alors c'était l'année dernière	Information 30
156.		bah oui	
157. Vincent		donc quatre bé	Réaction 29
158.		(ouvre le paquet)	Réaction 30
159.		c'est ça	Réaction 31
160.		hein	
161. Maria		mhm	

Délivrance de documents : Corpus Secrétariats et scolarités de FLE

Iounna, Transaction 1

📄 pdf p. 796 Actes signifiants 01-23

1 formulation sur 8 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Iounna	en fait c'est pour euh c'est pour une attestation de bourse en fait	Information 01
02.	c'est pour <u>renouveler</u> ma bourse	Information 02
03. Laurence	<u>d'accord</u>	Réaction 01
04.	c'est pour- je peux regarder	Réaction 02
05. Iounna	ouais	
06.	(tend le papier à tamponner)	

07. Laurence	hein	
08.	(prend le papier)	
09.	merci beaucoup madame	
10.	(regarde le document)	Information 03
11.	donc en fait ma responsable n'est pas présente	Réaction 03
12.	et ne peut	Réaction 04
13.	si- je ne peux- je n'ai pas la délégation de signature pour ça	Réaction 05
14.	alors	
15. Iounna	bah en fait j'ai besoin qu'un tampon de l'administration	Information 04
16.	parce que je viens de m'inscrire là	Information 05
17.	et euh c'est pour renouveler ma bourse	Information 06
18.	et là j'ai j'ai pas le temps	Information 07
19. Laurence	d'accord	Réaction 06
20.	mais il faut une signature également	Réaction 07
21.	(sil)	
22.	si c'était un simple tampon	Réaction 08
23.	je pourrais	Réaction suite

Diagnostic : Corpus Office de l'immigration – Accueil Nadezhda, Transaction 1

📄 pdf p. 464 Actes signifiants 14-45, 125-138, 340-350

9 formulations sur 23 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Hélène	euh qu'est-ce que vous voulez faire aujourd'hui	
02.	(sil)	
03. Nadezhda	euh poser des questions	
04. Hélène	<u>alors</u>	
05. Nadezhda	<u>parce que</u> j'ai le visa jusqu'à treize février	Information 01
06.	j'ai livret de famille	Information 02
07. Hélène	ah	Réaction 01
08.	vous voulez savoir comment avoir la carte	Réaction 02
09. Nadezhda	mh	Information 03
10. Hélène	vous parlez anglais un peu	
11. Nadezhda	non	Information 04
12.	je parle français	Information 05
13. Hélène	<u>français</u>	Réaction 03
14. Nadezhda	<u>je</u> comprends	Information 06
15. Hélène	d'accord	Réaction 04
16.	vous voulez avoir votre carte de séjour	Réaction 05
17.	c'est ça	Réaction 06
18. Nadezhda	oui	Information 07
19. Hélène	et vous voulez savoir comment faire	Réaction 07
20. Nadezhda	oui	Information 08
21. Hélène	on vous l'a pas expliqué	Réaction 08

22.	Nadezhda	(inspire)	
23.		euh la femme m'a dit qu'il faut attendre une lettre	Information 09
24.		mais <u>bientôt</u> treize février	Information 10
25.	Hélène	<u>nan:</u>	Réaction 09
26.		alors attendez	
27.		est-ce que vous avez envoyé la photocopie du passeport et la lettre du consulat	
28.		vous avez reçu une lettre	
29.	Nadezhda	j'ai donné il y a deux semaines	Information 11
30.		(sil)	
31.	Hélène	d'accord	Réaction 10
32.		alors en effet je comprends	Réaction 11
		[...]	
		(lecture d'un document d'identité)	Information 12
33.	Hélène	alors c'est- le nom que vous avez mis sur votre feuille c'est ça	Réaction 12
34.		(sil)	
35.		vous avez mis ce nom-là ou votre nom d'épouse	Réaction 13
36.		ah non	Réaction 14
37.		vous êtes visiteur	Réaction 15
38.	Nadezhda	non	Information 13
39.		je suis épouse	Information 14
40.	Hélène	épouse français	Réaction 16
41.	Nadezhda	oui	Information 15
42.	Hélène	conjoint de français	Réaction 17
43.		(sil)	
44.	Nadezhda	mon mari- j'ai livret de famille	Information 16
45.	Hélène	bah alors ils se sont trompés	Réaction 18
46.		c'est chez nous que vous auriez dû venir	Réaction 19
		[...]	
47.	Nadezhda	mais ici j- je suis {autre nom de famille}	Information 17
48.	Hélène	ah	Réaction 20
49.	Nadezhda	celui- le premier	Information 18
50.	Hélène	hein	Réaction 21
51.		et c'est qui {nom de famille}	
52.	Nadezhda	c'est moi	Information 19
53.		(sil)	
54.	Hélène	<u>et c'est quoi</u>	
55.	Nadezhda	<u>c'est en russie</u> avec mon premier mari	Information 20
56.	Hélène	ah oui	Réaction 22
57.		parce que vous gardez le nom de: du mari	Réaction 23

Diagnostic : Corpus Écrivain public Rahifa, Transaction 1

📄 pdf p. 247 Actes signifiants 05-51, 75-140, 166-234

42 formulations sur 82 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Rahifa	je je une lettre de motivation	Information 01
02. Jacqueline	oui	Réaction 01
03.	eu:::hm euh c'est pour euh avoir un travail euh	Réaction 02
04. Rahifa	nan	Information 02
05.	c'est pour euh à- à l'école	Information 03
06.	ils ont dit demandé une lette de- une lettre de motivation	Information 04
07. Jacqueline	d'accord	Réaction 03
08.	et- et vous voulez commencer des études euh	Réaction 04
09. Rahifa	oui	Information 05
10.	c'est- c'est- c'est- j'ai euh une lettre de motivation et un cé vé	Information 06
11.	et j'ai accepté euh faire l'école de français	Information 07
12.	linguistique	
13. Jacqueline	d'accord	Réaction 05
14.	donc en fait vous avez déjà votre cé vé	Réaction 06
15. Rahifa	oui	Information 08
16. Jacqueline	vous- vous l'avez là	Réaction 07
17.	<u>si- qu'on voie</u>	Réaction suite
18. Rahifa	<u>j'ai euh</u>	Information 09
19.	oui euh	Information suite
20. Jacqueline	vous l'avez fait faire ici <u>par euh</u>	Réaction 08
21. Rahifa	<u>non</u>	Information 10
22. Jacqueline	non	Réaction 09
23. Rahifa	non	Information 11
24.	j'ai faire euh	Information 12
25.	parce que j'ai fait le formation de français	Information 13
26. Jacqueline	oui	Réaction 10
27.	ici	Réaction 11
28. Rahifa	euh	
29.	<u>non</u>	Information 14
30. Jacqueline	<u>non</u>	Réaction 12
31.	non	Réaction 13
32.	<u>ailleurs</u>	Réaction 14
33. Rahifa	<u>euh le</u> centre a:- centre {nom du centre}	Information 15
34. Jacqueline	d'accord	Réaction 15
35. Rahifa	mh	Information 16
36.	(sil)	
37. Jacqueline	donc euh là euh donc euh on va regarder le cé vé	Réaction 16
38.	on va regarder ensemble	Réaction 17
39.	si vous voulez	Réaction 18
40. Rahifa	bien sûr	
41.	y a pas de souci	Information 17
42.	(donne le C.V. à Jacqueline)	
43. Jacqueline	(prend le C.V.)	
44.	<u>voilà</u>	Information 18
45. Rahifa	<u>y a pas beaucoup</u> de choses	Réaction 19
46. Jacqueline	alors donc euh	Réaction 20

47.	(regarde)	
	[...]	Information 19
	(lecture du document)	Réaction 21
48. Jacqueline	donc ça c'était jusqu'en deux mille neuf euh	
49.	et euh vous n'avez pas eu d'emploi euh jusque là	Information 20
50. Rahifa	euh non	Réaction 22
51. Jacqueline	non	Réaction 23
52.	vous n'avez pas eu euh travaillé du tout	Information 21
53. Rahifa	non	Réaction 24
54. Jacqueline	non	Réaction 25
55.	d'accord	
56.	et donc là la let- la lettre de motivation elle vous- elle vous est demandée par qui vous dites euh	Information 22
57. Rahifa	par- pour- pour l'école de français	Information 23
58.	(sort un document)	Information 24
59.	euh c'est ici (montre sur un document)	Information 25
60.	celui-là	Information 26
61.	ils ont demandé euh	Information 27 /
62. Jacqueline	formation linguistique (lit)	Réaction 26
		Information 28 /
63.	les rappeler en janvier (lit)	Réaction 27
64.	donc en fait euh vous les avez rappelés	Réaction 28
65.	c'est ça	Réaction 29
66. Rahifa	oui	Information 29
67.	c'est <u>euh</u> centre social {nom du centre} qui l'a rappelé euh	Information 30
68. Jacqueline	<u>hein</u>	
69.	<u>d'accord</u>	Réaction 30
70. Rahifa	<u>ils ont dit</u>	Information 31
71.	oui	Information 32
72. Jacqueline	d'accord	Réaction 31
73.	donc là euh ils vous ont dit que il fallait que vous fassiez une lettre	Réaction 32
74. Rahifa	oui	Information 33
75. Jacqueline	pour euh donc demander l'inscription	Réaction suite
76. Rahifa	oui	Information 34
77. Jacqueline	à ces cours de français	Réaction suite
78. Rahifa	mhm	Information 35
79. Jacqueline	formation linguistique (lit)	Information 36 /
		Réaction 33
80.	d'accord	Réaction 37
81.	et c'est une formation qui commence quand en principe	
82. Rahifa	euh je crois c'est eu::h février	Information 37
83. Jacqueline	ah oui <u>d'accord</u>	Réaction 34
84. Rahifa	<u>deux février</u>	Information 38
85. Jacqueline	oui	Réaction 35
86.	donc il est temps quand même euh de le faire	Réaction 36

87.	(prend un papier)	Réaction 40
88.	alors donc eu::h ce que vous voulez comme travail c'est donc euh aide à domicile	Réaction 37
89. Rahifa	oui	Information 39
90. Jacqueline	donc euh par là il f- euh auprès d'une personne âgée	Réaction 38
91.	donc effectivement il faut que vous puissiez bien:: comprendre ce que la personne <u>va vous dire</u>	Réaction 39
92. Rahifa	<u>oui</u>	Information 40
93.	c'est- j'ai fait le stage à:: {nom d'un centre de formation}	Information 41
94.	<u>mais</u> j'ai euh <u>troi- trois mois</u> déjà	Information 42
95. Jacqueline	<u>et oui</u>	Réaction 40
96.	<u>c'est ça</u>	Réaction 41
97.	\ <u>hein</u>	
98.	je vois	Réaction 42
99. Rahifa	oui	Information 43
100.	j'ai appris beaucoup de choses de personnes âgées	Information 44
101.	oui	Information 43
102. Jacqueline	voilà	Réaction 47
103.	donc ça c'était euh dans l'atelier d'accompagnement vers l'emploi	Réaction 44
104. Rahifa	oui	Information 46
105. Jacqueline	que vous avez- qu'ils vous ont déjà un peu expliqué euh en quoi consistait <u>euh</u> l'aide euh à domicile	Réaction suite
106. Rahifa	<u>mh</u>	Information 47
107.	eu:h non	Information 48
108.	(c'est-, si-)	
109.	voilà	Information 49
110.	c'est ça	Information suite
111.	<u>le centre euh {nom du centre de formation}</u>	Information 50
112.	<u>(montre un autre document)</u>	Information 51
113. Jacqueline	(regarde le document)	Information 52
[...]		
114.	donc euhm alors ça c'est formation linguistique	Réaction 45
115.	euh je vois que c'est aussi une formation linguistique que vous demandez là	Réaction 46
116. Rahifa	oui	Information 53
117. Jacqueline	et qu'est-ce qui différencie les deux alors	Réaction 47
118. Rahifa	euh i- ici on a- on a- on a -ppris euh comment on travaille avec euh les gens	Information 54
119. Jacqueline	oui	Information 55
120. Rahifa	et un peu le:: et un peu le:: -pprendre à lire	Réaction 48
121. Jacqueline	oui	Information 56
122. Rahifa	et euh comme je sais un peu parler	Réaction 49
123. Jacqueline	oui	Information 57
		Réaction 50

124. Rahifa	et je ne sais pas écrire euh	Information 58
125.	et lire	Information 59
126.	c'est pour ça je cherche la formation linguistique	Information 60
127. Jacqueline	d'accord	Réaction 51
128.	parce que là je vois c'est formation linguistique eu::h	Réaction 52
129. Rahifa	<u>c'est- c'est-</u> y a pas beaucoup	Information 61
130. Jacqueline	<u>d'accord</u>	Réaction 53
131. Rahifa	<u>deux jours</u> ou trois jours	Information 62
132. Jacqueline	donc en fait là ce que vous recherchez plus c'est pour euh écrire	Réaction 54
133. Rahifa	voilà	Information 63
134.	et lire	Information 64
135. Jacqueline	alors donc euh	Réaction 55
136.	parce que ça vous maîtrisez pas bien	Réaction 56
137. Rahifa	oui	Information 65
138. Jacqueline	(écrit)	Réaction 57
139.	vous avez fait des études avant euh	Réaction 58
140. Rahifa	eu::h non	Information 66
141.	c'est	
142. Jacqueline	non	Réaction 59
143. Rahifa	c'est la première fois XX	Information 67
144. Jacqueline	et oui	Réaction 60
145.	parce que vous êtes originaire de quel <u>euh</u> pays	
146. Rahifa	<u>maroc</u>	Information 68
147. Jacqueline	maroc	Réaction 61
148.	<u>oui</u>	Réaction 62
149. Rahifa	<u>mh</u>	Information 69
150. Jacqueline	et donc vous avez pas été beaucoup à l'école	Réaction 63
151. Rahifa	euh pas du tout	Information 70
152. Jacqueline	PAs du tout	Réaction 64
153. Rahifa	mh	Information 71
154. Jacqueline	ah oui	Réaction 65
155.	d'accord	Réaction 66
156.	oui	Réaction 67
157.	donc c'est d'autant plus difficile	Réaction 68
158. Rahifa	(rire)	
159. Jacqueline	(rire)	
160.	euh parce que déjà dans votre euh langue euh euh vous avez pas acquis <u>euh</u>	Réaction 69 Réaction 70
161. Rahifa	<u>oui</u>	Information
162. Jacqueline	d'accord	Réaction 71
163.	donc il faut pratiquement euh commencer euh	Réaction 72
164.	vous êtes au stade débutant quoi pour l'écriture	Réaction 73
165. Rahifa	oui	Information 72
166.	c'est euh c'est très difficile à -pprendre	Information 73
167. Jacqueline	et oui	Réaction 74
168.	parce que là l- les cours de français que	Réaction 75

	vous avez eus	
169.	eu:h ça vous a: aidée	Réaction 76
170.	mais que pour la parole	Réaction 77
171. Rahifa	oui	Information 74
172. Jacqueline	mhm	Réaction 78
173.	(lit)	Information 75
174.	d'accord	Réaction 79
175.	(lit)	Information 76
176.	d'accord	Réaction 80
177.	donc effectivement la- votre euh motivation c'est pour euh la lect- enfin l'apprentissage du français	Réaction 81
178. Rahifa	mh	Information 77
179. Jacqueline	écrit <u>et</u> euh et lu et la lecture <u>aussi du français</u>	Réaction 82
180. Rahifa	<u>mh</u>	
181.	<u>oui</u>	
182.	<u>\oui oui</u>	
	<u>oui</u>	

Extraits témoins : Corpus Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 05, Transaction 1

📄 pdf p. 318 Actes signifiants 46-94, 133-170

5 formulations sur 30 Actes signifiants produits par l'agent en réaction à une information.

01. Émilie	mais je vous avais écrit donc je sais pas <u>si vous</u> vous souveniez	Information 01
02. Susan	<u>oui</u>	Réaction 01
03. Émilie	donc j'ai ma licence de droit	Information 02
04. Susan	<u>oui</u>	Réaction 02
05. Émilie	<u>et là</u> je passe un an	Information 03
06.	en fait bon j'ai eu ma licence	Information 04
07.	je suis contente de l'avoir	Information 05
08.	mais c'est pas vraiment ce que:	Information 06
09. Susan	ce que vous voulez faire c'est ça	Réaction 03
10. Émilie	ça me passionne pas	Information 07
11.	moi j'adore les langues	Information 08
12.	<u>j'adore faire de:</u> de l'allemand <u>de l'anglais</u>	Information 09
13. Susan	<u>d'accord</u>	Réaction 04
14.	<u>mhm</u>	Réaction 05
15. Émilie	je parle hollandais	Information 10
16.	(sil)	
17.	et c'est pour ça	Information 11
18.	je: j'aurais aimé avoir une équivalence	Information 12
19.	enfin en passant les examens	Information 13
20.	si je pouvais intégrer cette école (sil) en	Information 14

	master un directement	
21.	ça aurait été idéal	Information 15
22.	parce que bon	
23. Susan	bah vous avez une licence	Réaction 06
24. Émilie	j'ai ma licence	Information 16
25.	oui	Information 17
26. Susan	donc vous avez tout à fait le droit d'entrer en èm un ⁴⁴	Réaction 07
27.	<u>et ç- ç- ça</u> ne pose pas de problème	Réaction 08
28. Émilie	<u>exactement</u>	Information 18
29. Susan	<u>hein</u>	Réaction 09
30. Émilie	<u>voilà</u>	
31.	et puis ça fait pas perdre de TEMps euh	Information 19
32.	et c'est vrai que <u>cette école</u> ça me paraissait vraiment euh	Information 20
33. Susan	<u>voilà</u>	Réaction 10
34.	(sil)	
35.	ah bah c'est une <u>école</u>	Réaction 11
36. Émilie	<u>quelque</u> chose qui pourrait me me <u>convenir</u>	Information suite
37.	<u>voilà</u>	Information 21
38.	<u>(rire)</u>	
39. Susan	<u>(rire)</u>	
40.	oui oui	Réaction 12
41.	non	Réaction 13
42.	mais si <u>vous avez une licence</u>	Réaction 14
43. Émilie	<u>XXX</u>	
44.	<u>c'est euh</u>	
45. Susan	<u>je dirais</u> que peu <u>importe</u> la discipline dans laquelle vous avez votre licence	Réaction 15
46. Émilie	<u>mhm</u>	
47.	oui	
48. Susan	l'essentiel pour nous c'est que vous maîtrisiez bien les langues [...]	Réaction 16
49. Susan	donc cette année vous êtes en train <u>de: de</u> <u>vous remettre à niveau</u>	Réaction 17
50. Émilie	<u>voilà</u>	Information 22
51.	<u>je passe le toefl</u>	Information 23
52. Susan	<u>oui</u>	Réaction 18
53. Émilie	<u>je passe</u> les examens d'allemand	Information 24
54. Susan	oui	Réaction 19
55. Émilie	euh je fais des stages	Information 25
56.	je dois passer deux mois en angleterre	Information 26
57.	pour <u>vraiment me mettre</u> à niveau	Information 27
58. Susan	<u>d'accord</u>	Réaction 20
59. Émilie	parce que c'est vrai qu'en droit euh les deux premières années	Information 28

⁴⁴ Le M1 est l'abréviation qui désigne la première année de Mastère (anciennement la maîtrise).

60.	y avait pas <u>de</u> : de langue du tout	Information 29
61. Susan	<u>mhm</u>	Réaction 21
62. Émilie	et donc j'avais perdu	Information 30
63.	j'avais un très bon niveau en terminale	Information 31
64.	(sil)	
65.	donc là bon mon père est pr- euh professeur en prépa d'anglais	Information 32
66.	donc c'est vrai que des fois il peut un peu me:	Information 33
67. Susan	oui	Réaction 22
68. Émilie	si jamais <u>bon j'ai un petit doute</u>	Information 34
69.	<u>\ça aide</u>	Information 35
70. Susan	<u>oui</u>	Réaction 23
71.	<u>\oui oui oui</u> oui oui oui	Réaction 24
72. Émilie	donc je me remets vraiment à niveau	Information 36
73.	pour passer ben les examens euh	Information 37
74. Susan	hein hein	Réaction 25
75.	<u>et vous allez faire un stage de quoi</u>	
76. Émilie	<u>pour euh s-</u>	
77.	c'est euh en angleterre	Information 38
78. Susan	oui	Réaction 26
79. Émilie	ben c'- c'est une famille en fait	Information 39
80.	<u>donc je serai au pair</u>	Information 40
81. Susan	<u>donc c'est un stage linguistique en fait</u>	Réaction 27
82. Émilie	<u>exactement</u>	Information 41
83. Susan	voilà	Réaction 28
84.	d'accord	Réaction 29
85.	<u>d'accord</u>	Réaction 30
86. Émilie	<u>voilà</u>	Information 42

Extraits témoins : Corpus Institut de traducteurs et d'interprètes Susan 01, Transactions 3, 4, 5, 6

📄 pdf p. 300 Actes signifiants 121-347

14 formulations sur 75 Actes signifiants produits par l'utilisateur en réaction à une information.

01. Susan	si vous commencez bientôt	Information 01
02. Julie	mh	Réaction 01
03. Susan	il va falloir faire tout ça très rapidement	Information 02
04. Julie	mh	Réaction 02
05. Susan	parce que normalement	Information 03
06.	il faut présenter la demande de convention deux semaines avant le début du stage	Information suite
07. Julie	ah oui	Réaction 03
08.	parce que elle elle pensait commencer tout de suite	Réaction 04
09.	et puis mettre la date euh ben d'aujourd'hui	Réaction 05

	par exemple sur la convention	
10.	même si on la fait dans une semaine	Réaction 06
11.	c'est embêtant	Réaction 07
12.	(sil)	
13.	ou:	Réaction 08
14.	(sil)	
15. Susan	euhm	
16.	c'est un petit peu embêtant	Information 04
17.	mais je pense que si vous a-	Information 05
18.	si elle remplit les papiers très rapidement	Information suite
19. Julie	ouais	Réaction 09
20. Susan	et si vous rapportez ça RApidement aussi au bureau des stages	Information 06
21. Julie	d'accord	Réaction 10
22. Susan	en leur expliquant la situation	Information 07
23.	normalement ils devraient accepter	Information 08
24. Julie	okay	Réaction 11
25. Susan	d'accord	
26.	ou bien ils vont mettre la convention à partir de la date qui où: ils reçoivent les: les documents	Information 09
27.	mais bon	
28.	dans ce cas-là nous on: je prendrai en compte quand même le travail que vous avez fait jusque là	Information 10
29. Julie	oui	Réaction 12
30.	d'accord	Réaction 13
31. Susan	d'accord	
32. Julie	et donc c'est converti la charge de travail en gros en: jours euh	Réaction 14
33. Susan	<u>c'est ça</u>	Information 11
34.	c'est ça	Information 12
35. Julie	<u>okay</u>	Réaction 15
36. Susan	<u>donc euh</u> là il faut compter à peu près dans les mille cinq cent mots	Information 13
37. Julie	oui	Réaction 16
38. Susan	pour une journée de travail	Information suite
39. Julie	d'accord	Réaction 17
40. Susan	selon-	
41.	alors vous le testez	Information 14
42.	parce que ça dépend un petit peu <u>des:</u> des documents que vous avez à: traduire	Information 15
43. Julie	<u>mh</u>	Réaction 18
44. Susan	et si vous voyez vraiment que vous passez beaucoup plus de temps	Information 16
45.	ou si y a des retours	Information 17
46.	qu'il faut corriger des choses <u>et cetera</u>	Information suite
47. Julie	<u>mh</u>	Réaction 19
48.	okay	Réaction 20
49. Susan	euh vous me le dites	Information 18

50.	et puis on: on va r- on réajustera le calcul	Information 19
51. Emma	<u>d'accord</u>	Réaction 21
52. Julie	<u>mh</u>	
53.	et euh juste pour euh les mémoires une vérification	
54. Susan	voui	
55. Emma	en audio-visuel	
56. Susan	oui	
57. Emma	on écrit le mémoire en langue étrangère	Réaction 22
58.	(sil)	
59. Susan	NON	Information 20
60.	c'est quoi cette histoire de langue étrangère pour le mémoire	Information 21
61. Emma	bah je sais pas	Réaction 23
62.	mais le- le: le:	
63. Susan	le RApport de stage	Information 22
64. Emma	d'accord	Réaction 24
65.	c'était bien ça	Réaction 25
66.	<u>parce que j'- y a</u>	Réaction 26
67. Susan	<u>mais pas le mémoire</u>	Information 23
68. Emma	d'accord	Réaction 27
69.	parce qu'y a quelqu'un qui m'avait dit euh le mémoire	Réaction suite
70.	et il me semblait que à la réunion justement des- sur les stages vous aviez euh parlé du fait de langue étrangère	Réaction 28
71.	<u>et du coup dans ma tête j'ai commencé à tout confondre</u>	Réaction 29
72. Susan	(rire)	
73. Emma	<u>mais c'est b-</u> c'est bizarre	Réaction 30
74. Susan	<u>oui</u>	Information 24
75.	non non non	Information 25
76.	le- le mémoire c'est vers sa langue maternelle	Information 26
77.	<u>hein</u>	
78.	<u>\d'accord</u>	
79.	<u>\c'est déjà assez difficile comme</u>	Information 27
	<u>ça</u>	
80. Emma	<u>oui</u>	Réaction 31
81.	<u>\d'accord</u>	Réaction 32
82.	<u>\okay</u>	Réaction 33
83.	<u>\parce que je trouvais ça</u>	Réaction 34
	<u>complètement illogique euh</u>	
84. Susan	beh oui	Information 28
85.	<u>mais oui</u>	Information 29
86.	<u>\mais oui</u>	Information 30
87. Emma	<u>je me disais mais c'est pas possible euh</u>	Réaction 35
88.	okay	Réaction 36
89. Susan	(rire)	
90. Julie	<u>mais le rapport de stage par contre</u>	Réaction 37
91. Susan	<u>ouais</u>	Information 31

92.	\le- le <u>rapport de stage</u>	Information 32
93. Julie	<u>c'est écrit en langue étrangère</u>	Réaction suite
94. Susan	voilà	Information 33
95.	c'est en langue <u>étrangère</u>	Information 34
96. Julie	<u>d'accord</u>	Réaction 38
97.	alors là on chois-	Réaction 39
98. Susan	<u>comme vous ê-</u> comme vous êtes en en audio-visuel	Information 35
99. Julie	mh:	Réaction 40
100. Susan	euh si vous faites un- un seul stage avec un seul rapport de stage	Information 36
101.	C'est en langue étrangère	Information 37
102.	hein	
103.	vous pouvez choisir entre l'anglais et l'italien	Information 38
104.	c'est pas un <u>problème</u>	Information 39
105. Emma	<u>d'accord</u>	Réaction 41
106. Susan	euh SI vous faites un deuxième stage	Information 40
107.	(sil)	
108.	ailleurs	Information 41
109.	et que vous écriv-	Information 42
110.	par exemple dans une agence de traduction	Information 43
111.	vous écrivez un rapport de stage en langue étrangère: POUR ce stage-là	Information 44
112.	v- vous avez l'option de- d'écrire votre euh rapport de stage audio-visuel en français	Information 45
113. Emma	d'accord	Réaction 42
114. Susan	mais uniquement si vous avez fait un autre rapport de stage en langue étrangère	Information 46
115. Emma	et pour un stage perlé comme euh comme celui- ci par exemple	
116.	est-ce qu'on a un- un rapport de stage à: à faire	
117. Susan	oui	Information 47
118. Emma	ah	Réaction 43
119.	<u>d'accord</u>	Réaction 44
120. Susan	<u>oui</u>	Information suite
121.	parce que vous allez compter ça je pense dans votre <u>quota de trois mois de stage</u>	Information 48
122. Emma	<u>oui</u>	Réaction 45
123.	<u>\oui oui bien sûr</u>	Réaction 46
124. Susan	oui	Information 49
125. Emma	okay	Réaction 47
126. Susan	oui	Information 50
127.	oui oui	Information 51
128.	oui oui	Information 52
129.	donc euh même si ça se passe à distance	Information 53
130.	hein	
131.	parce que c'est	Information 54
132.	bon c'est intéressant	Information suite

133.	faire un stage à distance	Information suite
134.	hein	
135. Emma	<u>oui oui</u>	Réaction 48
136.	\bien sûr	Réaction 49
137. Susan	ça: <u>représente quand même les- les conditions de travail</u>	Information 55
138. Emma	<u>même si</u> <u>finale</u> <u>ment</u>	Réaction 50
139.	imaginons qu'elle nous envoie que très très peu de choses	Réaction 51
140.	et qu'on on nous a compté à la fin que trois jours de stage	Réaction 52
141.	il faut quand même même pour <u>trois jours euh</u>	Réaction 53
142. Susan	<u>h:</u>	
143.	SI vous voulez que ce soit validé (sil) <u>comme</u> stage	Information 56
144. Emma	<u>d'accord</u>	Réaction 54
145. Susan	dans les trois mois de stage qu'il faut faire	Information 57
146.	<u>il faut</u> écrire quelque chose	Information 58
147. Emma	<u>XX</u>	
148.	d'accord	Réaction 55
149. Susan	évidemment si c'est juste une semaine euh finalement une semaine de trava- <u>de travail</u>	Information 59
150. Emma	<u>mh mh</u>	Réaction 56
151. Susan	c'est pas	Information 60
152.	vous allez mettre ça sur une page dans un-	Information 61
153. Emma	oui	Réaction 57
154. Susan	dans un autre rapport de stage	Information suite
155. Emma	<u>d'accord</u>	Réaction 58
156.	<u>\on va pas faire un truc complet euh</u>	Réaction 59
157. Susan	<u>pour dire que vous avez complété par euh</u>	Information 62
158.	non	Information 63
159.	<u>vous n'allez pas faire vingt pages euh</u> sur trois jours de travail	Information 64
160. Emma	<u>XXX</u>	
161.	oui oui	Réaction 60
162. Susan	non non non	Information 65
163.	ça c'est sûr	Information 66
164. Emma	okay	Réaction 61
165. Susan	d'accord	
166.	c'est plus clair	
167. Julie & Emma	oui oui	
168.	c'est plus clair	
169. Julie	dernière question euh au sujet des vacances	
170.	<u>(rire)</u>	
171. Susan	<u>de quoi</u>	
172.	ça n'existe pas	
173.	<u>(rire)</u>	
174. Julie	<u>ah bon</u>	
175.	<u>\(rire)</u>	

176.	pour l'instant non	
177.	on n'a pas vu grand-chose	
178.	mais (rire)	
179.	nan	
180.	les examens commencent le quatre janvier	
181. Susan	oui	Information 67
182. Julie	est-ce que vous avez déjà des dates	
183.	parce que c'est vrai que	
184.	moi j'aimerais bien prendre des billets	
185.	je me dis que peut-être le lundi quatre on n'aura rien	
186.	par exemple	
187.	<u>(rire)</u>	
188. Susan	<u>il y a</u> de fortes chances qu'il y ait quand même quelque chose le quatre	Information 68
189. Julie	d'accord	Réaction 62
190. Susan	euh je sais pas trop quoi encore	Information 69
191.	on est en train de faire	Information 70
192. Julie	okay	Réaction 63
193. Susan	euh les emplois du temps maintenant	Information suite
194.	ça prend un peu de temps	Information 71
195. Julie	mh	Réaction 64
196. Susan	parce que il faut qu'on réserve des salles	Information 72
197. Julie	mh	Réaction 65
198.	et juste quand est-ce qu'on aura des dates à peu près	
199. Susan	je dirai que dans une semaine <u>c'est</u> possible qu'on arrive à avoir l'emploi du temps	Information 73
200. Julie	<u>okay</u>	Réaction 66
201.	d'accord	Réaction 67
202. Susan	d'ici une semaine (sil) j'espère	Information 74
203.	<u>{prénom d'un secrétaire}</u> est en train de travailler dessus	Information 75
204. Julie	<u>d'accord</u>	Réaction 68
205.	mais donc le quatre euh faut pas que je me- je me considère dans mes vacances alors	Réaction 69
206.	<u>(rire)</u>	
207. Susan	<u>non non non</u> non non	Information 76
208.	<u>(rire)</u>	
209. Julie	<u>mince</u>	Réaction 70
210. Susan	mais c'est	
211.	non	Information 77
212.	parce que en fait ce qu'on essaie de faire euh surtout pour euh les masters deuxième année	Information 78
213.	on essaie d'avoir les examens plutôt tôt dans les deux semaines d'examens	Information 79
214.	pour que vous puissiez travailler sur le mémoire la deuxième semaine	Information 80
215.	autant que possible	Information 81
216.	<u>mais</u> bon	

217. Julie	<u>d'accord</u>	Réaction 71
218. Susan	c'est ce qu'on essaie de faire maintenant	Information 82
219.	c'est po- pas toujours possible	Information 83
220.	avec les différentes combinaisons linguistiques	Information 84 Information 85
221.	ou euh les salles qu'il faut qu'on réserve	Information 86
222. Julie	mh	Réaction 72
223.	d'accord	Réaction 73
224.	okay	Réaction 74
225. Susan	voilà	Information 87
226. Julie	okay	Réaction 75
227.	merci	

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3

École doctorale 268 Langage et langues : description, théorisation, transmission

EA2290 SYLED/CEDISCOR (SYstèmes Linguistiques, Énonciation et Discours et Centre de
recherche sur les discours ordinaires et spécialisés)

1, rue Censier, 75005 Paris